



Año 10, Número 32, Diciembre 2019

Revista electrónica <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/30/index.html>

ISSN: 1989-9300

Sitio editado y mantenido por Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

B-93417426. España

Dirección de contacto revista.tlatemoani@uaslp.mx

© Los autores de las colaboraciones son responsables de los contenidos expresados en los mismos, fundamentalmente de los plagios.

CONSEJO DE REDACCIÓN

MARÍA LUISA CARRILLO INUNGARAY.

Doctora en Ciencias en Alimentos en la Unidad de Investigación y Desarrollo de Alimentos del Instituto Tecnológico de Veracruz, responsable del Laboratorio de Investigación en Alimentos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y Profesor Investigador de Tiempo Completo en el programa educativo de Licenciado en Bioquímica. México. maluisa@uaslp.mx

MARCO IVÁN VARGAS CUÉLLAR.

Licenciado en Ciencias Políticas, Maestro en Administración y Política Pública y Doctorante en Ciencias Políticas y Sociales. Profesor Investigador de Tiempo Completo de la UAMZH-UASLP en el programa educativo de Licenciado en gestión y Políticas Públicas, México. marco.vargas@uaslp.mx

PABLO MARTINEZ GONZALEZ.

Licenciado en Contaduría Pública, Maestro en Administración y Políticas Públicas egresado del Colegio de San Luis (COLSAN). Actualmente es Coordinador de la carrera de Lic. en Gestión y Políticas Públicas y es Profesor Investigador Tiempo Completo en la UAMZH-UASLP.

pabmago@uaslp.mx

Índice de contenidos

León Donizetty Olivares Bazán, Pablo Martínez González y Porfirio Miguel López Domínguez

Como elaborar un manual de procedimientos de un programa educativo.....1

David Flores Zafra e Ingrid Mendivel Landeo

Sistema experto para mejorar la salud nutricional mediante la evaluación y recomendación de dietas nutricionales.....19

Elsy Sandoya Valero, Gladys Verónica Ronquillo Murrieta, Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta y Félix David Freire Sierra

Estrategias de diferenciación aplicadas a la comercialización de medicamentos e insumos médicos de la importadora JORUA CIA. LTDA. en la provincia de Los Rios, Ecuador.....31

José María Jiménez Munive, Cayetano Jiménez Munive y Karina Patricia Romero Ibarra

El Clientelismo político y corruptor como cultura de participación asimétrica y legítima.....55

Porfirio Miguel López Domínguez y Paola Aguilar Izeta

La movilidad urbana: notas para su discusión académica.....88

Sergio Arcos Moreno, José Alejandro Amaro y Xochitl Tamez Martínez

La psicología del contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.....100

Lizet Guadalupe Fraga Dávila, Alma Rafael Bojórquez Vargas, León Donizetty Olivares Bazán y Carlos Pedraza Gómez

El patrimonio gastronómico como alternativa de oferta turística en la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa.....129

Ma. Macarena Suárez Blanco

Ciclo de servicios y mapa de proceso adaptados a la industria hotelera.....150

José María Jiménez Munive, Karina Patricia Romero Ibarra y Cayetano Jiménez Munive
La pobreza en el caribe colombiano.....175

Gustavo Rodríguez Pizarro, Fernando Carpio Torres y Félix David Freire Sierra
Desarrollo de una tienda online para promocionar herramientas manuales aplicando
marketing digital en Ferreteria Ferrocarsa de la ciudad de Guayaquil.....209

Xochitl Tamez Martínez, Laura Zamora Pacheco, Graciela Martínez Ramírez y Sergio
Arcos Moreno
Impacto del control interno en los riesgos de una auditoría externa de estados
financieros.....230

Hector Omar Turrubiates Flores, Sergio Arcos Moreno y Alejandro Gutierrez Hernandez
Estudio descriptivo de la legislación en México en materia de los derechos de los
animales no humanos.....255



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – Diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 01 de enero de 2019.
Fecha de aceptación: 12 de agosto de 2019.

