



Universidad Veracruzana

5° FORO

Procedimientos Contables y Administrativos en el Ámbito de la Organización

Del Cuerpo Académico de la Facultad de Contaduría y Administración de la
Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, Clave: P-UVER-CA-99



*Editores:
Dr. Federico González Santoyo
Dra. Beatriz Flores Romero*

ISBN: 978-968-9529-09-5



Universidad Veracruzana

COMITÉ DE ARBITRAJE EXTERNO

Dr. Carlos Octavio Rivera Blanco
Coordinador

INTEGRANTES

Dr. Federico González Santoyo
Miembro del SNI, Universidad Michoacana, México

Dra. Beatriz Flores Romero
Miembro del SNI, Universidad Michoacana, México

Dr. Joaquín García Dihigo
Universidad de Matanzas, Cuba

Dr. Pablo Sebastián García
Universidad de Buenos Aires, Argentina

COMPILADORES

Dr. Pablo Sebastián García

Mtra. Teodora González Rodríguez

Mtro. Lauro Fernández Vidal

LOGÍSTICA

Mtro. José Antonio Vergara Camacho

Universidad Veracruzana

Dr. Raúl Arias Lovillo
Rector

Dr. Porfirio Carrillo Castilla
Secretario Académico

Mtro. Héctor Julián Vargas Rubín
Director General del Área Académica
Económico Administrativa

Mtro. Lauro Fernández Vidal
Director de la Facultad de Contaduría y Administración
Campus Coatzacoalcos

Mtra. Teodora González Rodríguez
Responsable del Cuerpo Académico de la
Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos

Presentación

La Universidad Veracruzana, inmersa en la misión de generar conocimiento y realizar su distribución social acorde a las necesidades del país, trasmite ese sentimiento a los integrantes del cuerpo académico de la Facultad de Contaduría y Administración que lo refleja en su plan de trabajo, en el marco del plan de desarrollo al año 2025, en sus ejes I. El nuevo papel de la investigación y VIII Las relaciones académicas nacionales e internacionales

A través de estas líneas es preciso dejar constancia de reconocimiento a la orientación de nuestra máxima autoridad de la Universidad Veracruzana, que se ha ocupado de apoyar el fortalecimiento de la investigación.

En la búsqueda del conocimiento el hombre encuentra su identidad, que lo lleva a la realización de complejos andamiajes encaminados a la generación y a la distribución social de los conocimientos nacidos de estos procesos.

Docentes de la Universidad Veracruzana animados por las experiencias de este quehacer y reunidos en cuerpos académicos, se hacen partícipes de una sociedad dinámica en constante desarrollo, trayendo consigo una mejora continua en el proceso enseñanza aprendizaje

Como resultado de estas actividades se han realizado varios foros organizados por el Cuerpo Académico "Procedimientos contables y administrativos" integrado por académicos de Tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de Coatzacoalcos.

Hoy presentamos a toda la comunidad, estos trabajos de investigación, que fueron desarrollados por profesores de la Universidad Veracruzana de sus distintos campus (Veracruz, Xalapa, Coatzacoalcos) y que personalmente fueron expuestos en el V Foro, el día 23 de octubre del año 2009 en las instalaciones de la Facultad de Contaduría y Administración de Coatzacoalcos Veracruz, cabe destacar que los trabajos presentados en este foro fueron arbitrados por integrantes del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) y científicos de las Universidades Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Matanzas, Cuba y la de Buenos Aires, Argentina.

El propósito fundamentalmente de este foro es compartir los hallazgos y difundirlos entre los pares.

Es innegable que el cúmulo de experiencias vertidas en estas memorias traerá beneficios a los integrantes de la comunidad universitaria y sentará las bases de estudios con prospectivas acorde a los tiempos que nos toca vivir.

Lauro Fernández Vidal
Director

Contenido

Acción tutorial apoyada en las TIC's	6
Análisis de la eficiencia de los servicios públicos que ofrece la Oficina del Registro Civil en Coatzacoalcos, Ver. 2008- 2009	16
Caso de estudio de una Empresa Integradora en Coatzacoalcos, Veracruz	22
Conocimientos previos, en Administración, de los alumnos de nuevo ingreso (2008) a la Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos.....	29
El análisis de suelos ¿Una información valiosa en la toma de decisiones?.....	42
El aprendizaje basado en problemas Como Técnica. Didáctica Para estudiantes Universitarios	46
Estrategias de Calidad en la Universidad Veracruzana	55
Estrés laboral en profesores de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana Campus Coatzacoalcos.....	64
La gestión pública y la calidad	70
Las Brigadas Universitarias en la Empresa; una estrategia de vinculación con las MiPyMES	78
Las herramientas de Contabilidad Administrativa como aplicación de apoyo en los procesos de planeación, toma de decisiones y de control en empresas de servicios.....	85
Los STAKEHOLDERS y la Universidad Veracruzana	93
Sistema de información para el control y evaluación de la gestión pública en el Municipio de Coatzacoalcos, Veracruz.....	102
Universidad y Sociedad	113

Acción tutorial apoyada en las TIC's

Patricia Martínez Moreno (pmartinez@uv.mx), José Antonio Vergara Camacho (jvergara@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

El cambio de los roles educativos, tanto de los estudiantes como de los docentes han llevado a la aplicación de diversas didácticas basadas en la electrónica y en línea. En ese sentido, los cambios se observan en los sistemas de tutorías que privilegia a un nuevo enfoque educativo centrado en el aprendizaje lo que ha llevado a implementar de manera paulatina lo que se conoce como “la tutoría electrónica” apoyada de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC's). El presente trabajo aborda las diversas bondades que proporcionan las TIC's al implementarlas en la acción tutorial; se trabaja con los tutorados elementos necesarios en el ser humano como: el desarrollo de la autoestima, motivación, interés por la actividad escolar, el desarrollo de habilidades sociales y de interacción, entre otras acciones que deseamos adquieran nuestros estudiantes tutorados.

Introducción

Los antecedentes históricos de la tutoría se encuentran en las formas de trasmisión de los conocimientos a los largo de generaciones en diferentes ámbitos, basada desde la enseñanza de un oficio hasta actividades más institucionalizadas, como lo es la enseñanza personalizada en la escuela.

El documento “La Educación Superior en el Siglo XXI” de la ANUIES, menciona apoyar a los alumnos de educación superior con programas de tutorías y un desarrollo integral con la finalidad de que los estudiantes culminen sus estudios de formación con base en los planes de estudios establecidos así como en un plazo previsto.

En la Universidad Veracruzana (2009), el sistema tutorial trabaja la tutoría como una estrategia de trabajo académico, convirtiéndose de esta manera en el ejercicio que los docentes promueven dentro del modelo educativo integral y flexible. Por lo que, las tutorías son un apoyo académico que la Universidad Veracruzana ofrece a los estudiantes desde el momento en ingresan, con el propósito de promover la autonomía y formación integral, además de brindar estrategias de apoyo cuando exista académicos, y contribuir a que disminuyan las posibilidades de reprobación como deserción del programa educativo.

No obstante, en los últimos años han cambiando los roles educativos, tanto de los estudiantes como de los docentes y en ese sentido, se busca un estudiante autónomo en donde aplique y maneje diversas didácticas basadas en la electrónica y en línea, mismas competencias que también desarrolla el docente. Por lo que, en los sistemas de tutorías se privilegia un nuevo enfoque educativo centrado en el aprendizaje lo que ha llevado a implementar de manera paulatina lo que se conoce como “la tutoría electrónica” apoyada de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC´s).

A través de la orientación de las tutorías utilizando las TIC´s se trabaja en los tutorados elementos necesarios en el ser humano como: el desarrollo de la

autoestima, motivación, interés por la actividad escolar, el desarrollo de habilidades sociales y de interacción, entre otras acciones que deseamos adquieran nuestros estudiantes tutorados.

Las TIC's en las Tutorías

La acción tutorial dentro de la Universidad Veracruzana supone un enfoque educativo centrado en el estudiante basado en la tutoría individual y de grupo, el aprendizaje colaborativo, la atención a las trayectorias personales de formación de los estudiantes, el desarrollo de hábitos y habilidades de estudio, y el uso eficiente de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Con base en lo anterior, la tutoría se ocupa de orientar problemas relacionados con habilidades de estudio, lectura y comprensión, dificultades de aprendizaje, actitudes hacia la profesión, opciones de trayectoria, orientar, aclarar aspectos curriculares (materias, números de créditos, becas, estilo de trabajo, otros) y atender cuestiones personales (desánimo, confusión sobre la carrera) entre otros. Por lo que, surge una interrogante: ¿qué características debe mostrar un buen tutor para establecer una buena relación educativa?.

Diversos estudios en este ámbito han generado como resultado que el estudiante valora que sus tutores sean accesibles, cercanos, amables y respetuosos. Según (García, 2008), menciona diversos elementos al respecto:

- La capacidad comunicativa y el gusto por la docencia son instrumentos necesarios, pero por sí mismos no sirven para nada si no hay sustancia que comunicar.
- El tutor debe tener cualidades de comunicación: amabilidad, comprensión y respeto por los alumnos.
- Tan importantes como las cualidades personales del tutor lo son las de los alumnos que desean participar en las tutorías, en algunos casos muy

motivados y con un alto nivel de autoexigencia. Eso mismo esperan de su tutor.

- Entre otros...

Diversos investigadores, como Bates (2001), Cabero (2006), han considerado el uso de las TIC's en la educación superior como medio para mejorar la calidad educativa de sus programas; sin embargo, aun se hallan resistencias para integrarlas a la práctica docente y en la misma medida integrarlas en los programas de tutorías. En ese sentido, existen contrastes por ejemplo observamos que la mayoría de las veces son los alumnos quienes han buscado incursionar en la aplicación de estas herramientas tecnológicas pues la diversidad de usos les ha permitido manipularlas en el trabajo, en el hogar, con los amigos y en la escuela (López, 2007) a diferencia de algunos tutores maestros, quienes evitan y se resisten a su aplicación.

Aunado a lo anterior, además de las características que se asumen o buscan que tengan los tutores, también se hace necesario que los tutores cuenten con habilidades en el manejo y uso de las TIC's para llevar a cabo la actividad tutorial ya sea de manera total o parcial. Se requiere y se busca a un tutor con capacidad comunicativa, amable, respetuosa, con diversas cualidades que las aplique en el manejo de los medios electrónicos.

Como se ha mencionado las TIC's se han convertido en un importante apoyo para los procesos educativos y en el caso particular de la tutoría facilitan la gestión y desarrollo de la tutoría académica para una optimización de los procesos de aprendizaje. Entre las herramientas tecnológicas de mayor impacto encontramos las siguientes:

Correo electrónico

Es uno de los servicios de comunicación asíncronos más utilizados de las TIC's. El correo electrónico es una herramienta de comunicación con los alumnos

imprescindible en estos momentos, un recurso que facilita la interacción profesor-alumnos y agiliza el contacto, que cumple funciones básicas de tutoría y atención del alumnado de una forma más flexible.

Entre las bondades que nos proporciona el uso del correo electrónico (García-Valcárcel, 2008):

- El correo electrónico es una herramienta efectiva en la comunicación con los alumnos, tanto para resolver dudas puntuales como para indicar elementos de temáticas importantes y revisar borradores de trabajos, etc.
- Resulta muy útil cuando se imparte docencia en varios campus o facultades lo que puede resultar más difícil localizar al tutor.
- Es benéfico que exista constancia escrita de la información que se comunica a los tutorados.
- Herramienta de comunicación la cual permite ver al profesor como una figura mucho más accesible.
- Permite un lugar de encuentro más allá del horario oficial de tutorías presenciales.
- Para los estudiantes es un sistema más sencillo y rápido, es bueno contar con una herramienta que les permite lanzar sus dudas inmediatamente.
- Es otra opción de atender a los alumnos que no pueden asistir a las tutorías en el horario establecido. Otra manera de llevar a cabo tutorías.
- Lo importante es estar localizable (email, Messenger, móvil) para que los tutorados no pierdan sus tiempos localizando y buscando al tutor sin ningún éxito.
- Sirve para romper el hielo tutor-tutorado y una vez superada esa barrera es más fácil decidirse a utilizar la tutoría presencial.

Páginas electrónicas

Las páginas Webs sea cual sea su formato, y con ello me refiero a comunidades virtuales, blogs, Wikis, plataformas educativas, entre otros; son herramientas que ofrecen apoyo a los docentes o en muchos casos actualmente son el único medio para llevar a cabo diversos estudios. Todas ellas, realizan funciones que solicitamos adquieran nuestros estudiantes o tutorados, para un seguro y buen transitar escolar.

Entre las bondades que ofrecen las páginas de publicación electrónica:

- Publicación de programas y planes de estudios, oferta académica, sistema de créditos, sistema de becas, entre otros.
- Publicación de avisos y fechas importantes de diversos trámites académicos
- Acceso total y consulta desde cualquier lugar y momento
- Promueve el desarrollo de búsqueda, indagación y el autoaprendizaje
- Evita errores de comunicación y de omitir cierta información relevante a algún tutorado, todos los tutorados son informados sin omisión alguna.
- Promueve estrategias de lectura y el análisis cognitivo
- Promueve también diversas habilidades como la habilidad para seleccionar la información adecuada o requerida, habilidad en grabar la información de la Web a un almacenamiento secundario y habilidad de tomar notas.

Platica electrónica (Chat)

Diversos autores coinciden que Chat es una conversación que se produce por medio de la computadora, se entiende que se da la participación de al menos dos personas ubicadas en dos sitios geográficos distantes que intercambian mensajes de forma simultánea.

El uso de chat para fines educativos debe ser un proceso planificado, hay que seguir ciertas reglas de uso como de organización, ya que de no ser así se

pueden suscitar más de alguna sorpresita dependiendo del contexto de los estudiantes y más aún, si son de diversas regiones del país o del mundo.

Ahora bien, el recurso electrónico como es el Chat en la tutoría académica produce una efectividad que va depender del tutor así como del tiempo con el que se cuente para estar frente a una computadora, las reglas previas que se establezcan antes del intercambio de mensajes y el compromiso que tenga cada cual con su gestión académica (tutoría).

Entre las bondades como beneficios que se pueden rescatar, el aplicar como un buen recurso de comunicación electrónica entre tutores y tutorados:

- Permite la comunicación sincrónica a tutorados y tutores separados por distancias geográficas o de ubicación.
- Es una comunicación rápida y eficaz para intercambiar dudas, ideas, consejos y sugerencias de índole académico.
- Posee facilidad de dejar mensajes instantáneos a pesar de no encontrarse conectado (en línea), y a pesar de ello se produce una rápida comunicación.
- Se fomenta el aprendizaje colaborativo, como tutor se les da sugerencias, se le orienta en que sitios buscar u encontrar respuesta a su duda y a partir de ello el trabajo restante es del tutorado.
- Se fomenta la socialización, ya que de manera presencial los tutorados pueden cohibirse al presentar sus problemáticas académicas y a través del chat resulta más sencillo exponerlo a su tutor.

Observamos que los recursos electrónicos nos proporcionan ciertas herramientas y beneficios en la relación tutor y tutorados, pero a su vez se fomentan ciertas competencias que como docentes buscamos que adquieren nuestros estudiantes en todo proceso educativo, no obstante el aplicarlas en la acción tutorial no es la excepción.

Conclusiones

Los nuevos paradigmas educativos apoyados por las tecnologías de la información y comunicación han obligado una transformación en los roles del docente y estudiante, y en ese sentido la tutoría no ha sido ajena; en la actualidad encontramos importantes apoyos de las TIC's en los programas de tutorías propiciando una mejor relación tutor-tutorado. Mientras, diversos estudios han demostrado que los tutorados valoran a sus tutores como: accesibles, cercanos, amables y respetuosos.

Así mismo, la implementación de las TIC's en los procesos de tutorías genera beneficios claramente identificados: elimina las distancias físicas, flexibiliza horarios, fortalece la interacción, disposición de apoyos didácticos (en línea o multimedia), favorece el desarrollo de nuevos escenarios de formación, contribuye a un mejor aprendizaje de los estudiantes, diversifica los canales de comunicación, entre otros. Enfrentar estos retos ante las TIC's como apoyo a las tutorías es una clara necesidad de los actores principales de este proceso tutor-tutorado.

No obstante las ventajas de incorporar las TIC's en la práctica tutorial debemos ser consciente de las desventajas ya que en gran medida son originadas por el deficiente desempeño del tutor al no hacer un uso adecuado de las herramientas tecnológicas por diversas razones: falta de conocimiento de los servicios que provee las TIC's, carencia de habilidad en el manejo de estas, falta de organización y planeación para su aplicación, desinterés y falta de compromiso y en muchos de los casos se intenta su aplicación sólo por cumplir un requerimiento institucional.

Ante estos cambios y planes para mejorar la práctica tutorial, en mi contexto laboral, específicamente en la Facultad de Contaduría y Administración campus Coatzacoalcos de la Universidad Veracruzana, se identifica una importante alfabetización tecnológica, por ejemplo: uso de páginas Web como apoyo al

tutorado (difusión de oferta académica, sistema de créditos, becas, otros); uso del correo electrónico institucional y de una plataforma propia para apoyar el avance y seguimiento de los tutorados.

Finalmente, las TIC's en las tutorías son una realidad y un reto para adaptarse a los nuevos paradigmas educativos con el fin de mejorar los indicadores de eficiencia terminal y sobre todo propiciar un desarrollo integral en los estudiantes.

Referencias bibliográficas

ANUIES (2000) **La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo.** México D. F . Consultado el 25 Agosto del 2009 en el sitio Web: http://www.anuiemx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/index.html

BATES (2001) **Cómo gestionar el cambio tecnológico. Estrategias para los responsables de centros universitarios.** Universidad de la Columbia Británica. Consultado el 28 de Agosto del 2009 en el sitio Web: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/bates1201/bates1201.html>

CABERO (2006) **Propuestas de colaboración en educación a distancia y tecnologías para el aprendizaje.** Universidad de Sevilla. España. Consultado el 25 de Agosto del 2009 en el sitio Web: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec23/jcabero/cabero.pdf>

GARCIA-Valcárcel, Ana (2008). **La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora.** RELIEVE, v. 14, n. 2, p. 1-14. Consultado el 29 de Agosto del 2009 en el sitio Web: http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm

GARCÍA, Javier Vales; Estrada, Dora Ramos; Carmona, Karen Michelle Olivares (2008). **La función del tutor en ambientes presenciales y no presenciales.** Revista Mexicana de Orientación Educativa. Consultado el 25 de Agosto del 2009 en el sitio Web: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=4&hid=4&sid=de0033af-8921-4b54-a2e0-8d491a76037a%40replicon103>

LÓPEZ de la Madrid, María Cristina (2007) **Uso de las TIC en la educación superior de México, un estudio de caso.** Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México. Consultado el 29 de Agosto del 2009 en el sitio Web: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/688/68800706.pdf>

UNIVERSIDAD VERACRUZANA (2009) **¿Qué son las tutorías?** Desarrollo Académico. UV. Xalapa, Veracruz. Consultado el 28 Agosto del 2009 en el sitio Web: <http://www.uv.mx/dqda/Tutorias/estudiantes/que-son.html>

Análisis de la eficiencia de los servicios públicos que ofrece la Oficina del Registro Civil en Coatzacoalcos, Ver. 2008- 2009

Francisca Rosales Gómez (frosales@uv.mx), Javier Gómez López (jgl51@yahoo.com)
 Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
 Campus Coatzacoalcos
 Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen:

La Administración del Municipio de Coatzacoalcos, en su Plan Municipal de desarrollo 2008-2010, busca lograr una administración municipal más eficiente, ágil y que satisfaga las necesidades de los pobladores, pretende colocar al Municipio a la vanguardia en materia de Gobierno Electrónico, y alcanzar la certificación de procesos administrativos municipales bajo la norma ISO 9000.

Objetivo: Analizar la eficiencia en el desempeño de los servicios públicos en el área del Registro Civil, toda vez que para agilizar los trámites se ha automatizado.

Metodología:

Con el propósito de recabar información fehaciente se realizó una encuesta a los empleados municipales (30) el día 13 de marzo de 9 a la una de la tarde.

Resultados:

GÉNERO	N° PERSONAS	NIVEL DE ESTUDIOS	%
Hombre	9	Preparatoria	40
Mujer	21	Técnico	10
		Profesionistas	50

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS	%	COMO CONSIDERAN LOS CAMBIOS	%
Hay continuidad	42%	Excelentes	80%
Se retoman los programas anteriores	58%	Regular y bueno	20%

USO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	%	CONSECUENCIA DE LOS CAMBIOS	%
Buena	42%	Implementación de programas de jubilación	58%
Regular	58%	No sabe	42%

CURSOS	PORCENTAJE
Computación	71%

Introducción:

En nuestro país, el origen real del Registro Civil lo encontramos en la iglesia católica, en donde se acostumbraba levantar actas en los casos de bautizo, matrimonio y defunciones. Es conveniente aclarar que dichos registros tenían solamente carácter religioso y no carácter civil, un inconveniente de dichos registros era: que sólo controlaba a los católicos y no a los que no profesaban dicha religión. (Treviño, 1999).

El proceso de secularización comenzó con la ley del 27 de enero de 1857, pero la verdadera organización del Registro Civil se produjo con la ley del 1º de noviembre de 1865 y posteriormente con las disposiciones del primer Código Civil en 1870. José Pérez Raluy en su obra *Derecho de Registro Civil* lo define como: "La institución o servicio administrativo a cuyo cargo se halla la publicidad de los hechos afectados al estado civil de las personas o mediatamente relacionadas con dicho estado, contribuyendo en ciertos casos a la constitución de dichos actos y proporcionando títulos de legitimación de estado", por otra parte De Pina dice: "Es una oficina u organización destinada a realizar uno de los servicios públicos de carácter jurídico más trascendentales entre todos los que el Estado está llamado a dar satisfacción"

Diseño metodológico

En el presente trabajo se utilizó una muestra de conveniencia, constituida por todos los trabajadores (30) del registro civil de la Ciudad de Coatzacoalcos, Ver.

Se elaboró un cuestionario con el propósito de recabar información fehaciente, misma que se aplicó el día 13 de marzo de 9 a 13 hrs., horario en que los empleados ofrecen los servicios al público.

Desarrollo

En su evolución, el entorno mundial y doméstico han obligado a la función administrativa del gobierno a incrementar su capacidad de respuesta y a redefinir su intervención en los sistemas económico, político y social; al moldear, adicionar o disminuir estructuras y procesos y adecuar su marco jurídico para atender y satisfacer los requerimientos de la sociedad, responsabilidad que requiere de acciones sistemáticas y congruentes. Las

siguientes son acciones que se han desarrollado a través de varias décadas en el desarrollo histórico de la administración pública (Santacruz: 2009)

Entre las funciones generales que debe realizar el Registro Civil de cualquier Municipio en la actualidad son:

Organizar, coordinar, dirigir la inscripción y publicidad de los actos constitutivos o modificativos del estado de las personas., coordinar y vigilar el desarrollo de las actividades de los Oficiales del Registro Civil y de las áreas a su cargo.

Coordinar acciones para tener un control estadístico de los registros para los

Informes procedentes. Distribuir a las Oficialías, los formatos uniformes del Registro del estado civil en que deban constar las actas del registro, así como las formas para la expedición de certificaciones. Cumplir y hacer cumplir la normatividad del Código Civil, el Código de Procedimientos Civiles, el Reglamento del Registro del Estado Civil y demás disposiciones legales aplicables en materia registral. Recibir y atender las quejas del público sobre la prestación del servicio del Registro Civil. Vigilar que la sustitución de las actas destruidas, extraviadas o modificadas, se realice con estricto apego a las normas y lineamientos establecidos. Cuidar que las formas especiales en las que se asienten los actos y hechos del estado civil de las personas, no lleven raspaduras, enmendaduras, o tachaduras, procediendo en su caso a la cancelación y a la reposición inmediata. Dar cumplimiento dentro de un término establecido a las resoluciones judiciales que se reciban. Coordinar acciones para auxiliar a la Secretaría de Gobernación en materia de Registro de Población. Vigilar que el archivo y manejo de las actas, se realice de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley. Vigilar que en el registro de personas, se asigne la Clave Única de Registro de Población (CURP) de conformidad con el marco normativo correspondiente. Dirigir las acciones para formular los análisis y estudios que se consideren convenientes para llevar a cabo la modernización integral del Registro Civil. Formular e implementar en coordinación con las instancias federales respectivas, la reorganización, mejoramiento y actualización de los sistemas y procedimientos del Registro Civil de la Entidad. · Divulgar a la población los servicios que presta el Registro Civil como son: Registros Extemporáneos, Aclaraciones Administrativas, Copias Certificadas, Actas Foráneas, Legalización de Firmas y Anotaciones Marginales. Coordinar y vigilar que la captura de información del Archivo Histórico del Registro Civil,

se realice de acuerdo a los criterios y procedimientos jurídicos e informáticos. Fijar los lineamientos generales, para la planeación, organización, coordinación y ejecución de los trabajos de integración de los ciudadanos tlaxcaltecas al Registro Civil, a través de Campañas de Regularización del Estado Civil (Registros Extemporáneos, Aclaraciones Administrativas, Copias Certificadas, Actas Foráneas, Legalización de Firmas y Anotaciones Marginales). Promover el establecimiento de módulos de atención que orienten a las personas sobre los trámites que brinda la Dirección Coordinadora del Registro Civil. · Legalización de firmas para certificados escolares y títulos profesionales de diversas Instituciones de Educación Media y Superior del Estado. · Informar periódicamente al Oficial Mayor, sobre el desarrollo de las actividades de la Coordinación del Registro Civil.

Además debe establecer las técnicas para la conservación perenne de los documentos pues debe salvaguardar la seguridad de los mismos ya que son el soporte jurídico de los diversos actos del Estado Civil que se certifican. Debe también resolver las consultas relativas a las funciones del Registro Civil así como tramitar todos los procedimientos administrativos que se encuentran regulados en el código civil y de procedimientos civiles vigentes en el Estado de Nuevo León. Sin duda una de sus principales funciones lo es la expedición de certificaciones de los actos y documentos del apéndice que se encuentra en el archivo del Registro Civil, La adopción de políticas sociales de igualdad de oportunidades debe implantar a cuantos extranjeros se internan legalmente en la ciudad de Coatzacoalcos en igualdad de derechos y deberes con los ciudadanos del país. Una vez que el ciudadano extranjero se naturaliza, tiene derecho a que se les brinden los mismos servicios que a los residentes. El registro civil de esta ciudad puede hacer posible que personas extranjeras contraigan matrimonio, se divorcien, realizar actas de defunción, previo pago de los derechos correspondientes. Finalmente, otra de sus principales funciones es fungir de enlace ante el Registro Nacional de Población e Identificación Personal de la Secretaría de Gobernación para la tramitación y entrega de la Clave Única del Registro.

El Registro Civil de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz., se encuentra en un proceso de modernización, ha comenzado por reestructurar el inmueble, debido a que las instalaciones anteriores, carecían de espacio, teniendo los libros registrales en desorden,

sin pasar por alto que por ser asuntos de años muy pasados, en caso de pérdida o destrucción de los mismos, su reposición se hacía imposible, toda vez que no se contaba con sistemas digitalizados, que respaldaran dicha información, imposibilitando y causando un gran perjuicio en la ciudadanía, por ello entre las medidas tomadas por el Ayuntamiento municipal de Coatzacoalcos, quien haciendo extensivo el programa de modernización administrativa nacional, construye un nuevo edificio para el mejor funcionamiento del gobierno, contemplando un área especial para el Registro Civil, en donde las instalaciones son más amplias y con la finalidad de llevar un mayor control y organización Registral.

El gobierno Municipal de Coatzacoalcos, no está ajeno a esta vorágine de la calidad y es así que se ha modernizado computarizando todas las áreas, entre ellas el Registro Civil, cuyos objetivos son el Registro del estado civil en que deban constar las actas del Registro, así como las formas para la expedición de certificaciones. Cumplir y hacer cumplir la normatividad del Código Civil, el Código de Procedimientos Civiles, el Reglamento del Registro del Estado Civil y demás disposiciones legales aplicables en materia registral.

A esta Institución, acuden por lo regular, una gran mayoría de personas que van en busca de un trámite que tiene que ver con su acta de nacimiento, acta matrimonial, acta de divorcio y actas de defunción.

Sin embargo, a simple vista se observan filas interminables de usuarios que esperan por un documento. Por lo que hace al sistema de digitalización, hay mucho por hacer, es decir se requiere tener todo el acervo histórico en una base de datos, recordemos que uno de los principios en materia jurídica es “primero en tiempo, primero en Derecho”

Resultados:

Los resultados fueron: 9 mujeres y 21 hombres con una antigüedad de uno a diez años, quienes consideran que la escolaridad requerida para desempeñar el puesto que ostentan es de preparatoria, aunque el nivel educativo del 40% es preparatoria un 10% es técnico y el 50% es profesionista. En cuanto a los cursos que se han implementado, el 71% dice que es de computación, cuando hay un cambio de administración municipal, el 42% dice que hay continuidad, en tanto que el 58% consideran que se retoman los planes y

programas anteriores. Los empleados municipales consideran que los cambios han sido excelentes (80%) y otros dicen que regular y bueno (20%) Como consecuencia de los cambios no se han implementado programas de jubilación (58%) y los demás no saben (42%), Los servicios públicos en días festivos y fines de semana los cubren con personal extra y existe un rol de guardias, el servicio digital o electrónico no se utiliza. Por otro lado los servicios electrónicos digitales se utilizan de manera (42%) buena, y el 58% dijo que regular.

Conclusión:

Hoy en día los gobiernos municipales buscan contar con los mejores elementos para poder dar respuesta de manera eficaz y eficiente a la sociedad. Por ello las reformas de los Estados buscan adecuar sus estructuras a las nuevas condiciones económicas, políticas y sociales, y de este modo lograr lo que es su objetivo: El Bien Común.

A pesar de que el Registro Civil de Coatzacoalcos, Ver., ha mejorado en sus instalaciones y en su tecnología, y para incrementar la eficiencia han tomado cursos de computación.

Los resultados mostraron que los empleados municipales, consideran que los cambios han sido excelentes, no obstante la eficiencia en el desempeño es regular debido a que no se utilizan en su totalidad los medios electrónicos.

BIBLIOGRAFÍA

“Agenda Presidencial de Buen Gobierno en México”. México, Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, página. 18. Se puede consultar este documento en la siguiente dirección electrónica: <http://www.innova.gob.mx/archivos/9/files/archivos/sip-5049.pdf>

De Pina Rafael (1972) “Derecho Civil Mexicano”, Porrúa México, Vol. 1, parte segunda, capítulo V, página 231

Lipietz y Benko, (1998), por la magnitud y complejidad que tiene la nueva escala de relaciones internacionales

López Becerra, Mar

Caso de estudio de una Empresa Integradora en Coatzacoalcos, Veracruz

Ma. Guadalupe Aguirre Alemán (maguirre_aleman@hotmail.com), Javier Gómez López (jagomez@uv.mx), Lauro Fernández Vidal (lfernandez@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

Las microempresas de México se han visto fuertemente amenazadas por la incursión de un gran número de países que buscan irrumpir en otros mercados con el fin de lograr su permanencia, esto ha contribuido al cierre de negocios y al crecimiento de la economía informal, algunos microempresarios desarrollan su iniciativa y se mantienen al pendiente de los programas gubernamentales que ofrecen apoyo, sin embargo, no siempre alcanzan sus expectativas, ya sea porque los programas no ofrecen lo que desean o porque existe un desconocimiento para cumplir con los requerimientos establecidos.

Un programa generado por el Gobierno Federal y regulado por la Secretaría de Economía fue el de Empresas Integradoras que surge en 1993 y dos años más tarde presenta algunas modificaciones, teniendo vigente el decreto oficializado en mayo de 1995. Nace como alternativa para lograr la permanencia de mipymes al asociarlas como empresas integradas y ser reguladas por una empresa integradora que gestione y promocióne la modernización y ampliación de las micro, pequeñas y medianas empresas en la economía del País.

El presente estudio pone de manifiesto los beneficios y obstáculos a los que se ha enfrentado una empresa integradora creada hace nueve años en la Ciudad de Coatzacoalcos, Ver.

Palabras Clave: Microempresas, empresas integradoras, empresas integradas, Secretaría de Economía

Introducción

México presenta un escenario económico inestable, siendo entre una de sus principales causas su incertidumbre económica, debido a los continuos cambios y acciones que en alguna forma han incidido seriamente tanto en la supervivencia como en el comportamiento de las empresas mexicanas. Estas acciones que no han seguido un ordenamiento sistémico integrado dentro de planes estratégicos económicos acorde a su realidad, se han dado con mucha improvisación que han afectado notablemente la economía de los sectores productivos.¹

El 65% del comercio en México se desarrolla en las microempresas, éstas suman 4 millones de negocios en México, de los que dependen 12 millones de personas. El establecimiento de farmacias, papelerías y abarrotes en nuestro país va a la baja por la llegada de grandes supermercados.²

Una de las alternativas que se consideró conveniente en nuestro País fue adoptar la figura de Empresas Integradoras, que nace en Italia y Japón en donde se obtuvieron resultados fructíferos. México lanza un decreto que establece una forma distinta de clasificar las microempresas y se publica en el Diario Oficial de la Federación el 7 de mayo de 1993 cuyo objetivo a lograr es agrupar a las mipymes para que se conviertan en negocios más competitivos, ofreciendo mejores servicios y disminuyendo sus costos, este decreto se actualiza el 30 de mayo de 1995 y se permite a las Empresas Integradoras tributar conforme al Régimen Simplificado de las personas morales.

¹Juárez Héctor, Economía informal, microempresas y pymes 02/09/09 Consultado en http://www.universopyme.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=3994&Itemid=104 el 10/09/09

²Lombera Manuel, "El Universal" México, País de Microempresas 18/09/08. Consultado en: <http://www.el-universal.com.mx/articulos/49408.html> el 17/08/09

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). dice que: “Se considera como Empresa Integradora de Unidades Productivas, a toda persona moral que se constituye con el objeto de prestar servicios altamente calificados a sus asociados, así como para la realización de gestiones y promociones tendientes a modernizar y ampliar la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas en todos los ámbitos de la vida económica nacional.”³

La empresa integradora es una forma de organización empresarial que asocia a personas físicas o morales de escala micro, pequeña y mediana (PYMES) formalmente constituidas.⁴

La empresa integradora es una forma de cooperación empresarial entre micro, pequeñas y medianas empresas, que tiene como propósito elevar su competitividad a través de la prestación de servicios especializados tales como: Gestionar el financiamiento, comprar de manera conjunta materias primas e insumos, vender de manera consolidada la producción. Mediante estos esquemas de asociación las PYMES elevan su competitividad.⁵

Las empresas integradas, son todas aquellas personas que participen en el modelo de las empresas integradoras como socios de la misma.⁶

Desarrollo

Las Empresas Integradoras registradas en nuestro País, de todos los sectores económicos, en el período comprendido del 1º de enero de 1993 al 10 de

³ Secretaría de Economía. Empresas Integradoras Consultado en <http://www.contactopyme.gob.mx/integradoras/beneficios.html> el 08/10/08

⁴ Consultado en <http://www.mktglobal.iteso.mx/numanteriores/1999/julio99/Julio995.html> el 25/03/08

⁵ <http://www.pymes.gob.mx/integradoras/definicion.html> Consultado el 15/03/2009

⁶ Perera, Sabido, David. Aspectos jurídicos, productivos, fiscales y estratégicos de las Empresas Integradoras. Calidad en información. Pág.25

septiembre de 2009 son 1001 empresas.⁷ 142 en el Estado de Veracruz y 11 en Coatzacoalcos.⁸

Es necesario hacer notar que varias, sólo existen en el documento, pues no han funcionado como tales, han desaparecido o su operación es una simulación donde una empresa supuestamente “integradora” está formada por una empresa real y otras ficticias.⁹

Situación de una empresa integradora en Coatzacoalcos, Ver.

El giro general de esta empresa es “Editorial e Imprenta” y su giro específico “encuadernación e impresión”, se registró ante la delegación de la Secretaría de Economía de esta localidad en el año 2000, el fin común que buscaban al integrarse era la adquisición de papel en gran escala, a fin de disminuir los costos de compra.

Se integró con nueve socios y ha tenido dos representantes legales, el primero duró 6 años, sin embargo los datos que brinda la Secretaría de Economía en cuanto al representante no han sido actualizados.

Los principales obstáculos a los que se ha enfrentado esta Integradora son los siguientes:

- El entrevistado comenta que algunos microempresarios desistieron al conocer los requisitos fiscales solicitados para la integración, ya que no contaban con los mismos.
- Los socios afirman que la Secretaría de Economía siempre “pone trabas” para impedir que las integradoras obtengan el apoyo ofrecido, al exigir el cumplimiento de infinidad de trámites complejos y tediosos

⁷ http://www.e-economia.gob.mx/wb2/eMex/eMex_SecretariasSecretaria_de_Economia Consultado el 10/09/09

⁸ <http://www.pymes.gob.mx/integradoras/DirectorioA.Asp> Consultado el 10/09/09

⁹ Aguirre Alemán María Guadalupe et.al. Análisis de las Empresas Integradoras de Coatzacoalcos, Ver., y Minatitlán, Ver., 1er. Foro de Políticas Públicas y Gobierno. Coatzacoalcos, Ver., 07/11/08 P.11

- La aportación económica inicial ya que no se había tomado el acuerdo y esto originó que existiera una marcada diferencia entre las cuotas, algunos socios querían contribuir con una pequeña cantidad y otros con una muy elevada, sin embargo, finalmente pactaron una cifra aceptada por todos.
- La mano de obra poco a poco se ha encarecido
- Falta de comunicación entre las empresas
- Falta de capital
- Tecnología obsoleta

Sin embargo, reconocen que han obtenido los siguientes beneficios:

- Estandarización de precio entre las empresas integradas
- Tributación en el Régimen Simplificado
- Lazos de amistad entre los empresarios
- Apoyo técnico entre ellos, es decir, préstamo de refacciones entre las imprentas
- Especialización de cada una de ellas en un ramo distinto de la imprenta. Es decir que cuando se necesita un trabajo y no se cuenta con la maquinaria o el tiempo necesario se recurre a otra de las empresas que conforman la integradora y se le pide el soporte.

Conclusión

Como es evidente, el caso tratado no opera como una verdadera integradora, más bien solo es una asociación de diversos empresarios para comprar en volumen y apoyarse mutuamente para realizar sus trabajos en forma individual.

La Integradora debe negociar contratos, con empresas nacionales y/o extranjeras, la elaboración de trabajos de impresión y éste se debería distribuir el trabajo entre los socios en base a su especialidad , la integradora factura y entrega los

productos al cliente, posteriormente distribuye los ingresos entre los participantes en la elaboración del pedido en base a su aportación al cumplimiento del pedido, y cobrando un porcentaje de la venta por la prestación de los servicios de venta y administración de la integradora.

Como ésta seguramente operan muchas supuestas “Integradoras”, con lo que no se cumple el objetivo del programa que es conjuntar esfuerzos de diversos micro y pequeños empresarios para competir en los mercados globalizados de la actualidad.

Las empresas integradoras resultan de vital importancia para todo el País, no sólo por su potencial aportación a la economía, sino también por la generación de empleos y el desarrollo empresarial regional en grupo. Es importante que las integradoras desplieguen un fuerte lazo de comunicación con sus integradas e identifiquen la importancia de trabajar en equipo.

Se recomienda también a las integradas que conozcan y aprovechen los programas que brinda el Gobierno a los microempresarios para poder adquirir maquinaria actualizada que les permita mantenerse a la vanguardia tecnológica en su ramo.

Es necesario realizar una evaluación periódica de los objetivos tanto de las integradas como de la empresa integradora para determinar si se está cumpliendo con la misión por la cual fueron creadas, y de no ser así, encauzar el camino.

Es recomendable que la Secretaría de Economía brinde más asesoría referente a los apoyos que ofrece, brinde capacitación sobre requisitos establecidos para lograr la agilización de trámites; y que los apoyos sean oportunos y suficientes, pues la tramitología es complicada y con largos plazos.

Bibliografía

Aguirre Alemán María Guadalupe et.al. Análisis de las Empresas Integradoras de Coatzacoalcos, Ver., y Minatitlán, Ver., 1er. Foro de Políticas Públicas y Gobierno. Coatzacoalcos, Ver., 07/11/08 P.11

Juárez Héctor, Economía informal, microempresas y pymes 02/09/09 Consultado en http://www.universopyme.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=3994&Itemid=104 el 10/09/09

Lombera Manuel, "El Universal" México, País de Microempresas 18/09/08. Consultado en: <http://www.el-universal.com.mx/articulos/49408.html> el 17/08/09

Perera, Sabido, David. Aspectos jurídicos, productivos, fiscales y estratégicos de las Empresas Integradoras. Calidad en información. Pág.25

Secretaría de Economía. Empresas Integradoras Consultado en <http://www.contactopyme.gob.mx/integradoras/beneficios.html> el 08/10/08

<http://www.mktglobal.iteso.mx/numanteriores/1999/julio99/Julio995.html>, consultado (25/03/08)

<http://www.pymes.gob.mx/integradoras/definicion.html> Consultado el 15/03/2009

http://www.eeconomia.gob.mx/w/eMex/eMex_SecretariasSecretaria_de_Economia Consultado el 10/09/09

<http://www.pymes.gob.mx/integradoras/DirectorioA.Asp> Consultado el 10/09/09

Conocimientos previos, en Administración, de los alumnos de nuevo ingreso (2008) a la Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos

Javier Gómez López (jagomez@uv.mx), Lauro Fernández Vidal (lfernandez@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

En la actualidad, en que la globalización ya no es un fenómeno aislado, sino que forma parte indiscutible de nuestra cotidianidad, por ello es necesario contar con una educación que permitan elevar nuestro nivel de competencia; lo que hace importante realizar una investigación que permitiera conocer las bases que un alumno de nuevo ingreso adquirió en el bachillerato y sobre las cuales edificará una carrera profesional. Pues si sus antecedentes son deficientes seguramente tendrá problemas en su trayectoria universitaria y una preparación deficiente.

Universidades extranjeras y mexicanas han realizado diversos estudios sobre los conocimientos previos de los alumnos de nuevo ingreso a la Universidad, ya sea en conocimientos generales o específicos.

En la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos el estudio sobre *los conocimientos previos de administración*, es importante, en primer lugar, para la Universidad Veracruzana, ya que a través de éste puede identificar el nivel de conocimientos que traen los alumnos de nuevo ingreso y en función de ello formular un plan de regularización con los medios idóneos para impulsar a los estudiantes hacia un aprendizaje más significativo; y en segundo lugar, para los propios alumnos, ya que al conocer los resultados acerca de su situación actual pueden tomar las medidas necesarias y estudiar con mayor dedicación las áreas en que hayan obtenido calificación

deficiente, en consecuencia, al concientizarse tanto la institución educativa como el alumno, en la responsabilidad y el esfuerzo demandados respectivamente, darán como resultado a la sociedad un profesionista competente.

Palabras Clave: conocimientos previos, administración, evaluación,

Antecedentes

En la actualidad, en que la globalización ya no es un fenómeno aislado en el que se incurra de manera accidental, sino que forma parte indiscutible de nuestra cotidianidad, por ello es necesario contar con una educación que permitan elevar nuestro nivel de competencia; lo que hace importante realizar una investigación que permitiera conocer las bases que un alumno de nuevo ingreso adquirió en el bachillerato y sobre las cuales edificará una carrera profesional. Pues si sus antecedentes son deficientes seguramente tendrá problemas en su trayectoria universitaria y una preparación deficiente.

El estudio sobre *los conocimientos previos de administración*, es importante, en primer lugar, para la Universidad Veracruzana, ya que a través de éste puede identificar el nivel de conocimientos que traen los alumnos de nuevo ingreso y en función de ello formular un plan de regularización con los medios idóneos para impulsar a los estudiantes hacia un aprendizaje más significativo; y en segundo lugar, para los propios alumnos, ya que al conocer los resultados acerca de su situación actual pueden tomar las medidas necesarias y estudiar con mayor dedicación las áreas en que hayan obtenido calificación deficiente, en consecuencia, al concientizarse tanto la institución educativa como el alumno, en la responsabilidad y el esfuerzo demandados respectivamente, darán como resultado a la sociedad un profesionista competente.

Problema a investigar

¿Cuál es el nivel de conocimientos en el área de Administración que presentan los alumnos de nuevo ingreso, generación 2008, establecidos en los programas de

estudio del bachillerato, que servirán de base en el desarrollo de su formación profesional en la carrera de Licenciado en Contaduría, Licenciado en Administración, Licenciado en Gestión y Dirección de Negocios y el Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos?

Justificación

Universidades extranjeras y mexicanas han realizado diversos estudios sobre los conocimientos previos de los alumnos de nuevo ingreso a la Universidad, ya sea en conocimientos generales o específicos. A continuación se presentan algunos de ellos:

En la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, (México), se aplicó un examen de matemáticas a los alumnos de nuevo ingreso y los resultados muestran que el 76% de los alumnos no cuentan con habilidades para resolver operaciones fundamentales con números.¹⁰

En la carrera de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste (Argentina) se aplicó un examen de química a los alumnos ingresantes y los resultados muestran que los conocimientos previos son deficitarios, teniendo en cuenta que sólo el 19.3 % de los alumnos alcanzó o superó el 60 % de respuestas correctas.¹¹

En la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta (Venezuela) se aplicó un examen a los alumnos ingresantes, sobre el nivel de motivación para el estudio de dicha carrera y conocimientos sobre ésta. Los resultados muestran que solo el 13.69 entró por la prueba de admisión; esta situación denota la baja calidad de la instrucción pre-universitaria.¹²

¹⁰ **APCAM** (2008), Memoria del XI Congreso Internacional sobre innovaciones en docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas, APCAM, Guanajuato, Guanajuato, septiembre 10, 11,12 del 2008. Memoria en extenso.

¹¹ <http://www.unne.edu.ar/investigacion/com2008/M-075.pdf>

¹² <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n7/art01.pdf>

En la Universidad de Granada (España) se aplicó un examen a los alumnos de nuevo ingreso acerca de comprensión lectora y ortografía, autoconcepto y habilidades sociales en el cual se obtuvo como resultado lo siguiente:

Comprensión lectora (100 reactivos). El 42% de los estudiantes cometió errores comprendidos entre 7 y 9 palabras, el 35.5% entre 10 - 12 errores, el 21% tenía entre 4 y 6 errores y el 1.5% entre 1 - 3 errores.

Ortografía. Solo el 3% de los alumnos no cometen errores en ortografía.

Autoconcepto. Solo el 64% de los alumnos tenía un nivel de autoconcepto por encima de la media.

Habilidades sociales. El 60% de los alumnos está por encima de la media.¹³

En la carrera de Medicina de la Universidad Nacional del Litoral (Argentina) se aplicó un examen de conocimientos generales a los alumnos de nuevo ingreso, donde, de 564 alumnos solo aprobaron 85(15 %), lo que demuestra la deficiencia de conocimientos en los alumnos.¹⁴

Como se puede observar, los conocimientos previos que poseen los alumnos de nuevo ingreso a las carreras universitarias, son deficientes pero estos resultados no solo se obtienen en otros países del mundo sino también en México. Esas deficiencias pueden tener repercusiones en el rendimiento académico de los estudiantes en sus trayectorias académicas.

Objetivo

Determinar el nivel de conocimientos previos en Administración, que tienen los estudiantes de nuevo ingreso (2008) de la carrera de Licenciado en Administración, Licenciado en Contaduría, Licenciado en Gestión y Dirección de Negocios y el Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos en la

¹³ <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2591401>

¹⁴ <http://www.intramed.net/actualidad/contenido.asp?contenidoID=44552>

Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos.

Hipótesis

Los alumnos aceptados en la carrera de Licenciado en Administración, Licenciado en Contaduría, Licenciado en Gestión y Dirección de Negocios y el Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos poseen un nivel de conocimiento adecuado en el área de Administración.

Tipo de investigación

Esta es una investigación descriptiva, exploratoria, de tipo bibliográfica y de campo, mediante la técnica de encuestas.

Metodología

1.,UNIVERSO: Todos los alumnos de nuevo ingreso en la carrera de Licenciado en Administración, Licenciado en Contaduría, Licenciado en Gestión y Dirección de Negocios y el Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, campus Coatzacoalcos.

2.-CUESTIONARIO Se elaboró un cuestionario de 40 preguntas, de acuerdo con los contenidos de la materia contemplados en los programas de estudio de las escuelas de Enseñanza Media Superior correspondientes al Área Económico Administrativa. Se clasificaron dichas preguntas en 6 grandes áreas: a) generalidades de la administración, b).- escuelas de administración c).- proceso administrativo, d).- tipo de empresas, e).- recursos humanos y f).- mercadotecnia.

Trabajo de campo

Del 25 al 29 de Agosto de 2008 se llevó a cabo la semana de inducción “Conoce tu Universidad”, en el transcurso de ella se aplicó el cuestionario el día 29 del

mismo mes tanto en el turno de la mañana (11:30 – 13:00 hrs.) como en el de la tarde (19:0 - 20:00 hrs.) en el auditorio Josefina Góngora Espitia de la Facultad de Contaduría y Administración, contando con el apoyo de la dirección de la Facultad.

Procesamiento de datos

Todo el procesamiento de los datos, concentrado de respuestas y elaboración de las tablas y gráficas se llevo a cabo en el programa Excel, de la primera semana de septiembre al 19 de diciembre de 2008 y del 16 al 27 de febrero se realizó el análisis de los resultados obtenidos.

Resultados

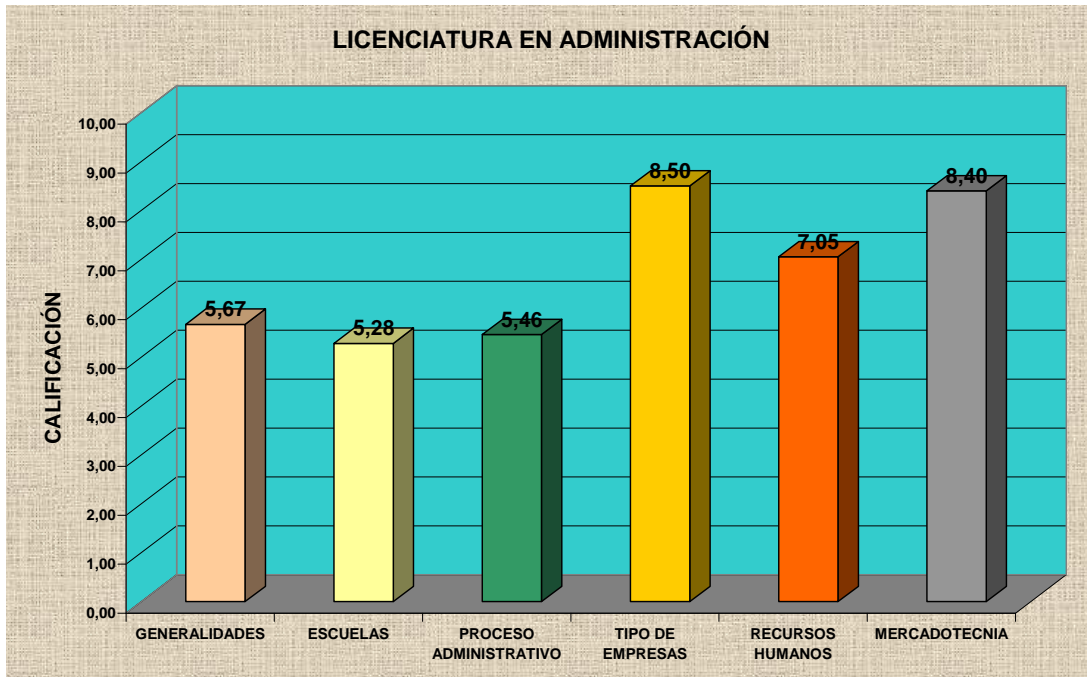
A continuación se muestran los resultados obtenidos presentando las gráficas con sus respectivos comentarios de cada una de ellas, al final, una conclusión del análisis.