COMO ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UN PROGRAMA EDUCATIVO

AUTORES:

León Donizetty Olivares Bazán
donizetty.bazan@uaslp.mx

Pablo Martínez González
pablomg@uaslp.mx

Porfirio Miguel López Domínguez
pormild9@gmail.com

Universidad Autónoma de San Luis Potosí-UAMZH, México.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad diseñar una metodología para la elaboración de un manual de procedimientos que sirva como apoyo a la Coordinación de Contador Público de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca (UAMZH) para el desarrollo de actividades que se enfrentan cotidianamente, para diseñar el modelo fue necesario realizar un diagnóstico con el fin de conocer la situación actual que presenta la coordinación. Los resultados



TLATEMOANI, No. 32, diciembre 2019.
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.html>

que se obtengan del diagnóstico servirán como base para detectar, analizar y proponer

mejoras de solución, así como a su vez para la construcción de los procedimientos que efficienten las actividades de la coordinación. Esta metodología servirá como una guía para el desarrollo de un manual de procedimientos donde se consultará aquellos procedimientos que desarrolla el coordinador diariamente.

ABSTRACT:

HOW TO DEVELOP A PROCEDURE MANUAL FOR AN EDUCATIONAL PROGRAM

The purpose of this research work is to design a methodology for the preparation of a procedures manual that will serve as support to the Public Accountant Coordination of the Huasteca Zona Multidisciplinary Academic Unit (UAMZH) for the development of activities that are faced daily, to design the model was necessary to make a diagnosis in order to know the current situation presented by the coordination. The results obtained from the diagnosis will serve as a basis for detecting, analyzing and proposing improvements of the solution, as well as for the construction of the procedures that make the activities of the coordination more efficient. This methodology will serve as a guide for the development of a procedures manual where the procedures developed by the coordinator will be consulted daily.

PALABRAS CLAVES: Procedimientos, Metodología, Eficiencia, Coordinación y Manual.

KEYWORDS: Procedures, Methodology, Efficiency, Coordination and manual

ANTECEDENTES

A lo largo de 35 años de vida la carrera de contador público ha cambiado su forma de organización de acuerdo a las necesidades en que se ha desarrollado y

atendiendo al modelo de trabajo requerido en su momento, en la actualidad las exigencias son otras y se empieza a perfeccionar la forma de organización interna, en la unidad durante más de 17 años solo existían 3 carreras que eran atendidos por tres departamentos denominados coordinaciones de carrera (Contador Público, Derecho y Bioquímica), pero a partir del año 2007, se incrementó la oferta educativa y con ello la exigencia de una nueva manera de organización de control interno en cada coordinación (UAMZH, 2019). El problema se empezó a complicar cuando los distintos departamentos solicitaban información acerca de la carrera.

Cada día surge la necesidad de formalizar nuevos procesos administrativos y la ausencia de estas herramientas propicia que siga trabajando de acuerdo a la experiencia. La licenciatura de contador público es uno de los programas educativos que más cambios administrativos han pasado a lo largo de su historia, para eso, es necesario aplicar uno de los procesos administrativos que el francés Henri Fayol propuesto en su obra como experiencia laboral que es la planeación (Ríos, Mustafa, 2004:231). Entre los que destaca, la planeación debió a que corresponde a la etapa del proceso administrativo, en donde se realizan preguntas como ¿dónde?, ¿con que?, ¿para qué?, ¿hasta cuándo?, ¿con qué fin? (Valdez, 2008:7).

Durante marzo de 2010 la carrera de Contador Público recibió la visita del Consejo de Acreditación para la Enseñanza en Educación Superior, A.C. (CACECA), dicho organismo es reconocido por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) como el único organismo acreditador para los programas de contaduría, administración y afines en el país, evaluando con estándares e índices que engloban tres aspectos: alumnado, docencia y administración (CACECA AC, 2016). El resultado de dicha evaluación por parte de CACECA fue la obtención de una acreditación a nivel nacional como una carrera con los más altos estándares de calidad educativa en el área de la Contaduría. Los evaluadores del organismo acreditador otorgaron el dictamen cuyo resultado fue favorable y se le otorgo la acreditación por primera vez con una vigencia de cinco años (CACECA,2019).

Derivado de la visita con fines de acreditación realizada por CACECA se envió a la Dirección de la Unidad un documento con una serie de recomendaciones, las cuales deberían ser atendidas durante los siguientes cinco años. La mayor parte de dichas recomendaciones se cumplieron satisfactoriamente, pero hicieron mención que para que se volviera acreditar se tenía que cumplir en su totalidad todas las recomendaciones. No obstante, se quedaron con nueve recomendaciones pendientes. En el año 2016 el programa de contador público recibió la visita de los acreditadores de CACECA, con el fin de reacreditar la carrera por los próximos cinco años (2016-2020), en esta ocasión y con la experiencia de la primera vez, los trabajos fueron más ágiles.