Resultados del examen de administración

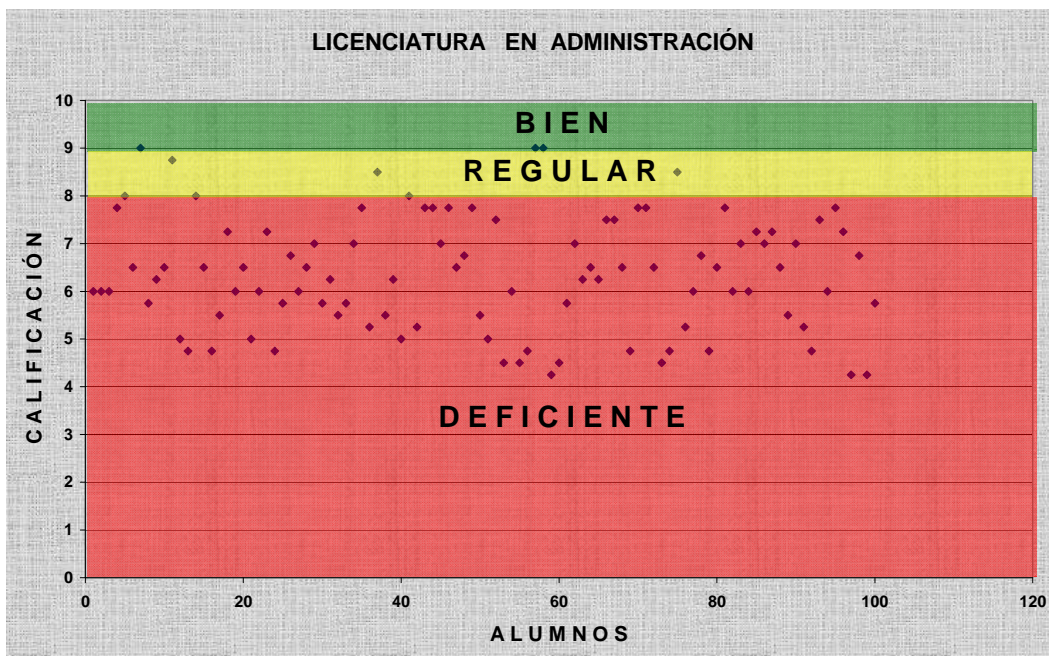
La administración es elemental en nuestra sociedad. En este tiempo en que se requiere calidad en todo cuanto se hace, a fin de obtener siempre los mejores resultados con los recursos mínimos empleados, o bien, con la optimización de estos, resulta indispensable saber cómo administrarse y cómo administrar.

El estudio de la administración está integrado por distintas áreas del conocimiento que le brindan al administrador herramientas para su desempeño laboral.

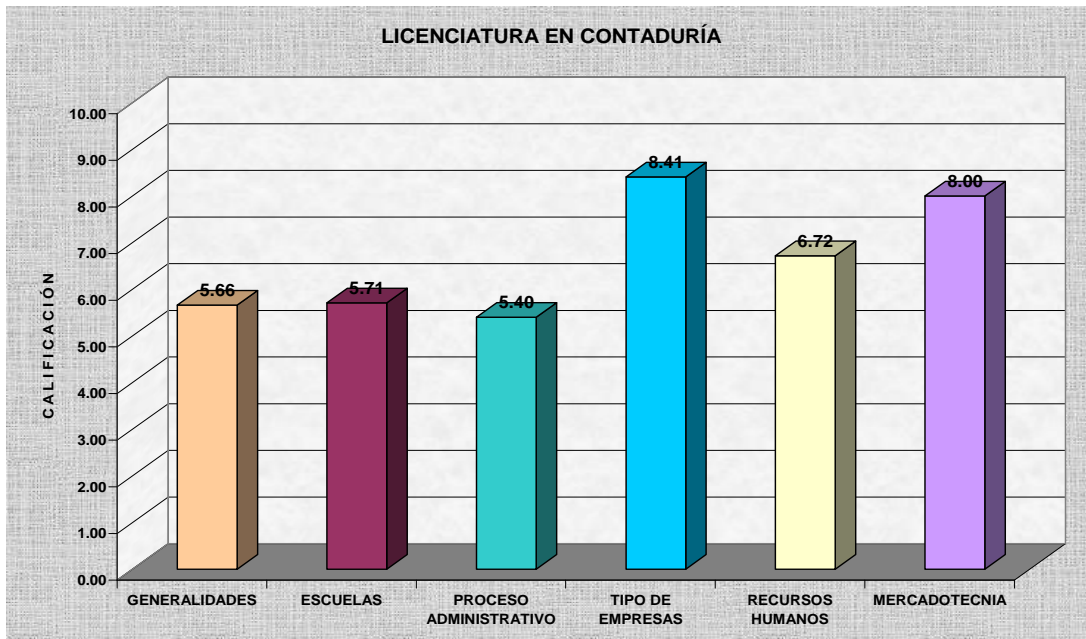
Por tal motivo, a los alumnos de nuevo ingreso de las carreras de administración, contaduría, sistemas computacionales y gestión de negocios se les ha aplicado un cuestionario acerca de los conocimientos básicos en administración, que deben haber adquirido en la educación media superior, de acuerdo a los programas de estudio vigentes, que los faculta para tener un desempeño académico adecuado al estudiar la licenciatura en administración. Los resultados en cada uno de los aspectos mencionados se analizan a continuación.



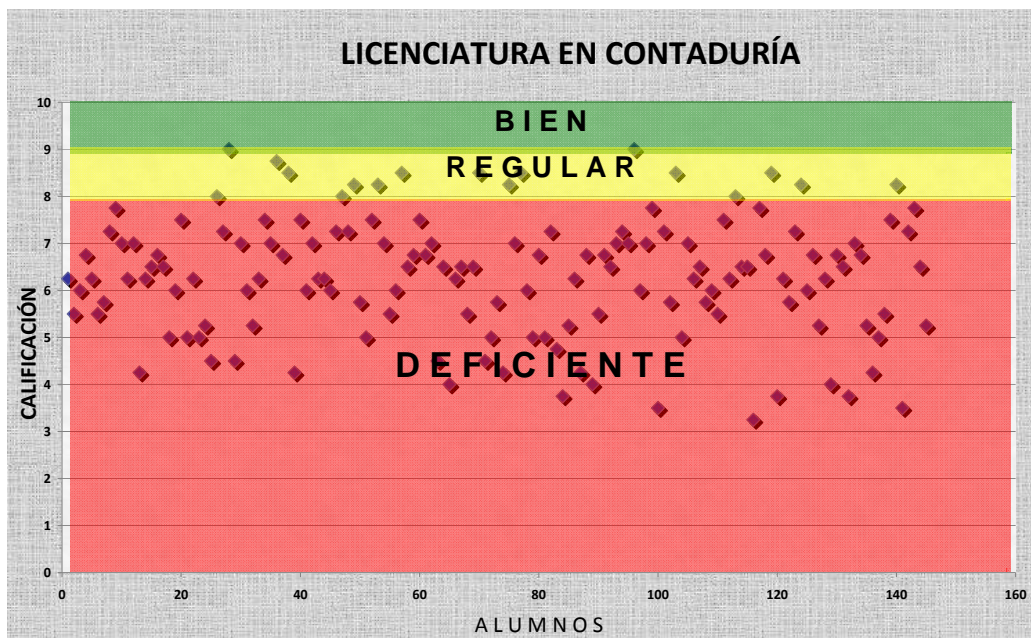
Los alumnos de nuevo ingreso a la carrera de Administración, tienen un conocimiento deficiente de las generalidades de la administración, escuelas y proceso administrativo, sin embargo, referente al tipo de empresas, recursos humanos y mercadotecnia obtienen en promedio un resultado aprobatorio. No obstante, los resultados en general son desalentadores, ya que se encuentran por debajo del diez que es la calificación mínima requerida.



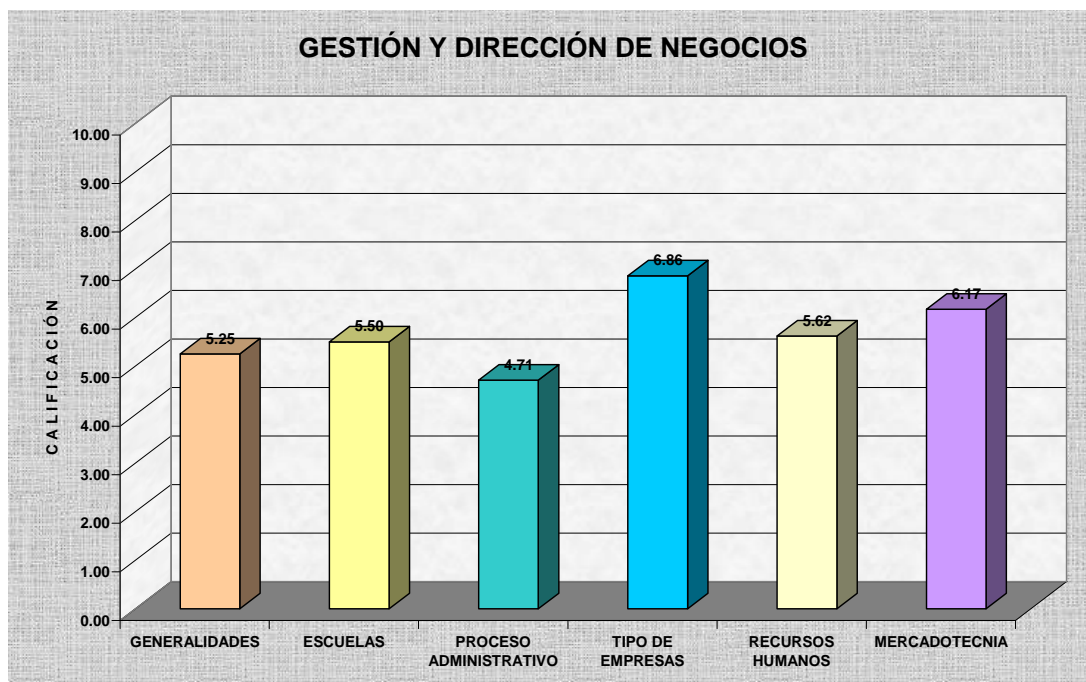
Más del 90% de los alumnos tienen conocimientos deficientes en administración y sólo una minoría cuenta con conocimientos regulares. Es decir, se carece de los conocimientos adecuados que debieron haber adquirido en el nivel medio superior según los programas de estudio vigentes.



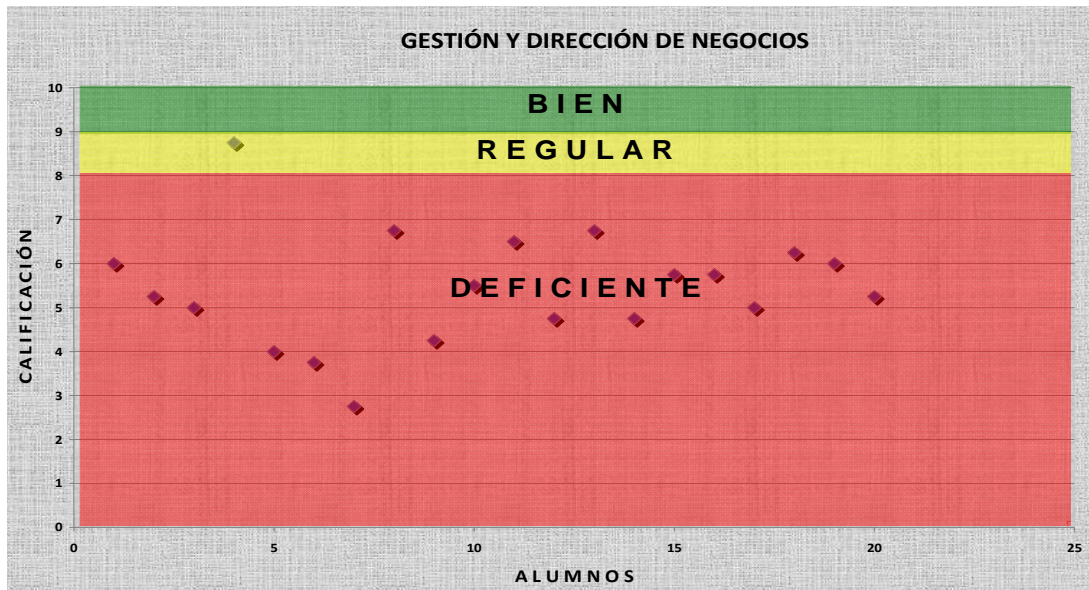
En generalidades de la administración, escuelas y proceso administrativo tienen calificación reprobatoria, en cuanto al tipo de empresas, recursos humanos y mercadotecnia obtuvieron calificación aprobatoria.



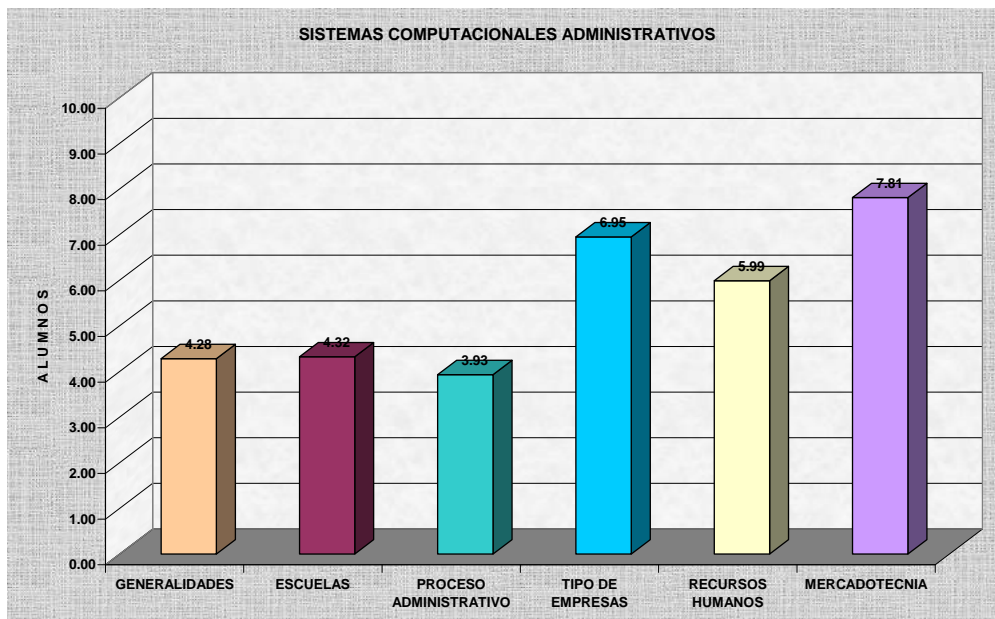
El mayor porcentaje de los alumnos de nuevo ingreso a la carrera de contaduría obtuvieron una calificación deficiente en cuanto a sus conocimientos de administración y sólo una minoría de alumnos obtuvo una calificación regular. Es importante que tengan los conocimientos básicos de administración, puesto que en toda empresa existen áreas administrativas en la que puede desempeñarse incluso un contador.



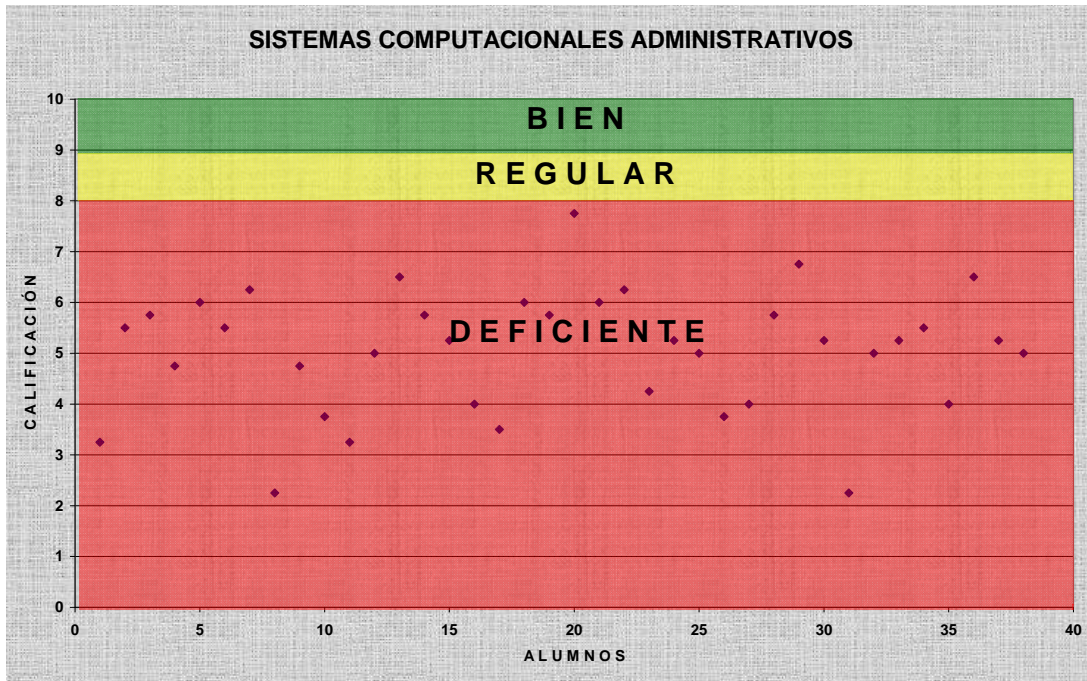
Los resultados obtenidos de los alumnos de nuevo ingreso de gestión y dirección de negocios son totalmente desalentadores y preocupantes, puesto que de las áreas que comprende el examen que se les aplicó sólo aprobaron dos: tipo de empresas y mercadotecnia. Esto hace evidente su desconocimiento de las demás áreas evaluadas, lo cual limitará en gran medida su aprendizaje dentro de la Facultad de Contaduría y Administración.



En general los resultados obtenidos son deficientes. Lo cual señala que los alumnos carecen de los conocimientos bases para desempeñarse adecuadamente en una carrera en la que la administración es primordial. Esto los obliga a estudiar con mayor ahínco.

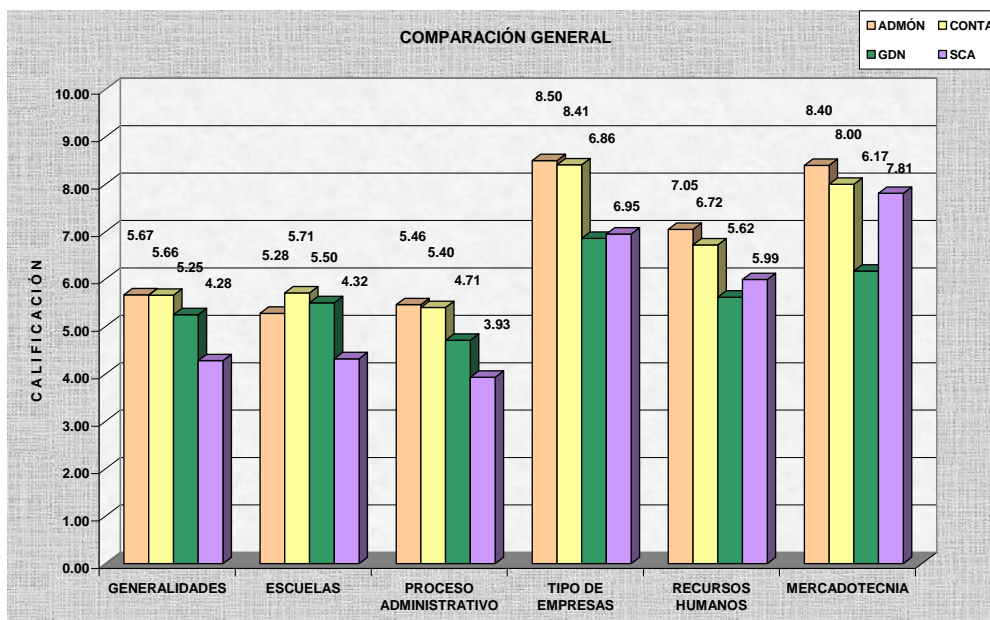


Los alumnos de sistemas computacionales obtuvieron resultados reprobatorios en casi todas las áreas, excepto, en tipo de empresas y mercadotecnia, en donde obtuvieron la mínimo aprobatoria.



Esta gráfica de dispersión presenta de una manera más clara los resultados obtenidos, se advierte que son deficientes. Sistemas computacionales es una carrera muy ligada a la administración ya que esta se apoya en las innovaciones informáticas que permiten agilizar las labores administrativas, por ello, se debe poner mayor interés en el área administrativa.

Conclusión del Estudio



Se elaboró una comparación entre las cuatro carreras de nuevo ingreso, para observar cuál obtuvo mejores resultados.

En ella se aprecia lo siguiente:

- ✓ En generalidades de administración los alumnos de las cuatro carreras tiene conocimientos deficientes.
- ✓ En las escuelas administrativas de igual manera los resultados fueron reprobatorios.
- ✓ En el proceso administrativo, médula de la administración, por unanimidad los resultados fueron deficientes.
- ✓ En cuanto al tipo de empresas los resultados en promedio mejoraron, predominando las carreras de administración (8.50) y contabilidad (8.41) no obstante, están por debajo de lo adecuado (10).
- ✓ El área de conocimiento de recursos humanos fue aprobado por administración (7.05) y contaduría (6.72), ambos resultados deficientes. Las carreras restantes reprobaron.
- ✓ En mercadotecnia los alumnos de las cuatro carreras manifestaron un mejor desempeño, sin embargo, los resultados son deficientes, es decir, están por debajo de la calificación idónea (10) para sustentar los conocimientos básicos de administración.

Bibliografía:

APCAM, Memoria del XI Congreso Internacional sobre innovaciones en docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas, APCAM, Guanajuato, Guanajuato, septiembre 10, 11,12 del 2008. Memoria en extenso. 2008

ROMERO Morett , Martín y Miguel Romero Morett, El Desarrollo de Competencias en la nueva Economía Global, Editorial: Universidad de Guadalajara, Guadalajara, 1999

UNESCO; Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción; Paris; Fr., 2000

UNIVERSIDAD VERACRUZANA; Consolidación y Proyección: hacia el Siglo XXI; Xalapa, 1998

UNIVERSIDAD VERACRUZANA; Hacia una nueva cultura académica, Xalapa, Ver.,2002

<http://www.unne.edu.ar/investigacion/com2008/M-075.pdf>

<http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n7/art01.pdf>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2591401>

<http://www.intramed.net/actualidad/contenidoover.asp?contenidoID=44552>

El análisis de suelos ¿Una información valiosa en la toma de decisiones?

Teodora González Rodríguez (tgonzalez@uv.mx), Eduwiges González Rodríguez (edgonzalez@uv.mx), Ofelia Tapia García (otapia@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

Algunos productores han desarrollado resistencia al pago por la práctica del análisis del suelo en sus predios; esto ha repercutido en la toma de decisiones relacionada con el cultivo más conveniente para su parcela. En este trabajo abordamos esta situación desde una óptica administrativa, ubicando a esta decisión como un factor administrativo.

Introducción

Los productores que hemos elegido como ejemplo para darle significado a nuestra reflexión se encuentran ubicados en el Sur de Veracruz. La experiencia de los profesores de la Facultad de Ingeniería en Sistemas de Producción Agropecuaria (FISPA) de la Universidad Veracruzana, reporta a un grupo de agricultores con resistencia a realizar análisis de suelos y en consecuencia a planear adecuadamente sus cultivos.

La Toma de decisiones en la Planeación

Planear es, fijar objetivos, elegir los cursos de acción, esto es, la(s) estrategia(s) a seguir para lograrlos, establecer programas, procedimientos, políticas y presupuestos, considerando las premisas o condiciones que pudieran afectar el logro de esas metas.

La toma de decisiones (TD) es “la elección de un curso de acción de entre varias alternativas” (Munch y García 2005), un proceso que, desde la planeación tiene un papel importante en la fijación de objetivos, elección de estrategias y demás planes. Las etapas de la TD son: definir el problema o fijar un objetivo; analizarlo (s); evaluar las alternativas; elegir entre las alternativas y aplicar la decisión.

La TD es una función directiva, un oficio de todo aquel que administra una micro, pequeña o mediana empresa. Una decisión puede ser más o menos trascendente, dependiendo del ámbito de influencia en el proceso de producción de un bien o la prestación de un servicio.

Análisis de suelos

Los altos rendimientos en la agricultura son el resultado de múltiples factores que inician con un buen diagnóstico de la fertilidad del suelo y de sus características.

Es importante realizar un análisis de suelos, porque nos arroja información valiosa sobre las propiedades físicas y químicas del terreno como por ejemplo: textura, color, pH, contenido de materia orgánica, densidad real y densidad aparente, contenido de humedad, capacidad de intercambio catiónico, etcétera; esta información particularizada sobre la fertilidad nos permite tomar decisiones así como proponer recomendaciones de manejo que coadyuven a elevar la productividad del terreno que se está analizando.

Los resultados de un análisis en un terreno permiten conocer y planear las labores agrícolas, si ya existe algún sistema de producción, le ayuda a mejorar y elevarla, y si todavía no se siembra con mayor razón se puede ver si las propiedades del

suelo son aptas o son las ideales para el cultivo que se quiere establecer. Es importante mencionar que todas las plantas requieren de condiciones óptimas para crecer y desarrollarse.

La fertilidad del suelo puede definirse (Tamhane, 1986) como la capacidad de este para suministrar los nutrimentos esenciales de la planta en forma obtenible y en equilibrio adecuado, por el contrario la productividad del suelo es su capacidad para producir cosechas, por lo consiguiente la fertilidad del suelo, las buenas prácticas de administración, la disponibilidad de abastecimiento de agua y un clima adecuado contribuyen a la productividad del suelo.

Análisis de Suelos

Proporciona información sobre los nutrientes que existen en el suelo

Nos permite determinar el tipo y la dosis de fertilizantes que se deben aplicar

Genera información sobre el pH del suelo, lo cual nos permite elegir un corrector para la acidez o la alcalinidad

Castellanos (2000) sostiene que los rendimientos en la agricultura son el resultado de múltiples factores que se inician con un buen diagnóstico de fertilidad del suelo y de las características del agua de riego, utilizando un adecuado muestreo, procedimiento analítico y un buen control de calidad en el laboratorio.

La toma de decisiones basada en la información de un Análisis de suelos

El caso que se atiende en el presente trabajo se refiere a un pequeño sistema de producción agropecuario y dada las circunstancias, la decisión adoptada es de vital trascendencia, ya que probablemente, el productor invertirá buena parte de su capital en el proceso, cuyo éxito pone en riesgo al no beneficiarse de la información que le brinda un análisis de suelo.

1.- *definir el problema*: elegir el cultivo que ofrezca un mayor rendimiento

2.- *analizarlo*: cuánto invertir en los recursos que favorezcan la productividad de la tierra

3.- *evaluar las alternativas*: un análisis de suelos cuesta alrededor de \$ 400.00 o no realizarlo.

4.- *elegir entre las alternativas*: realizar un análisis de suelo, que ofrezca la información más precisa posible en relación al estado que guarda la tierra objeto de análisis

5.- *aplicar la decisión*: invertir en recursos (mano de obra, insumos, tecnología y capital) para alcanzar el objetivo.

Teniendo como base la información del análisis de suelos, la certidumbre en la planeación se incrementará, ya que el objetivo de mejorar la producción, contará con estrategias más factibles, programas y procedimientos acordes con los requerimientos del suelo y un presupuesto mejor aplicado.

Conclusiones

- Hacer un análisis de suelos no garantiza una producción exitosa, pero sí, ayuda en la toma de decisiones en la realización de ciertas labores de cultivo
- Un análisis de suelo ayuda a decidir tanto los insumos como las cantidades se requerirán para eficientar la producción
- La adecuada toma de decisiones en una primera etapa - la planeación- es determinante para el éxito del proceso productivo agropecuario.

Bibliografía

CASTELLANOS, J.Z., J.X. Uvalle-Bueno y A. Aguilar-Santelises.2000. **Manual de Interpretación de Análisis de Suelos, Aguas Agrícolas, Plantas y ECP**. AGROSEM

HERNÁNDEZ, y Rodríguez Sergio.2002. **ADMINISTRACIÓN Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia** .Editorial McGraw Hill. México

MUNCH, Galindo Lourdes y José García Martínez .2005. **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas. México

TAMHANE, R.V. 1986. **Suelos: su química y fertilidad en las zonas tropicales**. Editorial Diana. México

POTASH & Phosphate Institute.1997. **Manual Internacional de Fertilidad de Suelos**. Research Education

El aprendizaje basado en problemas Como Técnica. Didáctica Para estudiantes Universitarios

Jesús Fausto Córdova Escobedo (fcordova@uv.mx),
Facultad de Ingeniería de la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) es uno de los métodos de enseñanza-aprendizaje que ha tomado más arraigo en las instituciones de educación superior en los últimos años. El ABP es usado en muchas universidades como: a) Estrategia curricular en diferentes áreas de formación profesional, b) Técnica didáctica, c) Método de enseñanza-aprendizaje. Todo con un enfoque constructivista. El aprendizaje estará basado en el diseño de problemas del mundo real con la finalidad de utilizarlo en cualquier disciplina de nivel superior de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos. Este método del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) fue desarrollado por el profesor Luís Branda, integrante del grupo que ejecutó originalmente las propuestas del Problem Based Learning (PBL) en una institución precursora de la perspectiva moderna de este método: la McMaster University de Canadá.¹⁵ Este método del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) tiene sus primeras aplicaciones en la escuela de medicina en la Universidad de Case Western Reserve en los Estados Unidos y en la Universidad de McMaster en Canadá en la década de los 60's. Esta metodología se desarrolló con el objetivo de mejorar la calidad de la educación médica cambiando la orientación de un currículum que se basaba en una

¹⁵ Ulises F. Araújo y Genoveva Sastre (2008). El aprendizaje Basado en Problemas. Una nueva perspectiva de la enseñanza en la Universidad. Edit.Gedisa. Biblioteca de educación. P.11

colección de temas y exposiciones del maestro, a uno más integrado y organizado en problemas de la vida real para dar solución al problema. Universidades de educación superior en México y el mundo tienen la necesidad de cambiar su enseñanza tradicional (enfoque en la Enseñanza), a ser Universidades con un enfoque de aprendizaje con fundamento en el constructivismo, La Universidad Veracruzana responde a esta exigencia con el MEIF (Modelo integral y Flexible) y actualmente con el Proyecto Aula. EL ABP puede ser una opción ya que el aprendizaje basado en problemas coloca al alumno en el núcleo del proceso educativo, otorgándole autonomía, responsabilidad por el aprendizaje propio a través de la identificación y análisis de los problemas, capacidad para formular interrogantes, buscar información para ampliarlos, responderlos y a partir de ahí, recomenzar el ciclo con nuevas cuestiones, procesos de aprendizaje y cuestionamiento de la realidad.

Introducción

Una definición de escuela tradicionalista puede ser la siguiente reflexión

“Las sillas anclaron a los estudiantes

El pizarrón ancló al maestro

Los libros de texto anclaron el contenido

Las calificaciones anclaron la atención de los alumnos y familias

Enseñar lo mismo cada año, del mismo modo, ancló el concepto de lo que es un maestro”

Una definición de escuela constructivista nos la dice Julio H. Pimienta Prieto en su libro que textualmente dice: “Finalmente entendemos por escuela al espacio dialógico donde los alumnos y los maestros-mediadores-facilitadores, aprenden y reaprenden, abren nuevos canales de comunicación, resuelven problemas, toman decisiones, hacen uso significativo del conocimiento, participan en la vivencia de valores y en la construcción de su momento histórico. La concebimos como el lugar donde el maestro y alumno son sujetos activos en el proceso de enseñanza-

aprendizaje; donde el maestro no da los conocimientos hechos, sino que guía, partiendo de las hipótesis de los estudiantes en el proceso de su construcción. De este modo, el maestro es alguien que propicia las condiciones para que el alumno aprenda construyendo.¹⁶ “

El Aprendizaje Basado en Problemas, desde sus inicios en la Escuela de Medicina de la Universidad de McMaster (Canadá), se presentó como una propuesta educativa innovadora, que se caracteriza porque el aprendizaje está centrado en el estudiante, promoviendo que este sea significativo, además de desarrollar una serie de habilidades y competencias indispensables en el entorno profesional actual. El proceso se desarrolla en base a grupos pequeños de trabajo, que aprenden de manera colaborativa en la búsqueda de resolver un problema inicial, complejo y retador, planteado por el docente, con el objetivo de desencadenar el aprendizaje auto dirigido de sus alumnos. El rol del profesor se convierte en el de un facilitador del aprendizaje. Aunque la propuesta educativa se originó y se adoptó primero en las escuelas de medicina de diferentes universidades de prestigio, los logros alcanzados han motivado que otras Universidades adopten esta metodología.

El Aprendizaje Basado en Problemas en la actualidad, puede resultar un verdadero reto para el profesorado de la Universidad Veracruzana especialmente en el rediseño o desarrollo de procesos didácticos que orienten el aprendizaje de los alumnos, de tal manera que el ABP, pueda responder a las demandas de la sociedad contemporánea. Verdadero “Reto” porque varios maestros o “catedráticos”, en su método de enseñanza-aprendizaje, continua siendo el único actor principal, el cual transmite a sus estudiantes el conocimiento, donde el estudiante tiene que aprender casi siempre sin cuestionar ese conocimiento y muchas veces solo llega a memorizar.

¹⁶ Julio H. Pimienta Prieto. (2005). Metodología Constructivista. Guía para la planeación docente. Pearson Educación. P.6

Desarrollo del tema o problemática

El ABP propone un aprendizaje autodirigido y no como un aprendizaje para resolución de problemas, sino emular a lo que encontrara en su realidad profesional, lógicamente cuando el estudiante avance en el programa deberá intervenir y eventualmente resolver problemas. Las hipótesis explicativas del ABP se convierten en hipótesis diagnosticas. Tres enfoques a consideraren en el ABP para lograr un aprendizaje autónomo son:

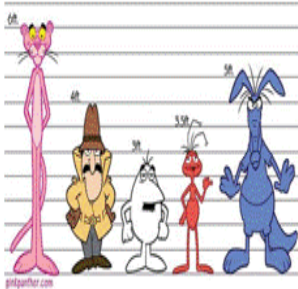
- 1.- Enfoque técnico (El estudiante escoge los tiempos, ciertas metodologías, el orden de los materiales, los procedimientos de acuerdo a las referencias del docente).
- 2.- Enfoque cognitivo (Capacidad de aprender o desarrollar o a mejorar cuando asume una forma activa o se le transfiere una cierta responsabilidad sobre su propio aprendizaje, implica asumir un grado significativo de responsabilidad).
- 3.- Enfoque político o de capacidad de agencia (trabajo final del estudiante)

Desarrolla un control más o menos total sobre el desarrollo y contenido del aprendizaje (implica un grado de transformación cognitiva →responsabilidad y libertad en el proceso de aprendizaje). Sobre el desarrollo de la propia capacidad de pensar y de actuar se sugiere:

- 1).- Desarrollar una mejor autonomía en el pensar y el hacer cuando se piensa y se hace en el propio contexto o proceso formativo y no después de este. Un contexto de dependencia rara vez genera autonomía.

Esta autonomía se debe dar en la actividad de la clase, el curso académico y de titulación. Requisitos para el autoaprendizaje (aprendizaje autónomo como competencia personal). Competencia personal en relación al hecho de aprender cuando quien aprende tiene la oportunidad de ejercer algún tipo de control sea procedimental, conceptual o procesal sobre el desarrollo del propio aprendizaje. A continuación se visualiza un grafico que muestra los requisitos para el aprendizaje autónomo o desarrollo del aprendizaje humano.

La siguiente figura muestra aspectos negativos, positivos y actividades de aprendizaje estimuladoras de la autonomía.



Desarrolla una gestión eficiente de la información.

Planificación eficiente de las actividades y el tiempo, para fijar objetivos.

Potencializar la capacidad autocrítica para recapacitar que se esta desarrollando y generar nuevas acciones.

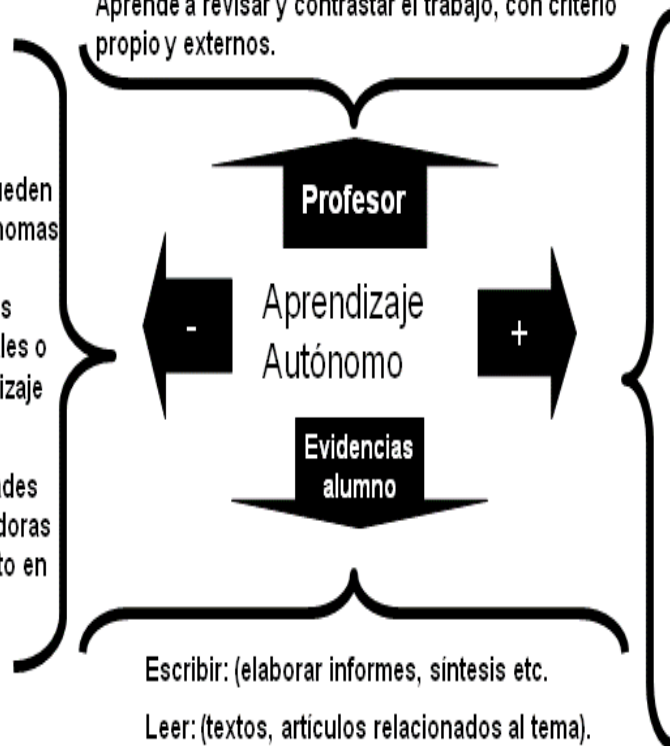
Actitudes como la flexibilidad, la imaginación, apertura a nuevas informaciones y tecnologías.

Aprende a revisar y contrastar el trabajo, con criterio propio y externos.

No todos los contextos favorecen la autonomía.

No todas las personas pueden tener interés en ser autónomas o no autónomas ante determinadas condiciones institucionales contextuales o específicas de un aprendizaje concreto

Las estrategias o actividades potencialmente favorecedoras no ejercen el mismo efecto en las diferentes personas.



Es una competencia que se desarrolla.

Desarrollo con enfoque profundo de aprendizaje.

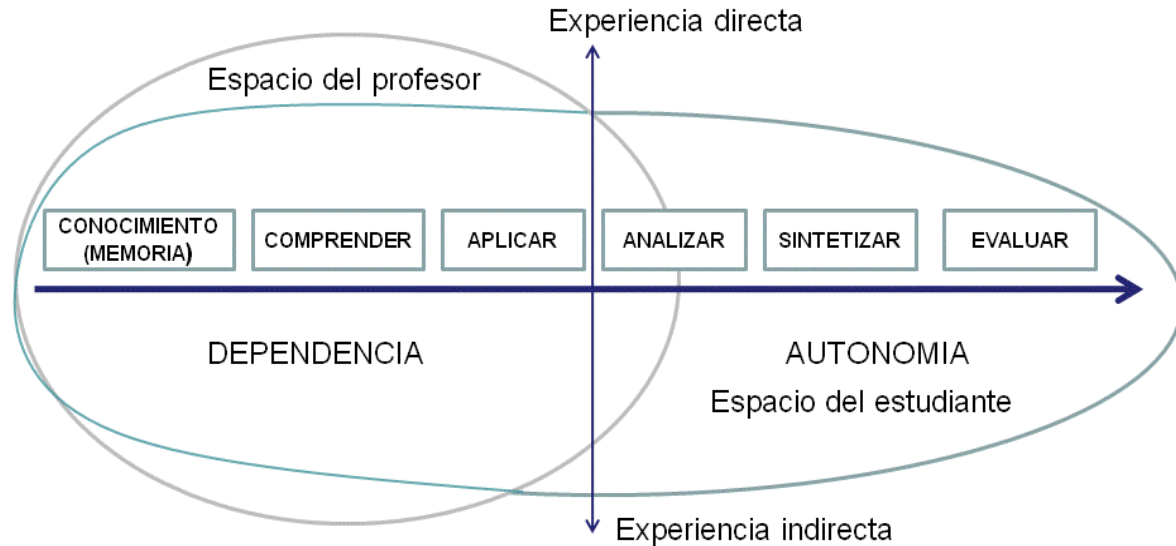
Favorece las actividades de aprendizaje con un estilo propio.

El profesor favorece la autonomía en lo contextual, apoyando actitudes favorable: controlando y dando apoyo a las capacidades exigidas por los alumnos.

Las condiciones creadas pueden favorecer el aprendizaje.

- Escribir: (elaborar informes, síntesis etc).
- Leer: (textos, artículos relacionados al tema).
- Proyectos: (desarrollar, implicarse).
- Investigar (comprender averiguar analizar)
- Trabajo (colaborativo en equipo o individual).
- Presentaciones: (orales, escritas a los compañeros)

Grado de autonomía y profundidad en el aprendizaje, donde profundizar implica mayor autonomía del estudiante



El ABP como estrategia metodológica es una opción actual para ser utilizado en los procesos educativos de las Universidades en particular de la Universidad Veracruzana, ya que el contexto mundial está cambiando las profesiones y las formas de creación, aplicación y transmisión del conocimiento.

Por ello las Universidades deben revisar sus procesos educativos, aunque en el contexto nacional sean pocas las acciones dirigidas a analizar de manera detallada y sistemática las fuerzas y fenómenos que afectan los procesos educativos en el nivel superior; menos aún las orientadas a introducir, en un nivel institucional, los cambios necesarios para atender a las nuevas condiciones.

La excepción a lo anterior es la Universidad Veracruzana, que ha implementado un proceso de transformación con un modelo educativo integral y flexible, centrado en el estudiante, donde realizar una promoción intensa del uso intenso de las tecnologías de información y de comunicación en docentes y alumnos.

Actualmente la Universidad Veracruzana trabaja en un proyecto llamado AULA para cambiar la cultura institucional y lograr un aprendizaje centrado en los

alumnos, de forma tal que los estudiantes puedan definir y modificar sus trayectorias escolares, sean más autónomos en la adquisición de conocimientos (aprendan de manera más personalizada, más individual), sean provistos de competencias y destrezas para un contexto real, adquieran una actitud inquisitiva y emprendedora.

Por otro lado se desea que los profesores modifiquen sus prácticas de enseñanza a fin de lograr los objetivos descritos, además cuiden que sus procesos de evaluación reafirmen esos objetivos en un marco de absoluta libertad académica.

Además la adopción de un enfoque de competencias permite la reestructuración de los ciclos de educación superior (licenciatura, maestría y doctorado) en periodos de tres, dos y tres años de duración, respectivamente.

Conclusiones

El ABP (aprendizaje basado en problemas) ofrece las siguientes soluciones:

- 1.- Permite innovar el Proceso de Enseñanza Aprendizaje utilizando la metodología del ABP por parte de los maestros y lograr que el estudiante logre una autonomía dentro de su aprendizaje.
- 2.- Permite la vinculación de la universidad veracruzana con el sector productivo y la sociedad.
- 3.- Permite a la universidad veracruzana dar soluciones a las problemáticas regionales, nacionales e internacionales.
- 4.- El ABP puede contribuir a que la segunda reforma al MEIF tenga planes y programas de estudio actualizados.
- 5.- Consolida la docencia con la investigación al realizar proyectos para solucionar problemas reales.
- 6.- Los estudiantes alcanzan la autonomía con un aprendizaje significativo.

- 7.- Los profesores dentro de esta propuesta deberán recibir cursos de actualización y desempeñar una docencia basada en el ABP (Docencia de calidad).
- 8.- Los egresados no tendrán problemas para titularse ya que contaran con tema de tesis, realizada de sus investigaciones.
- 9.- El ABP cumple con los objetivos del MEIF y el proyecto Aula.
- 10.- El ABP permite al profesor diseñar actividades, presentaciones y procesos para aplicar en *su* práctica docente o cursos, para que los estudiantes adquieran capacidad para aprender y abordar por ellos mismos, los problemas y tareas de avanzada del mundo contemporáneo en el área correspondiente.
- 11.- El ABP permite a los académicos de la UV, enseñar a innovar, para innovar la enseñanza. (Los académicos a enseñar menos los estudiantes a aprender más).
- 12.- El ABP centra el aprendizaje de los alumnos para que puedan definir y modificar sus trayectorias escolares, sean más autónomos en la adquisición de conocimientos, aprendan de manera más personalizada, más individual, sean provistos de competencias y destrezas para un contexto real, adquieran una actitud inquisitiva y emprendedora.
- 13.- El ABP promueve la disposición afectiva y la motivación de los alumnos, indispensables para lograr aprendizajes significativos. Según D. Ausubel (1976).
- 14.- El ABP provoca conflictos cognitivos en los estudiantes Según Piaget (1999):
- 15.- En el ABP el aprendizaje resulta fundamentalmente de la colaboración y la cooperación Según Vigotsky. (12 de noviembre de 1896).
- 16.- Algunas desventajas que mencionan algunos autores sobre el ABP son: I.- se requiere de más tiempo por parte de alumnos y profesores para lograr los aprendizajes. II.- Existe desconcierto al optar por una metodología diferente. III.- El alumno no sabe lo que se espera de él. IV.- Hay que manejar mucha información. V.- Se deben realizar trabajos en equipo fuera del colegio.

Bibliografía

1.- Ulisses F. Araújo y Genoveva Sastre. El Aprendizaje Basado en Problemas. Una nueva perspectiva de la enseñanza en la universidad. Editorial Gedisa. 1era Edición junio 2008, Barcelona. España

2.- Alicia Escribano, Ángela del Valle. El Aprendizaje Basado en Problemas. Una propuesta metodológica en educación superior. Editorial Narcea. 1era Edición Septiembre 2008. Madrid. España

3.- Instituto Tecnológico de Monterrey. Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño dirección de investigación y desarrollo educativo, Vicerrectoría Académica. El aprendizaje basado en problemas como técnica didáctica.

4.- Referencias y ligas de interés.

*.- Allen, Deborah E. Teaching with s can undergraduates effectively guide student problembased learning groups? Biology. <http://www.udel.edu/pbl/cte/html>

*.-Classroom.Political Science &International Relations.<http://www.udel.edu/pbl>

Estrategias de Calidad en la Universidad Veracruzana

Enriqueta Sarabia Ramírez (esarabiar@yahoo.com.mx), Minerva Parra Uscanga
(minervaparra@hotmail.com)

Universidad Veracruzana, Fac. de Contaduría y Administración
Campus Xalapa y Fac. de Contaduría campus Veracruz

Resumen

En los últimos tiempos se ha venido hablando sobre la calidad universitaria o académica y las políticas públicas se han orientado hacia el desarrollo de sistemas de calidad en diversos ámbitos de la vida universitaria; es más, las organizaciones que rigen el quehacer educativo y las propias instituciones de educación superior, incluyendo a la Universidad Veracruzana; han realizado esfuerzos importantes para desarrollar e implementar estrategias que permitan arraigar en los universitarios; llámenseles estudiantes, profesores, investigadores, empleados, directivos y autoridades; la cultura de la calidad; sin embargo nos cuestionamos si todas ellas, verdaderamente se están orientando hacia la consolidación de la calidad, vista la Universidad como un sistema cuyo engranaje requiere abordar de manera integral las problemáticas; esto, bajo la óptica de que no todas las acciones emprendidas se consideran articuladas.

Para la realización de este trabajo, nos apoyamos fundamentalmente en los resultados de investigación que derivan de uno de los proyectos institucionales de mejora de la calidad, de nuestra Universidad Veracruzana; tendiente a incrementar la eficiencia y eficacia en el desempeño de los directivos de entidades académicas; tanto en los procesos académicos como administrativos; además de realizar la búsqueda de información relativa a resultados de otros programas de calidad emprendidos.

Palabras clave: calidad, estrategias, Universidad y políticas públicas.

Introducción

El tema de la calidad para todos es, sin lugar a dudas, el más importante para la educación pública en México. Ha ocupado un lugar cada vez más destacado en las agendas de los últimos gobiernos y ha ameritado el desarrollo de distintas estrategias y acciones encaminadas a ampliar y diversificar la oferta educativa, al mismo tiempo que se busca consolidar la calidad de los servicios.

A nivel mundial, nacional e institucional, mucho se habla de permear una cultura de calidad en la educación y ésta se asocia al mejoramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje, a la promoción de estrategias didácticas innovadoras que lo garanticen, así como al desarrollo de competencias académicas de los profesores; aunado al mejoramiento de los procesos administrativos y sistemas evaluatorios del desempeño. Es así como, desde hace algún tiempo, las instituciones de educación superior, realizan importantes esfuerzos para mejorar sus procesos y sus servicios; sumándose a las políticas de Educación Superior.

En específico se reconocen aciertos y pendientes de la Universidad Veracruzana en esta materia y no puede soslayarse el esfuerzo realizado para encauzar sus acciones hacia la consolidación de una cultura de calidad. Si bien es cierto, la Universidad Veracruzana se ha sumado a las políticas federales en materia de educación superior y ha tomado la iniciativa de introducir mejoras en sus procesos tanto académicos como administrativos e implantado programas de calidad y mejora continua, con la pretensión de eliminar errores, reducir costos, minimizar el tiempo de ciclos, incrementar la productividad de sus procesos y servicios; y por tanto alcanzar la satisfacción de los usuarios.

La conceptualización de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) de una **educación de calidad**, se traduce a **"asegurar a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta"**... situación nada sencilla, aún cuando el enunciado así lo parezca; ya que toda la plataforma

académica-administrativa que se requiere para lograrlo, implica la existencia de normatividad pertinente que rijan el quehacer universitario, la existencia y respeto de un modelo educativo definido que garantice el logro de la misión institucional, contar con programas educativos, profesores y estudiantes de calidad, con planes y programas de estudio pertinentes con las demandas de la sociedad; con infraestructura física y tecnológica acorde a las necesidades de los programas; además de serios y objetivos ejercicios de planeación académica-administrativa, entre otros.

Marco teórico

Indiscutiblemente, el término "Calidad" siempre ha sido entendido de diferente manera por las personas que lo manejan; y tal vez nunca se llegue a una definición universal de lo que exactamente representa. A través de los años ha tenido diferentes significados; a principios del siglo pasado, la calidad se asociaba a la acción de inspección; para la década de los 40, toma connotaciones estadísticas y de variabilidad natural de los procesos de producción; en tanto que en los años 60, se extiende más allá del área productiva incluyendo todas las áreas funcionales de las organizaciones. Hoy por hoy, la calidad posee múltiples acepciones; siendo la más generalizada, aquella que sostiene que el producto o servicio que se adquiere debe satisfacer plenamente las expectativas del usuario. Asimismo, la calidad se identifica como una propiedad inherente a una cosa, que permite que ésta sea comparada con otra de su misma especie.

Puede asegurarse que existe una vasta gama de definiciones de calidad; desde aquella con una perspectiva de producto, de usuario, de producción, de valor, entre otras tantas. Por ejemplo:

- [ISO 9000](#): "Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos." ¹⁷

¹⁷ <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/cmo-se-define-la-calidad.html>. recuperado el día 17 de septiembre de 2009.

- Real Academia de la Lengua Española: “(Del lat. qualītas, -ātis, y este calco del gr. ποιότης).1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”¹⁸
- De los expertos en calidad:¹⁹ **Crosby**: “Calidad es cumplimiento de requisitos.”, **Juran**: “Calidad es adecuación al uso del cliente”, **Feigenbaum**: “Satisfacción de las expectativas del cliente”, **Taguchi**: “Calidad es la menor perdida posible para la sociedad”, **Deming**: “Calidad es satisfacción del cliente”, **Shewhart**: “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”.