El día 6 de junio de 2016 llegó el dictamen a la UASLP teniendo como resultado la reacreditación con un total de 720.81 puntos. Sin embargo, muchas actividades que se requerían en esta evaluación, no se encuentran dentro de las funciones de la coordinación de contador público y eso fue lo que dificultó la obtención de datos y muchas de las actividades se desarrollaron con el conocimiento empírico, es por eso que es fundamental tener los manuales de procedimientos con el fin de recolectar toda la información adquirida por la experiencia de estas dos acreditaciones y plasmarlas en un libro en donde se puede facilitar la carga de trabajo.

Actualmente, la coordinación de Contador Público cuenta con una planta docente de 30 profesores, incluyendo a maestros asignatura, profesores de tiempo completo (PTC) y tiene a su cargo una población estudiantil de 300 alumnos.

FUNDAMENTO NORMATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) en el artículo 72 de su estatuto orgánico menciona lo siguiente:

TLATEMOANI, No. 32, diciembre 2019.
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.html>

“ARTÍCULO 72.- En ejercicio de esta facultad, el rector establecerá la organización administrativa adecuada que permita y apoye el desarrollo de las funciones de la Universidad. Los directores de las entidades académicas y los titulares de las dependencias administrativas, coadyuvarán en el desempeño de su responsabilidad. El Consejo Directivo sancionará el manual de organización y procedimientos administrativos” (UASLP,2019).

Por consiguiente, la Universidad (UASLP, 2019) define un manual de organización como un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura orgánica y funcional, los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, así como los tramos de control y los canales de comunicación que permiten una funcionalidad administrativa de la institución. Además de lo anterior, definen, describen y ubican los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.

Por encargo del Rector de la UASLP en el año 2013 la Dirección Institucional de Gestión de Calidad es la responsable de elaborar, actualizar y estandarizar los manuales de organización y procedimientos administrativos de las entidades académicas y de dependencias de la administración central con el fin de dar cumplimiento al artículo 72 del estatuto orgánico de la UASLP (UASLP, 2019).

Por tal motivo la UAMZH en el año 2001, creo el primer reglamento de la unidad conformado por 115 artículos en nueve títulos. En donde registraba su marco de organización y gobierno de la unidad, así como a su vez las principales funciones de cada departamento.

Título I De la Unidad, Definición y Objetivos (1-2)

Capítulo I Definición de la Unidad

Capitulo II Objetivos

Título II Del Marco Organizacional y Gobierno de la Unidad (3-66)

Título III De las Licenciaturas que ofrece la Unidad (67-80)

Capítulo III Del Director

Capítulo IV Del Consejo Técnico Consultivo

Capítulo V Del Secretario General

Capítulo VI Del Secretario Académico

Capítulo VII De las Coordinaciones de Carrera

Capítulo VIII Centro de Cómputo

Capítulo IX Del Departamento Universitario de Inglés

Capítulo X Del Departamento Extensión y Difusión

Capítulo XI Del Departamento de Servicio Social, Prácticas Profesionales y Vinculación

Capítulo XII Coordinación de Educación Continua

Capítulo XIII Del Centro de Idiomas

Capítulo XIV Del Departamento de Servicios Escolares

Capítulo XV Del Centro de Información

Capítulo XVI De la Coordinación de Deportiva y Actividades Recreativas

Capítulo XVII Del Secretario Administrativo

Título IV Del Personal Académico (81-88)

Título V De los Alumnos (89-101)

Título VI De los Exámenes (102-109)

Título VII De la Titulación y Exámenes Profesionales (110)

Título VIII Del Personal Administrativo y de Intendencia (111-113)

Título IX Disposiciones Generales (114-115)

Transitorios (Primero - Cuarto)

Posteriormente en el año 2010, se actualizó el reglamento de la Unidad por múltiples factores, quedando conformado por 19 capítulos y un total de 188 artículos.