Problema

Los innumerables **procesos académico-administrativos** que actualmente se viven en la Universidad Veracruzana, vuelven su gestión cada vez más compleja, lo que dificulta en ocasiones atenderlos de una manera expedita y con alto nivel de calidad, aunado al hecho de que están regulados en algunos casos solo por lineamientos y no por una normatividad precisa. Por otra parte, el desconocimiento puntual y estricto de la normatividad que aplica en la gestión de los directivos, la falta de conocimiento de las políticas educativas tanto nacionales como institucionales, la inexperiencia en procesos de planeación y toma de decisiones, la ambigüedad o falta de precisión en algunos procesos académicos administrativos, el uso de canales de comunicación poco favorables y el manejo inadecuado de las relaciones humanas, promueven procesos de gestión al interior de nuestra Universidad, en los que se ve demeritada su calidad y oportunidad, traduciéndose lo anterior en un reclamo por parte de los usuarios de los servicios y en una demanda en el mejoramiento de los procesos referidos.

¹⁸ <http://buscon.rae.es/draeI/> recuperado el día 17 de septiembre de 2009.

¹⁹ <http://eticaarguments.blogspot.com/2007/09/calidad-de-la-educacin-calidad-del.html>. Borja Martínez de Bedoya, Director General del Grupo Educativo COAS, habla de la calidad aplicada a la educación, en artículo publicado en *El Correo* (23-IX-2007). recuperado el día 17 de septiembre de 2009.

Hallazgos

Derivado de una seria investigación realizada para identificar las problemáticas y áreas de oportunidad en las entidades académicas, en la que se captó información de estudiantes, profesores, directivos y funcionarios, en la que se eligieron por muestreo aleatorio y sistemático a los 4695 estudiantes y 1279 profesores, de las 5 regiones de la Universidad, que habrían de participar en el proceso; aunado a la opinión de los directores de área y directores de facultad que se dejó sentir al 100% ya que se aplicó el instrumento a todo el universo; tenemos lo siguiente:

- 1) Los funcionarios destacan el retraso en la atención de solicitudes y trámites y la falta de evaluación y seguimiento de las actividades; aunado a una deficiente comunicación electrónica con los directores debido al escaso manejo de las telecomunicaciones y la distorsión de la información durante el proceso de comunicación.
- 2) Los resultados de la encuesta a directores de entidades académicas arrojan aspectos de sumo interés, como el carecer de competencias para realizar ejercicios de planeación estratégica, desconocimiento integral de la normatividad, falta de coordinación de las áreas institucionales, exceso de reuniones y cada vez mayor número de atribuciones de carácter operativo.
- 3) Los estudiantes refieren en orden de presentación las áreas de oportunidad que a continuación se detallan: Deficiencias en materiales, equipo e infraestructura física y tecnológica; falta de limpieza de instalaciones y sanitarios en malas condiciones, desorganización administrativa y académica, deficiente proceso de inscripciones, entre otros.
- 4) Los profesores refieren en orden de presentación las siguientes áreas de oportunidad: Falta de materiales, equipo e infraestructura, personal insuficiente y poco eficiente, falta de compromiso académico, ausencia de la cultura del trabajo en equipo, ausencia de verdaderos líderes, relaciones humanas desfavorables y carencia de normatividad y vínculos con los sectores.

Derivado del análisis integral de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación efectuado, tenemos lo siguiente:

- Se identificaron para un director, más de 100 funciones dispersas en la normatividad; en muchos casos, de carácter operativo; alejando a la gestión directiva, de una orientación estratégica; e impidiéndole se atiendan los procesos sustantivos de la universidad y más aún, cumplir con la actividad propia de la Gestión Directiva.
- Los directores de las entidades académicas, no ejercen acciones que permitan generar recursos financieros extraordinarios; si bien existen en la generalidad de los casos, la participación porcentual de éstos, respecto del presupuesto asignado es baja.
- Se hace patente en las entidades académicas, la existencia de acentuadas deficiencias en materiales, equipo e infraestructura física y tecnológica; impactando de manera poco favorable en la implementación adecuada de los procesos y de manera particular en el aprendizaje de los estudiantes.
- Se afirma que la comunicación de los directivos con las autoridades de la administración central, es deficiente; no existen adecuados canales de comunicación entre ambos y mucho menos se identifican procesos coordinados entre las diversas áreas.
- Se revela la **patente falta de compromiso** de parte de la comunidad universitaria y la notoria y preocupante **ausencia de la cultura del trabajo en equipo**.
- **Se señala la** inexistencia de verdaderos líderes que fomenten y conduzcan a las entidades hacia los objetivos y metas establecidos.
- El estudio demuestra una notoria desorganización administrativa y académica en las entidades.

- La falta de capacitación de los directivos en diversas áreas de formación tales como administración de recursos financieros, planeación estratégica, liderazgo, trabajo en equipo y normatividad universitaria.
- Destaca la ausencia de un verdadero sistema integral de indicadores que permitan evaluar la gestión, y por tanto no existe una gestión con una orientación a resultados, lo que ha impedido dar seguimiento a los procesos.

La Universidad presenta verdaderos retos, pueden apreciarse múltiples áreas de oportunidad, en las que se pueden implantar mecanismos de mejoramiento; de ahí precisamente la implementación de estrategias que la conduzcan hacia el logro de mayores niveles de calidad.

Estrategias

1. Sistema Universitario de Gestión por Calidad (SUGC)

Instalación formal del **SUGC** para enfrentar los retos que de ello derivan; se ha dado a la tarea de certificar bajo los criterios de normas de calidad, diversos procesos de gestión, de 6 áreas de la Administración Universitaria.

2. Rendición de cuentas sobre la gestión administrativa y financiera

De manera sistemática se ha implementado el desarrollo de auditorías internas a procesos administrativos, de las cuales derivan una serie de observaciones que apuntan hacia la mejora continua; con independencia de las de carácter externo, con las que se garantiza un adecuado cumplimiento normativo y manejo financiero de los recursos. Por otra parte, existen avances importantes en el cumplimiento del reglamento de transparencia y acceso a la información.

3. Desarrollo de proyectos institucionales de mejora continua de procesos

Se ha conseguido, además, implantar mejoras a diversos procesos coyunturales, a partir de la aplicación de metodologías estadísticas, como Seis Sigma.

4. Evaluación y acreditación de programas educativos.

Los procesos de evaluación y acreditación llegaron para quedarse en la institución; recientemente se implementó un programa emergente para alcanzar una mayor cobertura de programas evaluados en nivel 1 de los CIEES, lográndose la meta de más del 80% de programas en este nivel, condición para ostentarse como parte de la elite universitaria; de igual manera se han redoblado esfuerzos para lograr acreditar el mayor número de PE por organismos acreditadores reconocidos por el COPAES.

5. Desarrollo del Personal Académico, evaluación de su desempeño y otorgamiento de estímulos.

Se han alineado acciones con los organismos federales para impulsar la calidad de los académicos, se han fortalecido sus competencias, promovido el desempeño diversificado de sus funciones partiendo de los criterios del PROMEP; la participación en el proceso de evaluación asociado al Programa de Estímulos a la Productividad Académica, para docentes y ejecutantes; y ahora en vías de consolidación el sistema de evaluación a los docentes.

6. Distinciones y Certificaciones de académicos.

Se ha promovido la participación de académicos e investigadores en convocatorias de reconocimiento de perfil Promep, o para pertenecer al SNI; además de motivar a la obtención de certificaciones de diversa índole.

7. Desarrollo de infraestructura física y tecnológica

Se han destinado importantes recursos financieros en proyectos de infraestructura necesarios para apuntalar el desarrollo del quehacer universitario de calidad.

8. Evaluación de estudiantes mediante el EGEL.

Los egresados de licenciatura pueden optar por presentar el Examen General de Egreso de Licenciatura que aplica el Ceneval, en su calidad de organismo nacional experto en procesos evaluatorios de orden académico.

9. Desarrollo de un sistema integral de indicadores

Se han realizado esfuerzos para contar con un verdadero sistema de indicadores que permita con bases cuantitativas medir los logros, obtener tendencias de los mismos; y comparar resultados entre diversos ejercicios y entidades.

Indiscutiblemente, la Universidad Veracruzana ha promovido la calidad y existen avances significativos, sin embargo, se requiere un mayor impulso que reoriente políticas y estrategias para revalorar la eficacia y eficiencia del servicio académico y administrativo, que la Universidad brinda a sus usuarios en el afán de cumplir con su misión.

Propuesta

- 1) Alinear las acciones de todas las áreas institucionales al PGD 2025.
- 2) Mantener un verdadero enfoque basado en procesos y no en actividades o áreas.
- 3) Desarrollar un sistema integral de indicadores con estándares de calidad definidos,
- 4) Diseñar un sistema de evaluación del desempeño que involucre a todo el personal adscrito a la Universidad y considere indicadores de cumplimiento.

Referencias bibliográficas

1. <http://www.uv.mx>
2. Universidad Veracruzana. (2007). *Plan General de Desarrollo 2025*. <http://www.uv.mx/planeacioninstitucional/documentos/documents/PlanGeneraldeDesarrollo2025.pdf>
3. <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/cmo-se-define-la-calidad.html>.
4. <http://buscon.rae.es/drael/>
5. <http://eticaarguments.blogspot.com/2007/09/calidad-de-la-educacin-calidad-del.html>

Estrés laboral en profesores de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana Campus Coatzacoalcos.

Ofelia Tapia García (otapia@uv.mx), Teodora González Rodríguez (tgonzalez@uv.mx), Lauro Fernández Vidal (lfernandez@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

Con miras a elevar la calidad de la educación, la Universidad Veracruzana se ha visto inmersa en una serie de cambios que exigen una transformación y un mayor compromiso del quehacer docente.

El profesor universitario de tiempo completo, no solamente debe tener una alta dedicación a la docencia y la investigación, sino que también le corresponde participar activamente en la gestión de la institución, así como impartir tutorías a los estudiantes.

La cantidad y complejidad de las funciones que los docentes de tiempo completo tienen que desempeñar, pueden provocar que peligren los motivadores que los impulsan y de esta manera causarles estrés.

El objetivo del presente trabajo es el de monitorear el nivel de estrés laboral de los maestros de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos para tener una base que coadyuve a tomar decisiones que contribuyan a evitar o reducir sus niveles de estrés personal.

Palabras Clave: Estrés Laboral, Motivación.

Introducción

Los cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos; que vive una sociedad moderna, repercuten de forma directa en las instituciones de educación superior, quienes encaminan sus esfuerzos hacia la calidad, la pertinencia, la innovación y el compromiso social. Los cambios surgidos y los que se están generando en el ámbito educativo inciden en las condiciones de trabajo de los docentes.

En cualquier proceso de innovación educativa, el docente es uno de los elementos fundamentales a considerar; específicamente en este trabajo analizaremos el nivel de estrés laboral que experimentan los profesores de tiempo completo en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana Campus Coatzacoalcos, ya que su tipo de contratación es de exclusividad con la institución; y ellos constituyen la base de la plantilla docente, es necesario estimar qué tan motivados se encuentran en la realización de las actividades que les competen.

Desarrollo

El ambiente en el que trabaja el profesor universitario genera algunas exigencias físicas y psicológicas que pueden crear cierto grado de tensión o estrés.

Según Kyriacou y Sutcliffe, “el estrés del profesor se define como aquella experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo y que van acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos.”

El estrés laboral puede ser generado por:

- Una respuesta ante las presiones o tensiones a las que se ve sometido el profesional.
- Un estímulo que alerta de situaciones indeseadas.

- Un desequilibrio entre las exigencias del puesto de trabajo y las capacidades individuales.

Cabe aclarar que cada persona percibe los estresores de diferente manera, puede ser que una misma situación represente para un individuo una importante fuente de estrés y para otro no lo sea.

El profesor universitario no trabaja con máquinas, sino con individuos a los cuales debe guiar en su proceso de aprendizaje, para que alcancen una formación integral; él también a su vez es una persona susceptible de miedos, dudas, anhelos, ideales, etc. El docente es un modelo a seguir para sus alumnos, les transmite no solo sus conocimientos, sino también su forma de ser, sus valores y actitudes así como su estado de ánimo; de ahí que, su salud psicológica y laboral incidirá directamente en la calidad de su enseñanza.

Los cinco ámbitos en los que se expresan diversas demandas o exigencias para el desempeño docente son: (Díaz Barriga 2005)

- La Política de la Educación Superior
- Las diversas estrategias de enseñanza que emanan del desarrollo de la psicología educativa
- Los planteamientos que surgen de las propuestas curriculares en boga.
- Las concepciones de enseñanza que se derivan de la llamada sociedad del conocimiento y de las tecnologías de la información.
- Las transformaciones en cada disciplina como resultado de un desarrollo permanente de nuevos espacios de conocimiento, los denominados genéricamente temas de frontera.

Travers y Coopers (1997) señalan además otras fuentes de presión laboral en la interacción entre Docente y discente:

- La agresión verbal de los alumnos
- El número de confrontaciones diarias en el aula.
- Cuando los alumnos no dejan de replicarme.
- Mantener la disciplina.

- Cuando los alumnos intenta “probarte” constantemente.
- Enfrentarme a problemas conductuales básicos.
- Enseñar a quienes no valoran la enseñanza.
- Ser testigo de crecientes agresiones entre los alumnos.
- Falta de respaldo de las familias en cuestiones de disciplina.
- Agresiones físicas de los alumnos.

Es importante señalar que las causas que originan el estrés en los profesores universitarios, son variadas y pueden cambiar de un contexto laboral a otro, por lo que no es recomendable establecer referencias de categorización cerradas.

Furnhan (2006) Menciona que las consecuencias del estrés en el trabajo las sienten los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y la economía en su conjunto.

En el caso de los individuos los síntomas comunes del estrés son:

Fisilógicos:

Considerable deterioro de la apariencia física

Fatiga y cansancio crónicos.

Infecciones recurrentes, especialmente de las vías respiratorias.

Problemas de salud, como jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel.

Signos de depresión, variaciones de peso corporal o hábitos alimenticios.

Emocionales:

Tedio o apatía: falta de afecto o desesperanza.

Cinismo y resentimiento.

Apariencia deprimida, expresiones de tristeza, postura encorvada.

Manifestaciones de ansiedad, frustración, desconsuelo.

Síntomas de Comportamiento:

Ausentismo, accidentes.

Aumento en el consumo de alcohol o cafeína; mayor consumo de cigarrillos.

Ejercicio obsesivo.

Irracional: fácil pérdida de los estribos.

Baja productividad; incapacidad de concentración o para terminar una tarea.

Para conocer si los docentes de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana sienten estrés, se aplicó a 11 de los 15 profesores con este tipo de contratación el cuestionario autoadministrado de Maslach conformado por tres subescalas:

1) de agotamiento emocional: está integrada por 8 ítems que refieren sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.

2) de despersonalización: está formada por 5 ítems que detallan una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.

3) de realización personal en el trabajo: está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

En lo que respecta a la subescala de “Agotamiento emocional”, un alto porcentaje de los docentes (un promedio de 9 de 11) refiere no sentirlo; sin embargo en la pregunta 6 fue en donde se obtuvo el menor porcentaje positivo; ya que 3 maestros de los 11 encuestados refieren sentir todos los días que es un esfuerzo trabajar todo el día con mucha gente.

En la subescala de “Despersonalización” la mayoría de los docentes (un promedio de 10 de 11) manifiestan no encontrarse en esa situación, excepto en la pregunta 13; 2 de los maestros creen que están trabajando demasiado.

Los resultados que se obtuvieron en la subescala de “Realización Personal en el Trabajo”, se puede observar que en promedio todos los maestros se sienten realizados.

Conclusiones

- En general, este trabajo reveló que los docentes estudiados, no se sienten estresados laboralmente.
- Se deben monitorear constantemente los niveles de estrés en los maestros, para detectar cambios.
- Los profesionales de la educación deben afrontar y adaptarse a los constantes cambios que atañen el ámbito universitario.

Bibliografía

Almirall Hernández Pedro (1996). "Análisis psicológico del trabajo". Instituto de medicina del trabajo de Cuba. Cuba.

Díaz Barriga, Ángel (2005) "El profesor de educación superior frente a las demandas de los nuevos debates educativos". Public. en la revista Perfiles Educativos No. 108, México, UNAM.

Furnham, Adrián (2006) "Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones". Alfaomega grupo editor. México.

Ruiz Bueno, Carmen, et all. (2008). "Funciones y escenarios de actuación del profesor universitario. Apuntes para la definición del perfil basado en competencias". Revista de la educación superior. ANUIES. Volumen XXXVII(2). Número 146. México.

Travers, Cheryl J, Cary L. Cooper (1997) "El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente". Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona, España.

La gestión pública y la calidad

Edgar Hernández Cancino Quintero (edghernandez@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Satisfacer las necesidades colectivas, permitir la convivencia civilizada y armónica entre los individuos miembros de una sociedad, es objetivo fundamental de todo Estado. Por lo cual, éste constituye la organización suprema de una comunidad, mediante un orden normativo impositivo y coercitivo, dentro de dos ámbitos de validez: el territorio y el pueblo. Es decir, la soberanía o dimensión de autonomía y los ciudadanos. El Estado no es la comunidad de personas políticamente organizadas, más bien es la organización política de esas personas, puesto que gran parte de su vida individual y social, se desenvuelve fuera del ámbito normativo estatal, ya que éste sólo regula- por medio del derecho- las conductas que afectan a la organización política. El Estado en México está estructurado mediante una Federación, entidades federativas o estados y los municipios, existiendo consecuentemente, tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal.

Todo gobierno municipal debe promover que sus ciudadanos vivan en armonía dentro de un estado de derecho que promueva en forma continua, el crecimiento socioeconómico dentro del desarrollo sostenible y endógeno. En este sentido, la gestión pública en el municipio de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, debe en consecuencia enfocarse a lograr que los servicios que se presten en su ámbito de gobierno satisfagan las diversas necesidades de los usuarios, y que éstos se presten con eficiencia y eficacia. Por lo tanto es conveniente y necesario, que el

gobierno municipal de Coatzacoalcos, Veracruz, gestione la implantación, en cada área de servicios, de un sistema de calidad de la gestión pública municipal

En este sentido se debe puntualizar que se presta un servicio público de calidad cuando éste reúne los siguientes requisitos:

- Se satisface la necesidad del usuario
- El costo es aceptable
- Se cumplen las legítimas expectativas de los que prestan el servicio
- No tienen un efecto negativo en la cohesión

http://www.serviciosdecualidad.gob.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=743&Itemid=268 23 de Junio 2009.

Independientemente de los puntos arriba señalados, también el servicio público municipal debe prestarse de una forma satisfactoria desde el punto de vista de buen trato y de la oportunidad. Estos factores son indispensables para que el usuario quede totalmente satisfecho. En este sentido, es conveniente que el gobierno municipal de Coatzacoalcos establezca las bases que permitan mejorar, no solo los procedimientos y tecnologías usadas en la prestación del servicio público, sino la forma en que éste se presta.

La forma- entendiéndose la actitud diligente y amable del servidor público- es un aspecto fundamental que debe ser fortalecido dentro del proceso permanente de modernización administrativa e innovación gubernamental, de cada una de las áreas en donde se presta un servicio público.

Reviste mucha importancia la forma de organización y de operación del aparato gubernamental. Por ejemplo, la diversidad organizacional constituye un enfoque conveniente debido a que tiende a la medición y control del rendimiento, por encima de la inversión. No menos importante, es la especialización de los funcionarios públicos municipales, como estrategia encaminada a conseguir que el

desempeño laboral de los servidores públicos municipales sea eficaz en relación a las circunstancias y requerimientos de la sociedad.

Así, es primordial que a los funcionarios de carrera- especialistas en su ramo-, se les retribuya económicamente de acuerdo a su función, responsabilidad y a su actuación laboral. Es decir, que tengan la posibilidad de obtener un incentivo económico que motive su actuación. En este orden de ideas, es también fundamental que la asignación de puestos, funciones y responsabilidades se lleve a cabo en virtud de las capacidades y evaluación del desempeño y no en base a favores o conveniencias personales o partidistas, como ha sucedido en los cambios de gobierno en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.

La falta de reconocimiento del esfuerzo y dedicación del funcionario público puede ser un factor que incida en su entrega, lealtad, probidad, y demás cualidades deseables de un funcionario público de cualquier nivel de gobierno.

Es fundamental que el gobierno municipal de Coatzacoalcos se distinga por una transparente rendición de cuentas a la sociedad, pues ésta es un componente vital en la construcción de la confianza de los ciudadanos con su gobierno. La calidad de los servicios públicos municipales puede estar condicionada en el logro de su cometido, por la forma o actitud que toma el servidor público, al realizar su trabajo. Es común que el usuario se queje de la forma en que fue tratado cuando le prestaron el servicio. Esta situación es sin duda multifactorial. Un factor que puede afectar la calidad del servicio gubernamental en este sentido es el cambio de poder o de gobierno, que en nuestro sistema político sucede cada determinado plazo de tiempo. Es común que cuando entra un nuevo gobierno-federal, estatal o municipal-, el gobernante el turno haga cambios de funcionarios de los niveles jerárquicos importantes. Nuevo Presidente municipal, nuevos colaboradores de confianza. Éstos a su vez, colocan a su gente en puestos claves. Así, estos nuevos funcionarios no cuentan necesariamente con el perfil deseable, con el espíritu de servicio o con la especialización y experiencia requerida para poder

realizar su función pública con calidad. El resultado en consecuencia, es que los procedimientos y las políticas públicas se ven afectadas por el cambio de poder, y la calidad en el servicio público también. Además cuando el cambio de poder se da por alternancia, es decir, otro partido político alcanza el poder, la afectación es mayor, puesto que generalmente se dan más cambios de funcionarios y se tienen objetivos políticos encaminados a consolidarse en el poder. En este sentido, las políticas públicas no se efectúan con un sentido racional, sino con uno incrementalista ya que se busca la mejora o satisfacción social a corto plazo, -para hacer notar un aparente bienestar social-, sin tomar en cuenta su efecto a largo plazo.

Por otro lado, un elemento esencial en la prestación de un servicio de calidad en la gestión pública es la modernización administrativa desde el punto de vista de la mejora continua de cada uno de los métodos, procedimientos, políticas y esquemas de funcionamiento que integran la Gestión Pública. En particular en lo tocante a los municipios. Aun ante lo afirmado por Bertha Lerner: “Tal es el estado en que nos encontramos en los político e institucional, tales son las manifestaciones de la nueva configuración institucional que se construye cotidianamente en México, pese a inercias del pretérito, a nuevos desequilibrios, rupturas, y querellas entre los que apuestan a la nueva institucionalidad, ya sea porque consideran tal como un proceso positivo e irreversible y los que se oponen a la nueva conformación institucional, por prejuicios o por centrar la atención en las desventajas y costos del proceso”. (Lerner, 1998). Lo es, en atención a la vertiente de: “un proceso positivo e irreversible”; ya que su alcance permite que los municipios sean agentes capaces de impulsar su desarrollo y por ende, mejorar el nivel de vida comunitario. Así, la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios municipales generan, junto a las decisiones de un gobierno racional, acertado y congruente con la realidad municipal, un factor que establece las bases de un progreso social, económico y sostenible.

Propiciar un entorno facilitador para el desempeño gubernamental y procurar el buen uso los recursos materiales y humanos municipales, son también objetivos prioritarios de la modernización administrativa, ya que ésta no debe circunscribirse sólo a mejorar la utilización de nuevas tecnologías y políticas de servicios, sino que debe diseñarse abarcando también los aspectos sociales, políticos y culturales.

En mi opinión un camino viable para mejorar el servicio público municipal en el Ayuntamiento de Coatzacoalcos, Veracruz, es establecer Círculos de Calidad en los diferentes departamentos de servicios, como un instrumento que permita la participación de los servidores públicos que laboran en éstos, para identificar, seleccionar y analizar los problemas y posibilidades de mejora continua relacionados con su trabajo. Recomendar soluciones y presentarlas a sus direcciones, y si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación. Por supuesto, en concordancia con todos los reglamentos y leyes que regulan el servicio público y con las políticas establecidas por las dependencias respectivas. Por supuesto, es necesario señalar que los círculos de calidad no son aptos para cualquier organización, por lo tanto, para reducir el riesgo de fracaso habrá que evaluar la compatibilidad de la organización con los supuestos de la técnica. En otras palabras, hay que adaptarse a las circunstancias específicas del servicio público.

Para poder establecer un sistema de calidad integral en la gestión pública del gobierno municipal en Coatzacoalcos, Veracruz, sería necesario llevar a cabo diversas acciones, dentro de las cuales se destacarían las siguientes:

1. Identificar los servicios y sus usuarios
2. Escoger criterios de calidad de los servicios
3. Escoger indicadores y los sistemas de medición correspondientes
4. Fijar objetivos, realizar seguimiento periódico, evaluarlos y publicar los resultados
5. Mantener comunicación permanente con los usuarios

6. Considerar las relaciones del servicio con el resto de los involucrados (servidores públicos que prestan el servicio, contribuyentes que lo financian, colectividad social en la que se presta el servicio, entorno ecológico, etc.)

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que la modernización y la innovación tecnológica y administrativa, junto con un programa permanente de mejoramiento del servicio público -procedimientos, políticas y buen trato al usuario-, son componentes clave para lograr un servicio de calidad en el sector gubernamental, puesto que el entorno siempre está en un proceso de cambio permanente. Es decir, el aparato gubernamental debe de adaptarse a las nuevas circunstancias de cambio mediante el uso de las tecnologías y sistemas modernos que permitan la simplificación de procesos de servicios y por ende la eficiencia operacional, dentro de un marco de cultura de calidad en la gestión pública.

Conclusión general:

Todo gobierno municipal debe promover que sus ciudadanos vivan en armonía dentro de un estado de derecho que promueva en forma continua el crecimiento socioeconómico dentro del desarrollo sostenible y endógeno. En este sentido, la gestión pública en el municipio de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, debe en consecuencia enfocarse a que los servicios que se presten en el ámbito municipal satisfagan las diversas necesidades de los usuarios y que éstos se presten con eficiencia y eficacia

El gobierno del municipio de Coatzacoalcos, Veracruz, debe establecer las bases que permitan la prestación de un servicio público de calidad que satisfaga la necesidad del usuario, con un costo aceptable y que cumpla las expectativas de los que prestan el servicio. Asimismo, debe mejorar no sólo los procedimientos y tecnologías usadas en la prestación del servicio público, sino la forma en que éste se presta. Es decir la actitud diligente y amable del servidor público, que es un aspecto fundamental que debe ser fortalecido dentro del proceso permanente de

modernización administrativa e innovación gubernamental, de cada una de las áreas en donde se preste un servicio público municipal.

La especialización de los funcionarios públicos es una estrategia conveniente a seguir para conseguir que el desempeño laboral de los servidores públicos, municipales sea eficaz en relación a las circunstancias y requerimientos de la sociedad de Coatzacoalcos, Veracruz. Es este orden de ideas, es primordial que a los funcionarios de carrera -especialistas en su ramo-, se les retribuya económicamente de acuerdo a su función, responsabilidad y a su actuación laboral.

Un elemento esencial en la prestación de un servicio de calidad en la gestión pública es la modernización administrativa -desde el punto de vista de la mejora continua de cada uno de los métodos, procedimientos, políticas y esquemas de funcionamiento que integran la Gestión Pública-, ya que constituye un objetivo fundamental de los diferentes niveles de gobierno.

Un camino viable para mejorar el servicio público en este municipio es establecer Círculos de Calidad como un instrumento que permita la participación de los servidores públicos municipales, para identificar, seleccionar y analizar los problemas y posibilidades de mejora continua relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a sus direcciones, y si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.

Establecer un sistema de calidad en la gestión pública municipal en Coatzacoalcos, Veracruz, implica realizar diversas acciones, entre las cuales destacan: Identificar los servicios y sus usuarios, escoger criterios de calidad de los servicios, escoger indicadores y los sistemas de medición correspondientes, fijar objetivos, realizar seguimiento periódico, evaluarlos y publicar los resultados, mantener comunicación permanente con los usuarios, considerar las relaciones del servicio con el resto de los involucrados (servidores públicos que prestan el servicio, contribuyentes que lo financian, colectividad social en la que se presta el servicio, entorno ecológico, etc.).

Además, el aparato gubernamental municipal debe de adaptarse a las nuevas circunstancias de cambio mediante el uso de las tecnologías y sistemas modernos que permitan la simplificación de procesos de servicios y por ende la eficiencia operacional, dentro de un marco de cultura de calidad en la gestión pública.

Bibliografía

DEL CASTILLO Arturo (2000), "Transformación institucional en organizaciones gubernamentales", en David Arellano, Enrique Cabrero y Arturo del Castillo (coords.), *Reformando al gobierno. Una visión organizacional del cambio gubernamental*, México, Miguel Ángel Porrúa.

OSPINA Bozzi, Sonia (1993), "Gestión, política pública y desarrollo social: hacia la profesionalización de la gestión pública", *Gestión pública y política pública*, México, CIDE, vol. II, núm. 1, enero

SALINAS Alberto (1980), *La reforma administrativa. Un enfoque de desarrollo organizacional y administrativo para el cambio*, México, FCE.

SÁNCHEZ González, José Juan (2004), *Reforma, modernización e innovación en la historia de la administración pública en México*, México, Miguel Ángel Porrúa.

INTERNET

- Contraloría general del Estado de Veracruz. Valores y Ética para lograr calidad en el servicio público http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/CGINICIO/PDFS_MARCOLEGAL/MANUAL%20VALORES%20Y%20ETICA%20PARA%20L OGRAR%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20PUBLICO %202008.PDF consultada el 17 de Septiembre del 2009.
- Carta compromiso ciudadano, Servicio de Calidad http://www.serviciosdecalidad.gob.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=743&Itemid=268. Consultada el 17 de Septiembre del 2009.

Las Brigadas Universitarias en la Empresa; una estrategia de vinculación con las MiPyMES

Minerva Parra Uscanga (minervaparra@hotmail.com), Héctor Julián Vargas Rubí (vargasrubin@hotmail.com), Enriqueta Sarabia Ramírez (esarabiar@yahoo.com.mx)
Universidad Veracruzana Fac. de Contaduría y Administración Campus Xalapa
y Fac. de Contaduría Campus Veracruz

Resumen

Las brigadas universitarias en la empresa surgen como una necesidad de vinculación con el sector productivo. Para la Universidad Veracruzana la vinculación es el principio y propósito esencial de la docencia, investigación y extensión; este programa tiene como finalidad apoyar a las MiPyMES del estado de Veracruz, mediante un proceso de interacción Universidad Empresa, de tal suerte que se contribuya al mejoramiento de la productividad y competitividad del sector productivo en el Estado de Veracruz, relacionando las experiencias educativas que oferta la Universidad Veracruzana, con las necesidades de las empresas.

Palabras claves: brigadas, universidad, vinculación, empresa y MiPyMES

Introducción

La Universidad Veracruzana ha implantado el programa de Brigadas Universitarias en la Empresa como una estrategia de vinculación social con el sector productivo, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la productividad y competitividad del Estado de Veracruz, mediante el apoyo a las MiPyMES.

Desarrollo

La Universidad Veracruzana en su programa de trabajo 2005-2009 contempla en el eje 6 el fortalecimiento de la vinculación tanto en el ámbito institucional como en el entorno social y productivo, con la finalidad de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios. Por lo anteriormente expuesto, la Dirección de Vinculación General empezó a operar el programa de Brigadas Universitarias en la Empresa (BUE), consistente en la realización de prácticas profesionales por parte de los estudiantes, actividades que desarrollan bajo la supervisión de un tutor académico, en apoyo de los sectores productivos; tomando como referente los saberes que se trabajan en las diversas experiencias educativas que conforman los planes de estudio de las licenciaturas de Contaduría, Administración y/o Sistemas Computacionales Administrativos.

El referido programa inicia en una primera fase a través del área de vinculación institucional en el año 2006, en un esfuerzo de coordinar actividades con los sectores: social, productivo y público en general.

“Como se señaló líneas arriba, el programa se apoya en la participación de estudiantes asesorados por académicos expertos en diversas disciplinas, mediante su inserción en instituciones y/o empresas del sector productivo, con la finalidad de articular su formación profesional con el contexto real, buscando

incidir en el crecimiento de dicho sector como agentes impulsores del desarrollo de Veracruz”²⁰

En el año 2008, se retoman con mayor énfasis los trabajos de vinculación a través de la Facultad de Contaduría y Administración región Xalapa y el programa de Brigadas Universitarias en la Empresa toma mayor auge, y es cuando los estudiantes de esta facultad se inserten en los diferentes ámbitos de desempeño en las empresas; de esta manera, se establece una alianza en la que el joven cumple una práctica profesional, servicio social o experiencia recepcional, bajo la condicionante de que el producto final tenga un impacto para la empresa receptora del servicio, así como en los ámbitos social y económico.

En una primera fase, se participó en 44 empresas con el apoyo de estudiantes de la **Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos**, cobijados en las siguientes experiencias educativas: 1) Base de Datos, 2) Administración de Personal, y 3) Auditoría Informática; contando con la participación de 5 académicos de este programa educativo y un total de 240 estudiantes; habiéndose obtenido los siguientes resultados:

Experiencia Educativa Base de Datos: Con esta experiencia el estudiante tiene la oportunidad de articular su formación profesional con la realidad en el sector productivo, desarrollar y/o reafirmar las habilidades de comunicación, liderazgo e innovación, análisis, diseño, desarrollo de aplicaciones entre otras.

El tener contacto con el mercado laboral es un beneficio invaluable que recibe el estudiante en su formación integral; mientras que los beneficios para la empresa, consisten en recibir un servicio profesional, sin costo alguno. Por ejemplo le permite administrar los datos de algunas de sus áreas de forma automatizada para obtener información de manera más rápida; a fin de de satisfacer ciertas

²⁰ Guía para coordinadores BUE (Brigadas Universitarias en la Empresa). Universidad Veracruzana. Dirección de Vinculación General.

necesidades de información de la organización; además de recibir apoyo para mejorar la productividad y competitividad de la empresa.

Experiencia Educativa Administración de Personal: La participación del estudiante en el programa bajo esta experiencia educativa, lo beneficia toda vez que desarrolla la lectura, la investigación (documental y/o de campo), la creatividad; lo motiva a aprender a ser, aprender a hacer, aprender a convivir, aprender a resolver problemas y aprender a aprender; en tanto que los beneficios para la empresa se traducen en la posibilidad de aplicar el Proceso Administrativo a las funciones operativas, los conceptos fundamentales y leyes de la Administración Personal.

Experiencia Educativa Auditoria Informática: Los estudiantes que toman esta experiencia educativa y que participan en el programa, se ven beneficiados al recibir la oportunidad de articular su formación profesional con la realidad del sector productivo, desarrollando y/o reafirmando las habilidades de comunicación, liderazgo e innovación; además de vivir experiencias reales de convivencia con las diferentes tecnologías de información que operan las distintas empresas, receptoras del servicio y que gracias a ellas los jóvenes estudiantes tienen la oportunidad de mantener contacto con el mercado laboral y poder poner en práctica sus competencias al permitírseles la realización de proyectos. Por su parte la empresa se verá beneficiada al contar con una auditoria informática formal cuya finalidad es mejorar los mecanismos de comunicación entre los diversos niveles de la organización, impactando ello en la productividad y competitividad de la misma.

Por su parte los estudiantes de la **Licenciatura en Contaduría**, se colocaron en 16 empresas, a las que apoyaron desde las siguientes experiencias educativas: **1)**

Organización Contable y 2) Organización y Reingeniería de Procesos; bajo la dirección de dos académicos, noventa y un estudiantes apoyaron el programa, obteniéndose los siguientes beneficios: Toda vez que el estudiante de Contaduría,

requiere durante su formación y en el ejercicio pleno de su profesión, aplicar conocimientos relativos al desarrollo de manuales de organización y de procedimientos administrativos; además de ser capaz de llevar a cabo una reingeniería de procesos; estos escenarios son más que pertinentes; ya que su participación en las BUE les permite estar en contacto con la realidad y desarrollar sus habilidades en este sentido. Por otra parte contribuyen a su formación integral, dando por resultado el desarrollo de su propio intelecto, en beneficio propio y de la sociedad, así como la apertura a las diversas formas del pensamiento. Dentro de los beneficios para la empresa, destaca el logro de una organización dual: 1. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar y 2. Un puesto para cada persona y cada persona en su puesto. Además, de contribuir a disminuir las erogaciones de la organización, se impulsarán procesos de planeación estratégica por parte de la dirección, además de apoyarla para administrar la bajo la filosofía de la calidad total, a definir su cultura organizacional y igualar o mejorar a los líderes en su campo de negocios.

Por su parte, 116 estudiantes de la Licenciatura en Administración participaron en 33 empresas, respaldados por los académicos de 3 experiencias educativas; siendo los resultados en cada una de ellas, los siguientes:

En la Experiencia Educativa de Auditoría y Consultoría se obtuvieron beneficios para el estudiante, toda vez que el acercamiento con la organización permitió poner en practica los saberes teóricos adquiridos durante su preparación, y al mismo tiempo abrir la posibilidad de incursionar en el campo profesional respetando los principios de las diferentes organizaciones. Por otra parte, los beneficios para la empresa se vieron reflejados en la obtención de información confiable sobre el estado actual de su administración, permitiéndole emprender acciones correctivas y fortalecer las áreas funcionales que lo ameriten.

Experiencia Educativa Administración Estratégica: en donde el estudiante tiene beneficios para aprender aplicar las herramientas de la Planeación Estratégica. En cuanto a la empresa: contar con un curso de acción definido para alcanzar sus objetivos de largo plazo.

En la Experiencia Educativa Mercadotecnia los estudiantes obtuvieron los siguientes beneficios: el poder realizar el plan integral de mercadotecnia a una empresa que opere actualmente en el mercado local o regional, permitiéndole ello desarrollar habilidades creativas y la posibilidad de expresar sus inquietudes y destrezas para diseñar un producto, una estructura de precios, una campaña de promoción y servicios adicionales a las cualidades del producto que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes.

Los beneficios para la empresa, consistieron en obtener sin costo un estudio serio y profesional que proporcionó información sobre el mercado local y regional; tal como el número de habitantes que conforman el mercado local y regional, tamaño y ubicación de posibles mercados, capacidad económica de los clientes potenciales, entre otros. Asimismo logró vislumbrar mejoras a los productos y servicios que maneja, la posibilidad de crear nuevos productos o servicios, detectar nichos de mercados o necesidades no satisfechas de los clientes, además de la posibilidad de desarrollar una imagen corporativa basada en los conceptos básicos de planeación estratégica, evaluar su estructura de precios, el poder revisar las estrategias de promoción que actualmente utiliza la empresa, para verificar su efectividad; crear campañas de promoción que requieran los productos de la empresa; Determinar los canales adecuados de distribución, entre muchos otros.

En una segunda fase se participó con el apoyo de más experiencias educativas por cada uno de los Programas Educativos habiéndose obtenido los siguientes resultados:

Se involucraron un total de 86 académicos, con 87 experiencias educativas; 1721 estudiantes en 351 empresas; de los cuales se obtuvieron 352 productos para el sector empresarial.

Las Brigadas Universitarias Empresariales también operan bajo la modalidad de Experiencia Recepcional; bajo este esquema el estudiante realiza en la empresa, igualmente bajo la tutoría de académicos; un trabajo práctico de tipo científico, educativo, artístico o técnico, con el cual el estudiante puede titularse al presentarlo como trabajo recepcional. Dichos trabajos son proyectos de gran importancia e impacto tanto para la empresa como para el desarrollo del estudiante y la universidad.

Para efectos del cumplimiento del servicio social, el estudiante es vinculado a través del programa Brigadas Universitarias en la Empresa, en algún organismo del sector empresarial; bajo la reglamentación de la Universidad Veracruzana para la acreditación del servicio social.

Conclusión

Las Brigadas Universitarias en la Empresa es la manera de impulsar los procesos de interacción Universidad –Empresa; contribuyen al mejoramiento de la productividad y competitividad del sector productivo en el Estado de Veracruz, además de favorecer la formación de los estudiantes al relacionar las experiencias educativas que ofertan los diversos programas educativos en el afán de articular la teoría con la práctica y garantizar una formación profesional bajo un contexto real.

Bibliografía

Guía para coordinadores de Brigadas Universitarias en la Empresa
www.uv.mx/vinculación

Las herramientas de Contabilidad Administrativa como aplicación de apoyo en los procesos de planeación, toma de decisiones y de control en empresas de servicios.

María del Socorro Williams Mex (sowime2003@hotmail.com)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

Objetivo general:

Aplicación de las herramientas de contabilidad administrativa, en la toma de decisiones en las empresas de servicio.

Metodología:

Este trabajo, es un estudio cuantitativo y de aplicación de estrategias didácticas de aprendizaje basado en problemas, en las últimas décadas el sector servicios ha tomado un gran liderazgo, como parte de la economía del mundo, y se ha convertido en proveedor de servicios.

Una empresa de servicios se define como aquella que mediante la realización de una serie de actividades, es capaz de ofrecer o prestar un servicio.

Las empresas de servicio satisfacen las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen.

En las empresas de servicio no existe costo del producto, sino solo se tienen costos del periodo.

Entre las empresas que pertenecen al sector de servicios podemos mencionar la de salud, educación, finanzas, asesorías legales, o servicios funerarios, bancos, hospitales, alquiler de autos, entre otras.

Conclusiones:

Es importante analizar, las herramientas de la contabilidad administrativa como: Los costos y el costeo basado en actividades en empresas de servicio, la planeación y el presupuesto en las empresas de servicio, el uso del modelo costo-volumen-utilidad en las empresas de servicio y la evaluación del desempeño en las empresas de servicio.

Palabras Clave: costos por servicios, recursos humanos

Introducción

En las últimas décadas el sector servicios ha tomado un gran liderazgo, como parte de la economía del mundo, y se ha convertido en proveedor de servicios, y es el progreso de las empresas de servicio, una nueva disciplina en el conocimiento de las organizaciones, y en la satisfacción del cliente, razón por la que los estudiantes de la carrera de la Licenciatura en Contaduría y Administración conozcan la metodología de estas herramientas administrativas así como su análisis y aplicación de las mismas, en la planeación y toma de decisiones de estas empresas prestadoras de servicios.

Marco conceptual

Una empresa de servicio es aquella que mediante la realización de una serie de actividades, es capaz de ofrecer o prestar un servicio²¹, estas satisfacen las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen, en estas

²¹ Ramírez Padilla David , Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 517-518

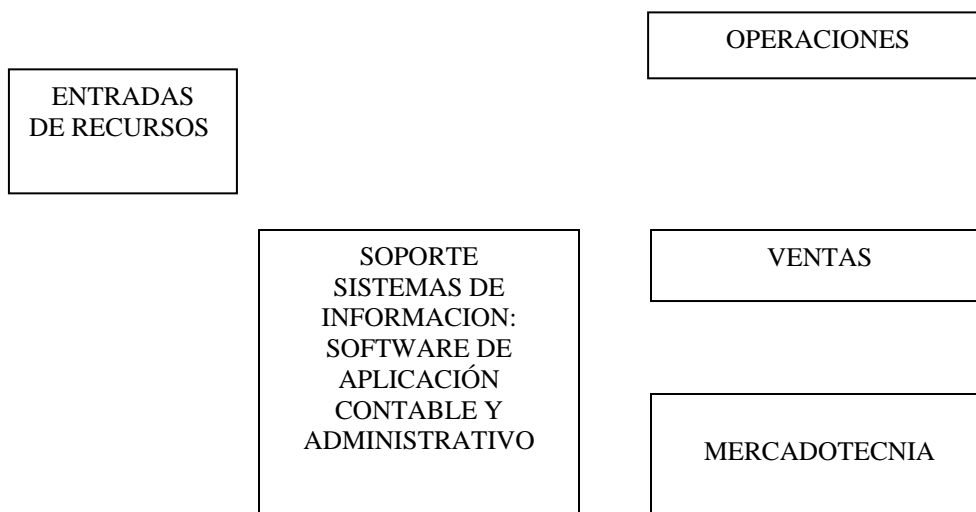
empresas de servicios no existen costos del producto, sino solo costos del periodo a diferencia de una empresa manufacturera que transforman los materiales en productos terminados, estas empresas de servicio se pueden clasificar en dos clases:

- Empresas de servicio establecidas a prestar un servicio específico
- Empresas de servicio establecidas a prestar servicios integrados

Las empresas de servicio establecidas para prestar un servicio específico son aquellas que ofrecen un servicio determinado a sus clientes en forma permanente como por ejemplo un despacho contable de consultoría y asesoría legal.

En cambio las empresas de servicio establecidas para prestar un servicio integrado, se caracterizan por ofrecer servicios complementarios a las necesidades de sus clientes por ejemplo en una empresa de servicios de paquetería, esta no solo puede ofrecer el servicio de transporte de mercancías, sino además de logística y trámites aduanales.

Las empresas de servicio tienen tres áreas básicas son: operaciones, soporte, ventas y mercadotecnia²²:



²² Ramírez Padilla David , Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 518

En las empresas de servicio no existen costos del producto, sino solo se tienen costos del periodo, las empresas que pertenecen al sector de servicios son la de salud, educación, finanzas, asesorías legales, o servicios funerarios, bancos, hospitales, alquiler de autos, entre otras, por ello es importante analizar, las herramientas de la contabilidad administrativa como:

Los costos por órdenes, el costeo basado en actividades en empresas de servicio, la planeación y el presupuesto en las empresas de servicio, el uso del modelo costo-volumen-utilidad en las empresas de servicio y la evaluación del desempeño en las empresas de servicio.

Costos por órdenes

En las empresas de servicio se usa el costeo por órdenes ya que cada servicio tiende a ser diferente, el producto que se ofrece en las empresas de servicio no es tangible y el principal insumo que se utiliza para proporcionar el servicio es el recurso humano.

El Costeo Basado en Actividades en empresas de servicios²³

En las empresas de servicios, en lo referente a la asignación de los costos indirectos es recomendable utilizar costeo basado en actividades, herramienta que facilita el proceso de toma de decisiones así como también el diseño de estrategias de las empresas al ofrecer información más exacta y confiable sobre los costos en comparación con otros sistemas de información tradicionales.

Los inductores de costos o *cost drivers* son aquellos factores o hechos que influyen en la ejecución de actividades y son la causa de consumo de los recursos utilizados al realizar éstas, afectando en los costos, son los que determinan el surgimiento de la actividad, cuando nos referimos a las empresas de servicio no es fácil encontrar el *cost driver* que es relevante para determinar el

²³ Ramírez Padilla David, Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 520

comportamiento de los costos, por ejemplo en una línea aérea el costo variable es determinante en el consumo de cada viaje según sean los kilómetros recorridos y el costo fijo es independiente de cada viaje o el número de pasajeros, en este tipo de empresas no es fácil encontrar el costo generador, que es relevante para definir el comportamiento de los costos, y es el costeo basado en actividades el sistema de información de costos que propone diseñar las estrategias y tomar las decisiones correctas para su determinar el comportamiento de los costos.

El aspecto primordial para la implantación de un Sistema de Costeo basado en Actividades se basa en el principio administrativo de que cualquier empresa que se dedique a una actividad comercializadora o prestadora de servicios, requiere de una adecuado procedimiento contable y administrativo que le permita determinar el costo de cada uno de los productos elaborados, de los servicios prestados y de las actividades elaboradas, esta herramienta administrativa se deben implementar en las empresas que prestan Servicios Públicos domiciliarios como por ejemplo las empresas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas entre otras.

El Presupuesto en las organizaciones de servicios²⁴

En cualquier empresa de servicio es necesario contar con un presupuesto para tomar decisiones y determinar el precio que debe cobrarse por el servicio que se ofrece y dependiendo de este servicio la empresa debe determinar las unidades de negocio que la integran, la cadena de valor, los competidores y las ventajas competitivas, todo este proceso de planeación debe comenzar con la definición de la misión, visión y los valores de la empresa, y así determinar sus planes de acción a corto plazo.

²⁴ Ramírez Padilla David , Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 523

Punto de equilibrio (uso del modelo costo-volumen-utilidad en las organizaciones de servicio)²⁵

El modelo del costo-volumen-utilidad (punto de equilibrio), como una herramienta de apoyo en una empresa de servicio.

Son tres las variables que conforman el modelo costo-volumen-utilidad: *Precio*, *Volumen*, *Costo* estos se ven afectados por la globalización, por lo que se requiere consideraciones especiales.

El precio de los productos y servicios con la apertura económica y comercial no es un factor controlable por la empresa.

El volumen depende de diversos factores como la saturación del mercado, se necesita conocer la capacidad de la demanda del servicio.

El costo de las tres variables es el costo el que puede ser controlado por la empresa.

Para calcular el punto de equilibrio es necesario tener identificado el comportamiento de los costos, y se determina dividiendo los costos fijos entre el margen de contribución por unidad.

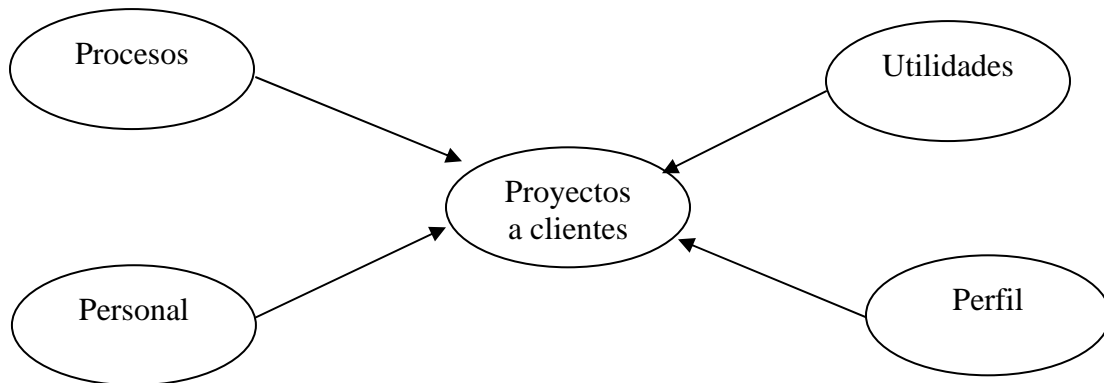
El margen de contribución es el exceso de ingresos con respecto a los costos variables, es la parte que cubre los costos fijos y proporciona una utilidad.

Evaluación del Desempeño²⁶

El desempeño de las empresas de servicio debe ser evaluado con regularidad, la aplicación correcta de la evaluación del desempeño no está libre de dificultades y retos y se realiza con la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia con la que se cumplen los objetivos y metas, los cinco factores que afectan el desempeño de una empresa de servicios son:

²⁵ Ramírez Padilla David , Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 528

²⁶ Ramírez Padilla David , Contabilidad administrativa, octava edición, 2008, página 530



El cliente o proyecto está en el centro, ya que es factor más importante en una empresa de servicio, y los demás factores se verán beneficiados, por ejemplo una firma de consultoría.