Capítulo I Disposiciones Generales (1-4)

Capítulo II Del Marco Organizacional y Gobierno de la Unidad (5-6)

Capítulo III De la Dirección (7-11)

Capítulo IV Del Consejo Técnico Consultivo (12-19)

Capítulo V De la Secretaría General (20-44)

Sección Primera Del Centro Integral de Aprendizaje

Sección Segunda Del Departamento de Informática

Sección Tercera Del Departamento de Vinculación y Seguimiento de Egresados

Sección Cuarta Del Departamento de Difusión Cultural

Sección Quinta Del Departamento de Deportes y Actividades Recreativas

Sección Sexta Del Centro Medico Universitario

Sección Séptima Del Departamento de Comunicación Social y Diseño

Capítulo VI De la Secretaria Académica (45-65)

Sección Primera De las Coordinaciones de los Programas Educativos

Sección Segunda De la Jefatura de Posgrado

Sección Tercera Del Departamento de Educación Continua

Sección Cuarta De la Coordinación del Departamento Universitario de Ingles

Sección Quinta Del Centro de Idiomas

Capítulo VII De la Secretaria Escolar (66-78)

Sección Primera Del Departamento de Servicio Social

Sección Segunda De Departamento de Estadística

Sección Tercera Del Departamento de Tutorías

Sección Cuarta Del Área de Preinscripciones

Capítulo IX De la Secretaria Administrativa (79-84)

Sección Primera Del Departamento de Mantenimiento

Capítulo X Del Consejo de Posgrado (85-89)

Sección Primera De los Comités Academias de Posgrado

Capítulo XI Del Personal Administrativo, De Vigilancia y de Intendencia (90-92)

Capítulo XII De la Oferta Educativa de la Unidad (93-130)

Sección Primera De los Planes de Estudio que conforman la Oferta Educativa

Sección Segunda De los Programas Educativos de Técnico Superior universitario

Sección Tercera De los Estudios de Posgrado

Sección Cuarta De los Eventos Académicos de Actualización y Educación Continua

Capítulo XIII Del Personal Académico (131-138)

Capítulo XIV De los Alumnos (139-154)

Capítulo XV Del Servicio Social (155-161)

Capítulo XVI De los Exámenes (162-171))

Capítulo XVII De las Opciones de Titulación (172-177)

Capítulo XVIII De las Academias (178-187)

Capítulo XIX De las Reformas al Reglamento (188)

Transitorios (Primero-Segundo)

Sin embargo, en el reglamento solo menciona los requisitos y funciones que debe tener el candidato para cubrir una secretaria o jefatura de departamento de la UAMZH, quedando solo con cursos, talleres y capacitaciones de como desarrolla un proceso administrativo específico. Es por esa razón que la iniciativa de diseñar una metodología para elaborar un manual de procedimientos para el coordinador de un programa educativo funcione para cubrir esas actividades y eficientizar los recursos de tiempos de la UASLP debido a que la mano de obra es elevada y actualmente la UASLP se encuentra en época de austeridad, esto no significa que ya no se realizaran los cursos o capacitaciones como se ha venido realizando, si no que se administraran más los tiempo y las dudas o comentarios que resulten de los cursos serán más fructíferos para ambas partes.

ANÁLISIS FODA DE LA CARRERA DE CONTADOR PÚBLICO

El artículo 51 del reglamento interno de la UAZMH menciona cuales son las atribuciones del coordinador, en total son dieciocho funciones donde cada función se desprende múltiples actividades que se han desarrollado de manera empírica o por conocimiento transmitido de un personal superior jerárquicamente. Para no duplicar esfuerzos de capital humano era necesario conocer cuál era posición

actual de la coordinación, debido a que es un programa educativo que ya domina un proceso administrativo que ha adquirido a lo largo de 35 años, para ello, fue necesario desarrollar un análisis FODA. El análisis FODA es una herramienta sencilla pero poderosa para ponderar las fortalezas y debilidades de los recursos del comercio o en este caso de la coordinación, así como a su vez sus oportunidades y amenazas externas a su bienestar futuro (Thompson; Peteraf; Gamble; Strickland, 2012:100-106).

Para desarrollar un análisis Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA) fue necesario realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles con el que cuenta la carrera de contador público, para identificar una fortaleza es identificar aquellas funciones que se están realizando de manera correcta. Para identificar las debilidades hay que considerar que son los factores vulnerables en cuanto a su organización o actividad que realiza la coordinación en forma deficiente. Las oportunidades son aquellas fuerzas de carácter externo no controlables pero que representan un elemento de crecimiento para la organización en cambio las amenazas son lo contrario a las oportunidades, estos representan aspectos negativos y problemas potenciales (Ponce, 2006:1-15).

Fortalezas

1. El Programa Educativo de Contador Público (PE de CP) obtuvo su Acreditación por el Consejo para la Acreditación de la Educación en Contaduría y Administración (CACECA, A.C.) organismo afiliado al COPAES en el 2010, siendo la primera de la Unidad en alcanzar esta distinción.
2. El PE de CP cuenta con más de 31 años de presencia en la localidad, a la fecha tiene una demanda constante de aspirantes manteniendo así su vigencia y pertinencia.
3. El PE de CP cuenta con el trabajo colegiado de sus profesores a través de sus academias, siendo las más representativas la Academia de Contabilidad y sus Laboratorios y la Academia de Estudios Fiscales.

4. El 50% de los Profesores del PE de CP cuenta con estudios de posgrado, y un 25 % ya se encuentra estudiando un posgrado en este momento.
5. Los Profesores de Tiempo Completo (PTC) y Profesores Hora-Clase (HC) apoyan al Programa de Tutorías.
6. El PE de CP cuenta con 6 PTC de los cuales el 50% tiene PERFIL PROMEP.
7. Los alumnos participan en eventos regionales y nacionales de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría (Anfeca) obteniendo buenos lugares y destacadas participaciones en los maratones de conocimientos y emprendedoras.
8. Los egresados de la carrera son reconocidos, tal es el caso, que anualmente la oficina del SAT en SLP capital solicita 10 egresados para que apliquen a las convocatorias de vacantes de dicha Institución.
9. En el PE de CP, se cuenta con 100% de los alumnos con asesoría de tutorías

Debilidades

1. Falta de PTCS con grado de Doctor en el PE de Contador (recomendación hecha por CACECA, A.C. pendiente de atender).
2. Falta insertar en el plan curricular de la carrera las prácticas profesionales.
3. Falta llevar a cabo una rehabilitación a fondo de las instalaciones del edificio que actualmente Alberga al PE de CP, principalmente en sanitarios y ventanas, ya que cuentan con una vida de uso de más de 20 años.
4. Necesidad de un laboratorio de cómputo adecuado especialmente para el software de la carrera.
5. Falta de manuales administrativos en el PE de CP.
6. El Plan Curricular 2007 falta reestructurar o crear un nuevo plan curricular para la carrera de contador público.

7. Los profesores de la planta docente no se actualizan (por lo menos el 25% de la planta docente no se actualiza en su área disciplinar o no presenta evidencia).
8. Falta capacitación en la planta docente con respecto al nuevo Modelo Educativo de la Universidad (MUFI).
9. Los profesores de la planta docente no tienen posgrado (El 30% de la planta docente no cuenta con estudios de posgrado).
10. No existe programas o lineamientos para disminuir los índices de deserción.
11. No existen diagnósticos y estudios prospectivos del mercado laboral en el ámbito local y de los avances científico-tecnológicos para evaluar la pertinencia del plan de estudios.
12. Instrumentos para evaluar el desempeño de los egresados en el mercado laboral.

Amenazas

1. El prestigio del programa educativo de contador público quedaría mal internamente en la UASLP como externamente (ANFECA y Universidades Regionales y Nacionales).
 2. La competencia puede perjudicar al PE.
- Los empleadores buscaran profesionistas de otras instituciones educativas en el área de la contaduría pública.

Oportunidades

1. Reconocimiento nacional por ser una carrera de excelencia.
2. Convenios con las mejores empresas del país para prestadores de Prácticas Profesionales y Servicio Social.
3. Becas de empresas para los estudiantes de contador público.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE UN MANUAL ADMINISTRATIVO

En México, los manuales son una técnica relativamente nueva no se sabe a ciencia cierta que es un manual administrativo. Algunos autores definen un manual como:

“Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhalt, 1987).

“Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” (Terry, 1984).

(Continolo, 1984) define que un manual es “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

(Diamond, 1983) menciona en su obra que las razones principales para elaborar un manual son para:

- Proporcionar al usuario un marco de referencia general y estandarizado.
- Servir como un medio de archivo portátil y fácil de usar.
- Ahorrar tiempo y asegurar respuestas exactas.
- Servir como instrumento de capacitación para nuevos empleados.
- Tienen una influencia definitiva en la actitud de los empleados (Valencia, 2012: 60-61).

CLASES DE MANUALES ADMINISTRATIVOS	
Contenido	Historia Organización Políticas

	Procedimientos