El reclutamiento del personal, la aplicación de conocimientos de la empresa en el aspecto de mejores proyectos o clientes, y la aplicación de los procedimientos para generar un valor agregado a los proyectos realizados, son algunos de los elementos de factores de éxito que requiere una empresa de servicios

Conclusión

El mercado de las empresas de servicios es inmenso y existen ocasiones en que pueden algunas ser exitosas en su localidad, sin embargo sus servicios también deben ser exportados, porque la globalización actualmente inunda el ambiente de este tipo de empresas, una empresa grande no es sinónimo de ser la mejor, lo importante es que las empresas de servicio tengan claro cuál es su misión y hacia dónde y a quién va enfocado su negocio, pues de otra forma desatendería su cliente meta, por atender a otros clientes potenciales que no están dispuestos a solicitar el servicio ofrecido, es importante analizar, las herramientas de la contabilidad administrativa como: Los costos y el costeo basado en actividades en empresas de servicio, la planeación y el presupuesto en las empresas de servicio, el uso del modelo costo-volumen-utilidad en las empresas de servicio y la

evaluación del desempeño en las empresas de servicio, los programas educativos de las experiencias educativas de contabilidad de costos de la carrera de Contaduría deben actualizarse con estos conocimientos, la enseñanza de esta metodología debe formar parte de la experiencia educativa Contabilidad Administrativa del quinto periodo, donde los estudiantes ya conocen e identifican los conceptos básicos de costos, así como sus clasificaciones más relevantes y los diferentes métodos para determinar su comportamiento, en el desarrollo de los fundamentos de las empresas de servicio, por eso es necesario el diseño e implantación de un sistema de costos, con el objeto de contar con instrumentos efectivos como es esta propuesta de las herramientas administrativas como aplicación de apoyo en los procesos de planeación, toma de decisiones administrativas y financieras, la importancia de usar estas herramientas de la contabilidad administrativa para responder a las exigencias y necesidades de los clientes en empresas de servicios, y al mismo tiempo competir en este mundo globalizado.

Bibliografía

HANSEN, Don Management Accounting, Quinta Edición Estados Unidos

RAMIREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa, Octava Edición Mc. Graw Hill 2008

WARREN, REEVE, FESS, Contabilidad Administrativa, Sexta Edición, Thomson Editores 2005

Los STAKEHOLDERS y la Universidad Veracruzana

José Arnulfo Gutiérrez Rodríguez (agutierrez@uv.mx), Carmen Camacho Cristía (ccamacho@uv.mx), Miguel Sánchez y Lara (misanchez@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

El término inglés ***Stakeholder*** (“interesado”) se registró por primera vez en 1708 con el significado de “persona que recibe apuestas”; la definición actual es “persona con interés o incumbencia en algo”. Freeman (1984) define al interesado como “todo grupo o individuo que puede afectar — o es afectado por — la consecución de los objetivos de una corporación”; como son: accionistas, empleados, inversionistas, propietarios de empresas cercanas, la comunidad en general, comerciantes, gobierno, grupos sociales, sindicatos, gremios, campesinos, vecinos, quienes sean o que en forma alguna pueden ser afectados ya sea en forma positiva o negativa.

En la actualidad es indispensable que los Licenciados en Administración conozcamos y manejemos este término debido a su relevancia actual, por esta razón nos hemos dado a la tarea de realizar una pequeña pero significativa investigación.

A lo largo de este trabajo podremos conocer la opinión que tienen 30 alumnos (*Stakeholder*) acerca de la Universidad Veracruzana, los cuales fueron seleccionados de 3 de las principales preparatorias (CBTIS, CETIS y COVAEV) de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.

De esta manera y a partir de la información recopilada nos será posible conocer la perspectiva general que tienen los estudiantes entrevistados en relación a la UV y así poder aportar de una manera sencilla propuestas a dicha universidad para ser más competitiva en este mundo globalizado en el que nos desarrollamos hoy en día.

Definición de Stakeholders

Los Stakeholders son grupos con poder real o potencial para influir en las decisiones gerenciales.

Se entiende por “Stakeholders” todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de una empresa.

“Los Stakeholders es un individuo o grupo de individuos que tiene intereses directos e indirectos en una empresa que puede ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales, ya que estas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conoce como responsabilidad social empresarial.”

“La responsabilidad social empresarial es la participación activa de la empresa dentro de la comunidad donde desarrolla su actividad empresarial, prestando apoyo moral, económico, social y defendiendo los derechos laborales de sus trabajadores y de la comunidad.”

En general a los Stakeholders los podemos clasificar en dos grandes grupos:

Intereses Directos o niveles internos

- Propietarios
- Directivos
- Trabajadores
- Proveedores

- Clientes

Intereses indirectos o niveles externos

- Administración pública
- Competidores
- Defensores de los clientes
- Ecologistas
- Grupos de intereses específicas
- Comunidad local
- Sociedad en general
- Medios de comunicación

Por otro lado la universidad veracruzana es una institución que también debe tomar en cuenta la opinión de diversos grupos de interés, los Stakeholders, esta es una institución que inició su existencia formal el 11 de septiembre de 1944. Su creación recoge los antecedentes de la educación superior en el estado de Veracruz. A sus 65 años de creación se ha convertido en la principal institución de educación superior en el estado de Veracruz. Lo que nació como un pequeño grupo de escuelas y facultades es ahora una universidad grande y compleja, con presencia en cinco campus universitarios y en veintidós localidades a lo largo del territorio veracruzano. Pocas universidades en el país han experimentado un despliegue geográfico tan importante.

El conjunto de programas de docencia impartidos por la Universidad Veracruzana la ubican como la universidad pública de provincia con mayor diversificación en su oferta educativa. Actualmente la Institución cuenta con una población estudiantil de 70 mil alumnos aproximadamente. Se ofrecen 60 opciones de formación profesional a nivel de licenciatura, 2 carreras técnicas, 6 técnico superior universitario y 61 programas de posgrado. Distribuidas en los cinco grandes campus universitarios existen 72 facultades que ofrecen un total de 224 programas académicos. Se suman, además, los programas de las dependencias

dedicadas a la investigación así como aquellos desarrollados por 32 grupos artísticos, 6 Centros Regionales de Enseñanza de Idiomas, 2 Centros de Iniciación Musical, 5 Talleres Libres de Arte y la Escuela para Estudiantes Extranjeros.

Esta institución ofrece muchas oportunidades a los egresados de diversas instituciones de estudio medio superior. Los cuales constituyen stakeholders para la misma, y al ser estos quienes deciden si es la mejor opción para su educación, nos interesa conocer la perspectiva general que tienen estos estudiantes entrevistados en relación a la UV.

Metodología

Método de recolección de datos

El método de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista, basada principalmente en el análisis cualitativo e integrado por preguntas abiertas, la cual se aplico de manera personalizada.

Muestreo

Nuestro *universo* objeto de estudio está conformado por las preparatorias públicas que se encuentran establecidas en la Ciudad de Coatzacoalcos Veracruz.

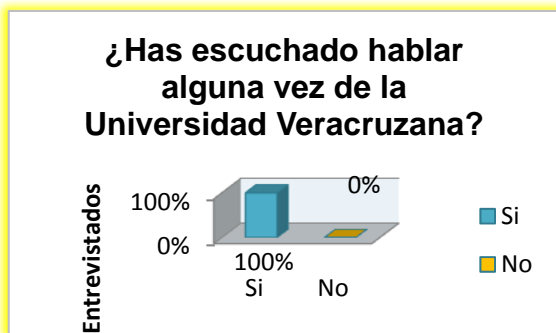
A partir de esta población, se tomo una *muestra* de 3 preparatorias: CETIS, CBTIS y COBAEV, de las cuales se eligieron de manera aleatoria 10 alumnos del quinto semestre por preparatoria dando como resultado una muestra integrada por 30 alumnos.

Método de tabulación

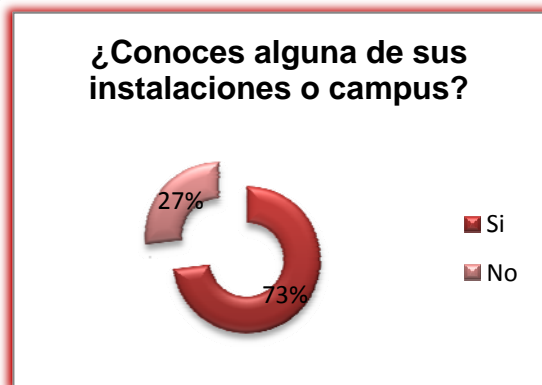
Con el motivo de recabar y procesar los datos obtenidos de una manera más eficiente; se realizo una base de datos en el Software de la paquetería de Microsoft Office EXCEL a partir de cada una de las preguntas de la entrevista.

Posterior al diseño de la base de datos, se llevó a cabo la integración de la información, mediante el vaciado de cada uno de las entrevistas en la base de datos mencionada; una vez conjuntada la información, se realizó el análisis de la misma con la finalidad de obtener información confiable y de utilidad para los fines de la presente investigación.

Análisis e interpretación de los resultados

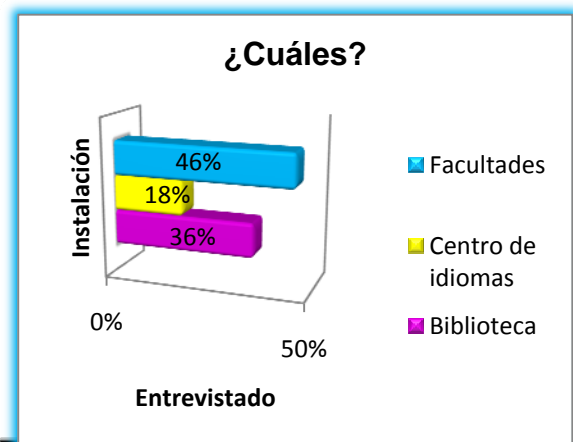


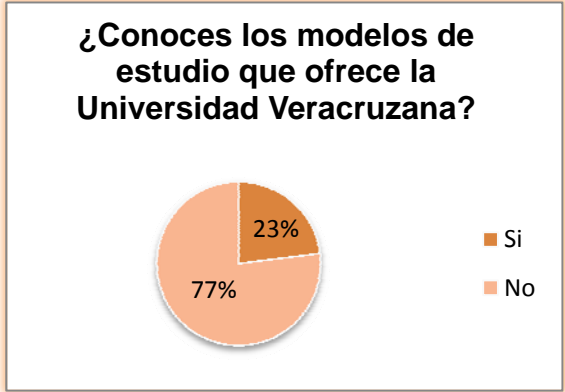
Esta grafica muestra claramente que el 100% de los entrevistados por lo menos ha escuchado hablar alguna vez de la Universidad Veracruzana.



La grafica arrojada gracias a la respuesta a esta interrogante nos muestra que de las 30 personas entrevistadas la mayoría (73%) conocen alguna de las instalaciones o campus de la Universidad Veracruzana.

De las 22 personas entrevistadas que respondieron que conocen alguna de las instalaciones de la Universidad Veracruzana, el 46% ha tenido la oportunidad de conocer alguna de sus facultades, el 18% ha acudido al Centro de Idiomas y el 36% ha visitado las instalaciones de la biblioteca (USBI).



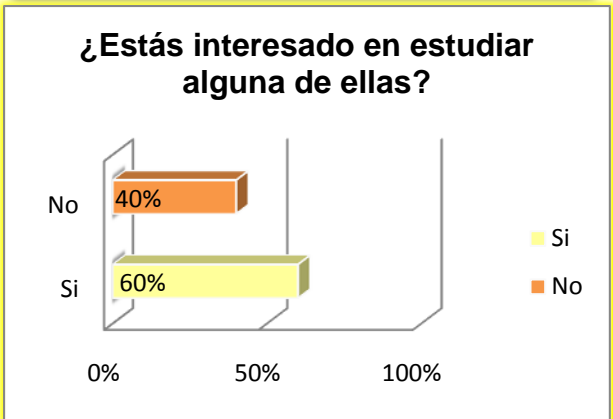
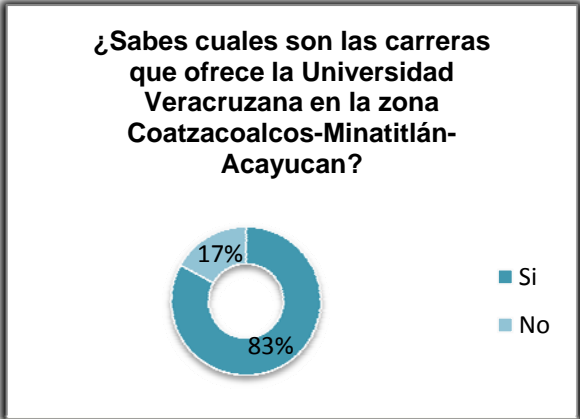


El conocimiento de los modelos de estudio que ofrece la Universidad Veracruzana por parte de los entrevistados es escasa ya que solo el 23% de ellos respondió afirmativamente a esta interrogante. Es importante mencionar las personas que si conocen los modelos, solo conocen el MEIF.

Del total de personas entrevistadas un amplio porcentaje (80%) hicieron referencia acerca de no tener conocimiento de la vinculación que tiene la Universidad Veracruzana con otras universidades en el extranjero. Solo un escaso porcentaje (20%) tiene conocimiento de esta situación.



Como se puede observar el 83% del total de personas a las cuales se les aplico la entrevista respondieron que conocen cuales son las carreras que ofrece la Universidad Veracruzana en la zona Coatzacoalcos- Minatitlán-Acayucan y solo el 17% de las personas entrevistadas respondieron que no tiene conocimiento de cuáles son las carreras ofrecidas.



Por medio de esta grafica, nos es posible determinar que el 60% de las personas entrevistadas respondieron que están interesados en estudiar alguna de las carreras que ofrece la Universidad Veracruzana y el 40% de las personas respondieron negativamente a este cuestionamiento.

Conclusiones

Gracias a la investigación realizada nos ha sido posible obtener información de relevancia e importancia para los objetivos que persigue la planeación estratégica de nuestra Institución educativa. Entre los datos más sobresalientes, se tienen los siguientes:

- El 100% de los entrevistados ha escuchado hablar de la Universidad Veracruzana, de los cuales, el 73% conoce alguna de las instalaciones de dicha institución, siendo las facultades de la Universidad las instalaciones más conocidas.
- Por otra parte, aproximadamente el 80% de los entrevistados no conoce los modelos educativos con que cuenta la universidad ni saben acerca de la vinculación que existe entre la institución y algunas universidades extranjeras.
- Finalmente, y a partir de los resultados obtenidos, se tiene que un 83% de los entrevistados conoce las carreras que ofrece la Universidad Veracruzana, mientras que un 60% se encuentra interesado en estudiar alguna de ellas.

De esta manera podemos concluir que los estudiantes que fueron seleccionados como muestra para el respectivo estudio de investigación nos demuestran que si tienen una perspectiva positiva de la Universidad Veracruzana y por tanto si están dispuestos, o más bien si se sienten atraídos por nuestra universidad para estudiar alguna de las carreras que ofrece la misma.

Por último y para concluir esta pequeña investigación no nos queda más que recomendar que la Universidad Veracruzana ponga mayor énfasis en cuanto a la proyección de su imagen a los demás Stakeholders. Por ejemplo; en esta investigación pudimos reconocer que la mayoría de los entrevistados ni siquiera sabía que la Universidad Veracruzana tiene vinculación con otras universidades

extranjeras, consideramos que el hecho de que se conozcan sucesos como este es indispensables para que la Universidad Veracruzana sea reconocida como lo que es, la máxima casa de estudios del estado de Veracruz, creemos que es preponderante que la importancia y estatus de la institución sea resaltada y que se marque la diferencia y superioridad que existe entre ella y otras universidades.

Referencia

De Marc J. Epstein, Samuel Alberto Mantilla Blanco, S. Mantilla, Samuel Alberto Mantilla, (2000) “**Análisis Total de Stakeholders**” en: **El desempeño ambiental en la empresa: Practicas para costear y administrar**, Colección Textos Universitarios, Págs. 63-70.

R. E. Freeman, “**Strategic Management: A Stakeholder Approach**”, (Pitman, 1984).

APÉNDICE



¡Hola! Somos alumnos de la facultad de Administración y estamos realizando una investigación para conocer la opinión que tienen ciertos stakeholders acerca de nuestra universidad, por lo que le pedimos de la manera más atenta, que nos apoye contestando esta entrevista. De ante mano ¡muchas gracias!

1. ¿Has escuchado hablar alguna vez de la Universidad Veracruzana?
2. ¿Conoces alguna de sus instalaciones o campus? ¿Cuáles?
3. ¿Conoces los modelos de estudio que ofrece la Universidad Veracruzana?
¿Cuáles?
4. ¿Sabías que la Universidad Veracruzana está vinculada con universidades en el extranjero? ¿Cuál es tu opinión al respecto?
5. ¿Sabes cuales son las carreras que ofrece la Universidad Veracruzana en la zona Coatzacoalcos-Minatitlán-Acayucan?
6. ¿Estás interesado en estudiar alguna de ellas? ¿Cuál?
7. ¿Cuál es su opinión acerca de la Universidad Veracruzana?

Sistema de información para el control y evaluación de la gestión pública en el Municipio de Coatzacoalcos, Veracruz.

José Luis Sánchez Leyva (luissanchez01@uv.mx)
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana,
Campus Coatzacoalcos
Av. Universidad Veracruzana km 7.5 CP 96538. Coatzacoalcos Ver.

Resumen

La modernización administrativa y la mejora continua son procesos institucionales básicos para lograr administraciones públicas más eficientes en la aplicación de las políticas, programas y proyectos a favor de la sociedad.

Como un componente de estos procesos, la recopilación, procesamiento y empleo de información oportuna, se ha convertido en una prioridad para los gobiernos que desean alcanzar grandes resultados. En este sentido, se busca contribuir a la aplicación, integración, control y retroalimentación de fuentes de información así como fortalecer la capacidad de planeación, programación, seguimiento y evaluación de las acciones de gobierno, mediante un sistema de información que permita la eficiencia en la toma de decisiones, el control y evaluación de las actividades que realiza, tal que permita a través de operaciones adecuadas para el ajuste de operaciones y uso apropiado de medios, el logro de los objetivos propuestos.

Dentro de los medios cabe mencionar a los sistemas de seguimiento, conocidos también como sistemas de control de gestión. Pues los sistemas de control e información surgen de la necesidad que las instituciones tienen de asegurarse que los fines establecidos y los caminos seleccionados para llegar a ellos, así como las acciones se estén logrando y llevando a cabo de manera eficaz y eficiente a través de los miembros de la organización.

El contar con un Sistema de Información coadyuva a los responsables de la gestión municipal a emitir un juicio sobre efectos de una acción pública y de ahí, llevarlos a tomar una decisión basada en hechos reales y actuales.

Palabras clave: sistemas de información, gestión pública, modernización administrativa, mejora continua, toma de decisiones.

Introducción:

Resulta evidente que estos tiempos plantean retos muy diversos y de diferente proporción en comparación con los que los ayuntamientos de la colonia tuvieron que lidiar. La pregunta que nos hacemos ahora es si los Ayuntamientos, instituciones cuya estructura básica ha evolucionado relativamente poco a lo largo de su trayectoria, hoy día se encuentran a la altura de su responsabilidad, y si no es así, a través de que reformas podemos lograr una institución más eficiente.

La modernización del ayuntamiento mexicano puede ser una premisa fácilmente aceptable por todas las fuerzas políticas y sociales, pues sustenta la urgente necesidad de dotar a las administraciones públicas de mayor capacidad de gestión a través de la introducción de sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de responder a las crecientes demandas sociales de manera eficaz y eficiente. Sin embargo esta iniciativa debe afrontar diversos retos para poder ser exitosa, por ejemplo, el grado de atraso o de modernización de las administraciones públicas municipales.

Una iniciativa de modernización de los ayuntamientos debe reflejar, entre otros factores; la democratización de sus decisiones, la eficientización de sus procesos, la profesionalización de sus funcionarios, la cogestión de sus responsabilidades, la coordinación con otros gobiernos, la sustentabilidad de sus proyectos y la tecnologización de sus procesos.

Las administraciones municipales están usando los recursos, herramientas administrativas y tecnologías necesarios para fortalecer los trabajos de modernización administrativa y reducir la ausencia de coordinación entre las dependencias. No hacerlo, dificultará la toma de decisiones, lo que trae consigo, que la administración pública municipal se vuelva deficiente. Un sistema de información representa una solución a los problemas de coordinación entre dependencias municipales y un instrumento que permite a la sociedad estar informada del avance de cada uno de los planes y programas que se están llevando a cabo, tendiente a transparentar la aplicación de los recursos y clarificar la actuación pública.

Desarrollo

Hoy en día, la estructura organizacional de las administraciones públicas municipales deben responder a las profundas transformaciones económicas, sociales, y políticas. Para ello, es necesario adecuarlas a la realidad de acuerdo a principios de racionalidad administrativa, modernización y prospectiva, para ponerlas en concordancia con las demandas de una sociedad cada vez más informada y participativa.

Estos factores plantean un reto fundamental para el ayuntamiento, el cambio y fortalecimiento institucional, lo cual pone en evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de gestión, para enfrentar y solucionar los problemas que actualmente les condicionan.

La administración municipal de Coatzacoalcos, inició desde principios del año 2005, con un plan municipal de desarrollo que hace hincapié precisamente en la modernización y en las mejoras que requiere el aparato administrativo municipal. Al respecto menciona (2005:50) que “las mejoras al aparato administrativo municipal son fundamentales para agilizar la capacidad, mejorar la calidad de las respuestas, disminuir los costos y tiempos de atención y optimizar el uso de los

recursos públicos”, esto sólo será posible mediante la actualización de los diferentes instrumentos jurídicos y administrativos que permitan generar las respuestas que la población espera.

La administración municipal (2005-2007) en afán de terminar con viejas prácticas administrativas, resalta la verdadera necesidad de modernizar la administración pública municipal y transformarla en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio que coadyuve al logro de los objetivos institucionales. Así lo establece el PMD (2005:93) “Impulsar la modernización de la administración pública municipal, promoviendo una gestión pública capaz de trabajar bajo los principios de rendición de cuentas, transparencia, evaluación del desempeño y poniendo especial atención a la implementación de indicadores de control de gestión, de resultados alcanzados en los planes y programas operativos que los respaldan y en los impactos de las obras y acciones del gobierno”.

Destaca en el municipio de Coatzacoalcos el ejercicio prospectivo y propositivo que se genera en el ámbito decisorio, y que va de la mano con el plan municipal de desarrollo (2005:52) “de manera particular deseamos concentrarnos en describir la visión prospectiva, esto es, la que deriva del estudio y sobre la cual se pretende, mediante aproximaciones debidamente consensuadas lograr definir un modelo de ciudad que garantice su viabilidad a 25 años”.

Las tareas respecto a la modernización de la administración municipal, ya empezaron a planearse, y ante la urgente necesidad para fortalecer el gobierno municipal, el Instituto Veracruzano para el Desarrollo Municipal considera necesario atender de inicio, tres grandes áreas de acción: profesionalización de los servidores públicos municipales y la generación de cuadros municipalistas, contar con un sistema de investigación, estudio e información municipal con énfasis en los temas más relevantes que tienen que ver con los gobiernos locales y establecer mecanismos de asistencia técnica en materia de planeación y desarrollo de programas, orientados al desarrollo local y regional.

El fortalecimiento de las instituciones ha propiciado que los Ayuntamientos se erijan como órganos de gobierno, más que de administración. De esta manera, el ejercicio de la planeación resulta fundamental para garantizar la transición del Municipio a escenarios de desarrollo superiores a los que enfrentan en su momento las nuevas administraciones. La planeación, en este sentido, es un instrumento que provee de las herramientas necesarias para asegurar el tránsito de una realidad a otra deseada y posible de alcanzar.

Ahora bien, ante todos los programas de modernización de la administración pública que a nivel federal se han empleado, parece ser que los gobiernos estatales y municipales se han quedado al margen de los esfuerzos modernizadores. La ausencia de modernización en los municipios está estrechamente ligada a la falta de recursos económicos, de capacidad técnica y profesionalización del personal que labora en los mismos; así como ausencia de una cultura de la planeación y generación de marcos normativos que rijan los procedimientos y aseguren el ejercicio de una acción gubernamental, con base en un conocimiento amplio de la realidad sobre la que intervienen.

La mayoría de los Municipios no cuentan con información suficiente y actualizada que les permita atender los lineamientos operativos que deben observarse como resultado del cambio en las administraciones de gobierno. Las administraciones municipales han apuntalado el control de las finanzas, dejando a un lado el aspecto administrativo y de seguimiento de las actividades, esto es debido a que la deshonestidad y la corrupción constituyen factores que flotan sobre todo en el campo de la gestión pública y es por ello que se han desarrollado diversos estudios en torno al control y evaluación a través de la aplicación de sistemas de información y vigilancia, éstos se han basado únicamente en sistemas de contabilidad y auditoría diseñados a través de mecanismos de presupuestación y contabilidad, para el seguimiento, evaluación y control de las acciones que a nivel informático permitan manejar rigurosamente las acciones que se ejercen en relación al gasto público.

Así lo expresa, Christopher C. Hood (1979;113) “se ha puesto especial énfasis en el control de la gestión a través de la aplicación de sistemas de contabilidad y auditoría”. De igual forma se ha escrito sobre la necesidad de implementar sistemas de control administrativo (control interno), con la finalidad de mejorar el funcionamiento del aparato administrativo de una dependencia pública. Sin embargo, apunta José Luis Vázquez Alfaro (1996:58) “El control interno ha tenido diversas críticas, debido a que no ha sido lo suficientemente eficaz para prevenir o eliminar todas las desviaciones o irregularidades en razón de la solidaridad, que a menudo, se manifiesta desde lo alto hacia la parte inferior de la jerarquía administrativa”.

Se han realizado estudios referentes al control y evaluación de la gestión pública, con enfoque administrativo e inclinado hacia el diseño de sistemas administrativos en recursos humanos. Dichos estudios, señala Rafael Aréchiga, (1986:87) “hacen hincapié en la necesidad de contar con una infraestructura de información capaz de racionalizar y agilizar la generación, almacenamiento, distribución y utilización de la información”.

De manera general, se puede decir que, los sistemas de control han existido dentro de las organizaciones públicas. Sin embargo, han hecho referencia únicamente a sistemas de presupuestación, contabilidad, auditoría, legislativa, entre otros. Es decir, se han ocupado de verificar los resultados, comparando lo presupuestado con lo alcanzado. A través de esos sistemas, se ha visto el control como un fin del proceso administrativo y no como un insumo del mismo. El control como un fin del proceso administrativo refleja la relación entre lo previsto y lo realizado, posee un sentido a posteriori, correctivo; mientras que el control como un insumo del proceso administrativo, se entiende como una guía, orientación o impulso preventivo inmediato, interviniendo durante el desarrollo del proceso administrativo.

En la actualidad las funciones y programas que realizan las administraciones municipales son cada vez más diversos, numerosos y complejos. Esta situación trae como consecuencia la necesidad de disponer de información básica que permita a los servidores públicos municipales una correcta toma de decisiones.

Ningún plan o programa de gobierno puede formularse y mucho menos desarrollarse con éxito, si quien los diseña carece de información de primera mano. Generalmente en las administraciones municipales cada área que conforma el aparato administrativo, elabora de manera espontánea sus propios procedimientos y fuentes de información organizada completa, unitaria, actualizada y confiable, sobre aspectos de carácter jurídico, administrativo, financiero, político y social del municipio. Esto trae consigo un alto grado de inexactitud y escasa organización de la información disponible, convirtiéndola en material poco útil para la correcta toma de decisiones. De ahí que comúnmente, un secretario municipal desconozca por qué y cómo se distribuyen y aplican los recursos destinados a la población; el director de obras públicas desconozca los proyectos de obra en una determinada región del municipio, o el tesorero municipal no identifique que tipo de proyecto y programas se desarrollan en la comunidades. Y lo que en apariencia se presenta como un asunto fuera de la competencia de cada uno, en realidad constituye una consecuencia del aislamiento como cada quien realiza su trabajo; provocándose una dispersión de puntos de vista y esfuerzos, que redundan en decisiones inadecuadas y opuestas a lo que en realidad se tiene que hacer, hacia dónde, en beneficio de quiénes, en cuánto tiempo, con qué recursos, etc.

La importancia de contar con información efectiva, es para todos los servidores públicos municipales un asunto estratégico y actualmente la única manera de asegurarla es mediante un sistema de información que permita controlar y evaluar la gestión pública. De acuerdo con Kennet Laudon un sistema de información (Laudon;2002) “es un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, almacenar, procesar y distribuir la información para apoyar a la toma de

decisiones, el control, análisis y visión en una institución.” En este sentido, un sistema de información proporciona las herramientas necesarias al responsable de la toma de decisiones sobre el avance de las actividades que conforman los planes y programas, de tal forma que se puedan detectar a tiempo posibles desviaciones e implementar acciones preventivas y de esta forma lograr los objetivos que el municipio se plantea tendiente a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

A través de un sistema de información dada la planificación que el sistema conlleva, clarifica la actuación pública, facilita la toma de decisiones, permite racionalizar el uso de los recursos, transparenta la aplicación de los mismos en obras de beneficio social, orienta la acción y detecta posibles desviaciones, refuerza mecanismos de actuación, previene acciones de corrupción y en última instancia legitima la acción pública.

El objetivo de trabajar con un sistema de información municipal es permitir que las diferentes áreas internas del municipio, tengan referencias básicas de los distintos programas, proyectos y actividades que se aplican. De este modo, estarán en mejores condiciones de apoyar la ejecución de éstos, darles seguimiento y evaluarlos, conforme a su ámbito de competencia; propiciando al mismo tiempo un trabajo más integrado y coordinado.

Un sistema de información municipal debe ser el resultado de un esfuerzo colectivo. Por un lado, se debe considerar el necesario consenso de todas las fuerzas políticas y sociales, por otro, hay que recordar que todo esfuerzo de innovación o modernización enfrenta inercias y oposiciones que pueden hacerlo naufragar. Falta de capacitación, culturas resistentes al cambio e intereses de diversa índole pueden mencionarse como sólo algunas de las problemáticas a las que un sistema de información se puede enfrentar, como tal, su funcionamiento óptimo dependerá de la disposición y compromisos que se adquiera con los objetivos y tareas del desarrollo municipal.

Conclusión

Cada vez un mayor número de instituciones públicas y privadas estructuran áreas cuya función consiste en diseñar, operar, retroalimentar y evaluar sistemas de información. En la mayoría de los casos, dichos sistemas se ejecutan en forma automatizada, dada la necesidad de interacción dinámica y masiva de la información hoy en día. Los municipios no son la excepción.

El establecimiento de un sistema de información municipal permitirá a los municipios llevar a cabo un proceso ordenado, ágil, permanente y transparente de compilación, captura, consulta, actualización y uso de información básica que generan y reciben las distintas áreas

Cabe destacar que el valor de un sistema de información no radica en los altos costos de los equipos adquiridos (computadoras, fax, teléfonos, radios, calculadoras, entre otro, etc.), sino en la calidad de los productos que aporta a los usuarios del sistema.

El máximo aprovechamiento de la infraestructura disponible debe ser secuencia de un sistema de información planificado. Por ello, es conveniente integrar una comisión técnica (formada por personal del ayuntamiento y por asesores externos), que elaboren un diagnóstico de la información básica que producen y utilizan las diferentes áreas del municipio y conozcan los procedimientos y medios de que se dispone para uso de ella, tomando en cuenta las principales dificultades que se tiene para disponer de información organizada, objetiva, completa, transparente y útil.

Bibliografía

AMARO, Raymundo, Introducción a la administración pública, Editorial, Mc Graw-Hill, México, 1998.

ARÉCHIGA, Rafael, La informática en la Administración Pública, Editorial; Limusa, 1ª. Edición, México, 1986.

ARELLANO, David y Liliana Rivera Sánchez, Gobiernos Locales Innovación y Perspectivas, CIDE, México, 1998.

BANCO Interamericano de Desarrollo, ¿De Burócratas a Gerentes?. las Ciencias de la Gestión Aplicadas a la Administración del Estado, Carlos Losada I Marrodan editores, Washington. DC, 1999.

CABRERO, Enrique, La Nueva Gestión Municipal en México: Análisis de experiencias innovadoras en gobiernos locales, Editorial; Miguel Ángel Porrúa, México, 1996.

CABRERO, Enrique y Gabriela Nava Campos (Coords), Gerencia Pública Municipal, conceptos básicos y estudios de caso, Editorial; Miguel Ángel Porrúa, México, 1999.

COHEN, Karen Daniel, Sistemas de información para la toma de decisiones, Editorial; Mc Graw-Hill, 1ª. Edición, México, 1994.

DAFT, Richard L., Teoría y diseño organizacional, Editorial, Thomson, México, 2005.

GARCÍA, Rodolfo, Los municipios en México, Los retos ante el futuro, Editorial; Miguel Ángel Porrúa, México, 1999.

GUILLÉN, Tonatiuh, Gobiernos Municipales en México: entre modernización y la tradición Política, Editorial; Miguel Ángel Porrúa, México, 1997.

HOOD, Christopher C., Los alcances de la Administración Pública, problemas de implantación y control de sistemas, Editorial; LIMUSA, 1ª. Edición, México, 1979.

LAUDON, Kenneth C., y Jane P. Laudon; Administración de los sistemas de información. Organización y tecnología, Editorial, Prentice-Hall, México, 2002.

LÓPEZ Camps, Jordi y Albert Gadea Carrera, Una nueva Administración Pública, Instituto Vasco de Administración Pública Editor, Oñati, 2001.

MEDINA, A., y José Mejía Lira: El Control en la Implantación de la Política Pública, Plaza y Valdez Editores, 1993.

ROJAS, Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales, Editorial; Plaza y Valdèz, S.A. de C.V., Edición 40, México, 2005.

VÁZQUEZ, Alfaro José Luis, El control de la Administración Pública en México, Editorial; UNAM, 1ª. Edición, México, 1996.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

H. AYUNTAMIENTO Constitucional de Coatzacoalcos, Ver., Plan Municipal de Desarrollo 2005-2007, Coatzacoalcos, Veracruz, 2005.

Plan Nacional de Desarrollo (2000 – 2006).

Plan Veracruzano de Desarrollo (2006 – 2010).

Plan Municipal de Desarrollo. (2005-2007)

www.cide.edu.mx

www.coatzacoalcos.gob.mx

www.gobernantes.com

www.unam.edu.mx

www.veracruz.gob.mx

Universidad y Sociedad

Cuauhtémoc D. Molina García (cmolina@uv.mx), Minerva Parra Uscanga
(ponente2minervaparra@hotmail.com)
Universidad Veracruzana Fac. de Contaduría y Administración
Campus Xalapa y Fac. de Contaduría Campus Veracruz

Resumen

Las sociedades se transforman y con ellas sus instituciones Universitarias, todo esto debido a la globalización que ha sido impuesta por las condiciones emergentes del capitalismo.

Por lo que nadie podría en los tiempos en que vivimos argumentar que la Universidad debe quedarse como esta. Sin duda el papel de las universidades y tecnológicos les corresponden el supremo papel de promover la investigación científica y tecnológica, así como buscar las aplicaciones de sus hallazgos que mejor se adecuen a los lineamientos del desarrollo nacional, las universidades deben tener muy claro el rol que les corresponde desempeñar, en tanto están financiadas con recursos públicos y fiscales.

Palabras claves: Sociedad, Universidad, globalización, investigación y desarrollo Nacional.

Desarrollo

Las sociedades se transforman y con ellas sus instituciones. La metamorfosis de la sociedad deviene histórica, pero ciertamente acelerada por las condiciones emergentes que el capitalismo impone por medio de la denominada *globalización*. Este proceso de mundialización ha trastocado las concepciones que hasta antes de ella se consideraban intocables, por ejemplo la cultura, la propia historia valores y destino de los pueblos, sus lenguajes, sus modos de producción, pero sobre todo, el concepto de *soberanía*. De

modo sorprendente, lo que antes era «sociedad» en sentido amplio y profundo, hoy ha pasado —merced a la ideología economicista de la globalización— a ser un simple “mercado”; los antiguos ciudadanos son ahora “consumidores” y nuestros países — antiguamente del tercer mundo— hoy tipifican en los escenarios internacionales como “economías emergentes”. Otros, los menos materiales, apuntan que nuestros países requieren transformar rápidamente sus sociedades tradicionales en nuevas sociedades nutridas por la información y por el conocimiento, de modo que ello les permita aprovechar al máximo, se dice, el enorme potencial de las nuevas tecnologías para promover así mejores niveles de vida en sus respectivas poblaciones. De esta manera, ante la presencia arrolladora de los procesos globalizadores, con su ideología de dominación absoluta —cine, prensa, televisión e instituciones— todos aceptamos, sin reservas, que a nuestras sociedades no les queda de otra más que arrojar, de lleno, a promover los cambios necesarios en sus estructuras internas para aceptar los nuevos paradigmas en la división del trabajo —ahora más internacional que nunca—, en las formas de crear y promover la cultura para reducirla, de tajo, al papel instrumental del “conocimiento” útil en la medida en que éste contribuya a generar riqueza y consumo.

En efecto, los antiguos pueblos —hoy sociedades “en búsqueda” del conocimiento— necesitan buscar desesperadamente las formas más idóneas de producir, aplicar utilizar los conocimientos tecnológicos en las distintas ramas del saber para generar crecimiento y desarrollo económico en aras de eliminar la pobreza extrema o bien de atenuar, cuando menos, las enormes desigualdades sociales. En este sentido, se ve con toda claridad, que una de las instituciones involucradas en tales transformaciones, es sin duda alguna la Universidad. La pregunta fundamental no es si las instituciones universitarias, o de educación superior en general (IES), deben o no transformarse, pues todo parece indicar que en efecto deben hacerlo, sino más bien cómo y sobre todo *en qué sentido* deben hacerlo, habida cuenta que en nuestros países —especialmente en México— los presupuestos públicos asignados a las IES vienen decreciendo en términos relativos desde hace cuando menos 10 años y de modo acelerado desde el año 2000 y que, paralelamente, la población aumenta y los niveles de pobreza también, dejando a cada vez más mexicanos al margen de recibir los beneficios de la educación, en especial la superior.

En consecuencia, el asunto que relaciona a la Universidad con la sociedad puede verse desde ángulos y perspectivas diversas. Por un lado tenemos el gran tema de las transformaciones internas que las IES deben tener tanto en sus estructuras orgánicas como en el currículo. Por otro, el no menos importante y grave tópico de su formas y esquemas de financiamiento, lo cual conlleva al debate de si lo público es una cuestión eminentemente privativa del Estado o si también corresponde a otras estructuras de la sociedad. No menos relevante —y muy asociado al expediente del conocimiento— es el de la pertinencia de la educación superior y de sus instituciones y, de modo aún más profundo, cómo debe definirse y asumirse esta *pertinencia*, cuya acepción acrítica puede conducir a las IES al papel de consolidarse, mediante la mentada transformación globalizante, en meros centros de adiestramiento empresarial. Mientras los llamados “sector social” y “sector productivo” no queden definidos en forma socialmente responsable, y en tanto el Estado no implemente políticas públicas que claramente ubiquen el rol que a dichos sectores corresponde en sus respectivas contribuciones al desarrollo de la sociedad, la Universidad como institución humanista, responsablemente promotora de la cultura, no puede ceder sus espacios —aún cuando sean éstos tradicionales— a modificaciones o transformaciones cuyo sentido y destino la despojen de su papel histórico y clásico.

Nadie podría, en los tiempos que vivimos, argumentar que la Universidad debe “quedarse como esta”; nadie, tendría los elementos necesarios para abonar un conservadurismo desmesurado y retardatario respecto de los cambios que las IES están llamadas a realizar. Pero tampoco, en el otro extremo, habría universitarios responsables dispuestos a privar a las IES del papel que tradicionalmente le ha asignado la cultura humanista del pasado. Es decir, ni duda cabe que a las universidades y tecnológicos les corresponde el supremo papel de promover la investigación científica y tecnológica, así como buscar las aplicaciones de sus hallazgos que mejor se adecuen a los llamamientos del desarrollo nacional; el conocimiento generado en las IES está financiado por la sociedad, por medio de sus contribuciones fiscales, y por lo mismo tiene una responsabilidad igualmente social que no puede arrojarse en la privacidad del sector productivo para su propio beneficio, especialmente si éste obedece a intereses extranjeros. Desde mi punto de vista, me parece altamente cuestionable, éticamente hablando, que las universidades públicas mexicanas —las privadas no investigan— destinen recursos importantes a la

investigación en ciencia y tecnología y que preparen recursos humanos de primer nivel, para que las corporaciones extranjeras aprovechen este potencial —o llegaren a hacerlo— mientras, por otro lado dirigen sus excedentes y sus utilidades a sus respectivas matrices sin reinvertir en México sus ganancias, o incluso manifestando pérdidas o “ceros” en sus declaraciones fiscales. Por esta razón, las universidades deben tener muy en claro el rol que les corresponde desempeñar, en tanto están financiadas con recursos públicos y fiscales, y en tanto sus productos debieran retornar a la sociedad de la que ellas mismas provienen. No es este un asunto de nacionalismo trasnochado, sino de elemental corresponsabilidad ética en una sociedad pobre y escasa de recursos para dedicarlos a la educación. Por ello, conceptos tales como “transformación de la educación superior (ES)” deben revisarse y reflexionarse a la luz de varios elementos. De ellos hablo enseguida.

Relaciones entre la Universidad y la Sociedad

Es verdad que en el mundo globalizado que vivimos, el esquema tradicional de la universidad no ajusta ya con las nuevas realidades y demandas sociales, científicas y tecnológicas, presentes y futuras. El conocimiento “válido” debe ser también útil, sobre todo para quienes más lo necesitan en aras de redimirse de su condición social. El concepto de “relevancia” de la ES es hoy en día una demanda nacional y varios son los organismos internacionales que enarbolan tal relevancia, e incluso la colocan en niveles de acreditación de los sistemas educativos, ya para recibir merecimientos públicos, o ya para recibir financiamientos.²⁷ Sin embargo, el significado de esta relevancia no satisface muchos. Por ejemplo, ¿cómo entender la relevancia y la pertinencia?

Si entendemos la sociedad como *sociedad*, la pertinencia y relevancia adquieren una connotación diferente a si entendemos la sociedad como “mercado” y a los ciudadanos como “consumidores”. Incluso el crecimiento y desarrollo nacionales, desde la perspectiva de la ES, será también una categoría de análisis diferente si los países son asumidos como “economías”, consolidadas o “emergentes” y no como pueblos con historia y cultura.

²⁷ Este es el caso de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), BM (Banco Mundial), entre muchos otras agencias internacionales.

Los teóricos de la ES hablan ahora de *calidad, pertinencia e impacto* de la ES²⁸ A partir de si la sociedad está o no recibiendo los beneficios de ES que el país requiere ante los contextos altamente dinámicos que la globalización plantea, en todos los frentes, será necesario que abordemos estos asuntos —calidad, pertinencia e impacto— que las IES puedan o no estar teniendo en la sociedad. La perspectiva de análisis tiene que ser necesariamente sistémica y holística, pues de otro modo se caería en visiones parciales y reduccionistas. Ciertamente, en esto subyace una premisa básica: “La ES constituye un instrumento fundamental para promover el desarrollo económico”. En este sentido, y ante esta proposición, viene bien indagar las implicaciones del término “calidad” en servicios educativos. Los indicadores del desempeño educativo en México, a la luz de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y los que las propias autoridades mexicanas anuncian, advierten un deterioro en los niveles de calidad de la educación básica. De la superior no se tienen indicadores, pero nuestras realidades —vistas desde dentro del sistema— anuncian que la calidad no es del todo la deseable y son varios los elementos que a ello contribuyen.²⁹ Calidad, a juicio de la ANUIES por supuesto, es la “eficiencia en los procesos, la eficacia en los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las expectativas y demandas sociales”.³⁰ La calidad, por lo tanto, es irreductible e inseparable de la *pertinencia social*, es decir, la responsabilidad y valor que sustenta la ES. Las instituciones universitarias y tecnológicas —incluidas por supuesto las escuelas normales— no pueden extraerse ni de su función vinculatoria, ni de su compromiso social con el desarrollo nacional y el bienestar de la población.

Respecto de la *calidad* hay que decir que en todos lados se la define como la capacidad “de algo” para satisfacer demandas y expectativas de actores externos a un sistema organizacional. Por ejemplo, una universidad —vista como sistema— debe ofrecer bienes y servicios capaces de satisfacer requisitos definidos y puestos endógenamente. Visto así, un sistema de ES tiene clientes —externos e internos— y debe satisfacerlos cumpliendo sus demandas y expectativas. ¿Quiénes son los clientes externos de las IES?

²⁸ ANUIES, *Consolidación y cambio de la educación superior en México; compromisos y propuestas*. Documento preliminar, ¿?

²⁹ Tales elementos serían materia de otro ensayo.

³⁰ *Ibidem*, p. 15.

En principio habría que señalar a los estudiantes, y luego a quienes emplean a éstos una vez que son egresados del sistema educativo. Luego estaría la sociedad en una perspectiva final. Habría entonces un micro cliente (el alumno), un meso cliente (el empleador) y un macro cliente (la sociedad). A los alumnos hay que ofrecerles los programas que ellos desean, los profesores que entiendan sus necesidades y expectativas y los servicios de apoyo estructural que ayuden su adecuada educación (infraestructura y tecnología). A los empleadores —los empresarios, el sector productivo— hay que ofrecerles profesionales con aptitudes, habilidades y, como ahora se dice, *competencias* capaces de resolverles sus problemas y hacerlos más productivos y competitivos. Hay que dotarles de ingenieros, administradores, contadores y técnicos que potencialicen el valor de sus inversiones, de sus procesos productivos y que, eventualmente, les permita crecer, contratar más personal y contribuir más al erario. Estas acciones traerían impactos no solo para los empleadores, sino también incrementaría los ingresos y el bienestar de los beneficiarios de la ES. Por esta razón, la pertinencia no puede reducirse simplemente como una mecánica capacidad de respuesta de las IES a las demandas de los mercados y de la economía sino que debe considerar los desafíos y demandas de la sociedad de cara a las transformaciones contemporáneas.

No obstante, no somos una sociedad igualitaria, como aspiraba el ex presidente de México Miguel De la Madrid. México es una sociedad profundamente desigual e injusta; es verdad que la globalización nos trae retos y beneficios si sabemos enfrentar las oportunidades, pero también tenemos una sociedad escasamente equipada, en términos de capital social y humano, para encarar de frente la globalización. Es verdad que no hay actividad económica que se libre de las exigencias de la competitividad, pero es un hecho inculcable que algunos sectores han sido más exitosos que otros en sortearlas eficientemente. Para los triunfantes, la *sociedad del conocimiento* es una realidad y a la vez una condición básica de su adecuada inserción en los mercados internacionales pero, para los no favorecidos y para los desarticulados del engranaje de la modernidad, la inclusión en el mundo global constituye más un riesgo que una oportunidad. Y esta es una realidad para siete de cada diez empresas y organizaciones sociales, para quienes confrontar lo local con lo global representaría costos y pérdidas irreversibles. ¿Cómo podrían los micros y los pequeños empresarios aprovechar los beneficios de la sociedad del conocimiento? Si aprovechar los beneficios significa comprar tecnología extranjera y

depender de materias primas e insumos del exterior, entonces los que están aprovechando los beneficios de la sociedad del conocimiento son otros y no los nuestros. Debemos reconocer que el mercado es estructuralmente inequitativo y está más llamado a tener “fallas” que aciertos en el reparto y asignación de los recursos sociales, y constituye una injusticia dejarle a sus juegos la determinación de la suerte de ganadores y perdedores. El llamamiento del mercado no es ni la equidad ni la justicia, y entonces las universidades no pueden quedar, en sus relaciones con la sociedad, al garete del mercado. Por desgracia, el Estado mexicano, movido por los paradigmas neoliberales, ha debilitado su posición en la economía y en la sociedad y ha permitido que sea el mercado el que mueva la lógica de las decisiones asignatarias, y ello ha contribuido en mucho a despojar a enormes sectores de la sociedad —los desprotegidos y marginados— de los beneficios de la ES, y es así como las relaciones de la universidad con la sociedad se han matizado con los rasgos de la inequidad y la injusticia.

Universidad-sociedad constituye hoy en día un binomio que no admite especulaciones teóricas ni visiones unitarias y de clase social dominante. Hay que admitir —no hacerlo sería un acto de miopía social— que en México y en el mundo ha ascendido no solamente la globalización a secas, sino con ella un sistema de pensamiento económico —el pensamiento único— que coloca la libertad del movimiento de los capitales financieros internacionales por encima del interés de las sociedades. Esta preeminencia del mercado por sobre la sociedad ha generado profundas tensiones, ha agudizado las distancias sociales e incrementado la pobreza, la marginación y la desigualdad; incluso, ante el desempleo acucioso, muchos no han tenido otra opción que acudir al mercado informal o a la violencia, convirtiendo el espectro social en caldo de cultivo del narcotráfico. Y en materia de ES los efectos no son del todo distintos. Hoy tenemos, merced al mercado privado de empresas de ES —que el propio gobierno ha abonado y promovido merced a su desentendimiento financiero en el sector— una desigualdad académica que corre en paralelo con la económica y social. La nobleza del título otorgado por *algunas* instituciones privadas de abolengo parece tener más valor de mercado que las credenciales que otorgan las IES privadas. Los empresarios parecen más dispuestos a contratar a los egresados de las agencias privadas de ES que a los de las públicas; hay, en suma, un elitismo o una aristocracia que de hecho ya tiene años de construir su consolidación y que introduce serias disfuncionalidades en los mercados de trabajo y que

crea, en suma, una fuerte connotación de discriminación clasista entre las IES y entre sus egresados. Pero hay que ver que las IES del mercado privado han nacido con ciertas características con las que las instituciones públicas no operan, y que necesitan adquirir sometiéndose a cambios que implican negociaciones con sindicatos y con el propio gobierno, incluso con la sociedad.

Respecto de las estructuras internas de las universidades Tünnermann (2000), en términos del sistema de ES en general, apunta:

La médula del problema radica en que nos encontramos en una etapa en transición y por lo mismo crítica, entre la educación superior elitista y la educación superior masiva. Las actuales estructuras académicas responden a la educación superior elitista; por lo mismo, les es imposible, sin una profunda transformación, hacer frente al fenómeno de masificación. Son en general demasiado rígidas, poco diversificadas, y carentes de adecuados canales de comunicación entre sus distintas modalidades y con el mundo de la producción y el trabajo. La homogeneidad de sus programas no les permite atender la amplia gama de habilidades, intereses y motivaciones de una población estudiantil cada vez más extensa y heterogénea; su excesiva compartimentalización contradice la naturaleza esencialmente interdisciplinaria del conocimiento moderno; su apego a los sistemas formales les impide servir con eficacia los propósitos de la educación permanente.

Conclusiones preliminares

La perspectiva relacional —y también de cambio de las IES, respecto de la sociedad— deviene en dos órdenes. Por un lado, el estructural orgánico y curricular; por otro, el gravísimo asunto del financiamiento público a las IES.

El primer orden de perspectiva asume que las universidades deberían ser más flexibles y menos rígidas, no solo para efectos del adelgazamiento estructural y presupuestal, sino sobre todo para tener más y mejor capacidad de respuesta a los cambios de sus respectivos entornos. Las sociedades han cambiado a mayor

velocidad que las IES y éstas no han sabido incorporar estos cambios a sus estructuras de organización curricular.

El segundo orden de perspectiva —que hemos calificado de arduo— asume un mayor compromiso del Estado para con la educación superior, la ciencia y la tecnología en materia fiscal, es decir, presupuestal. Hoy día, no obstante, el Estado parece alejarse de su compromiso de financiar la educación superior, y claramente acusa signos delicados de privilegiar al mercado, esto es, a la inversión privada en el sector educativo superior.

Con estos dos elementos —el curricular y el financiero— no parece que las relaciones «Universidad-sociedad» tiendan a satisfacer con calidad las necesidades y expectativas de los actores sociales: empresarios, inversionistas y ciudadanos. Se necesita, entonces, que tanto el currículo sea más *vinculante*, como que las IES tengan más capacidad financiera de crecimiento y desarrollo.

Bibliografía

ANUIES, *Consolidación y cambio de la educación superior en México; compromisos y propuestas*. Documento preliminar, s/a. <http://biblio2.url.edu.gt:8991/libros/leccion%20inaugural2006texto.pdf>

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), BM (Banco Mundial).

TUNNERMANN, Carlos (2006). Pertinencia y calidad de la educación superior. Lección inaugural. Guatemala. Consultado el 21 de noviembre de 2006, en: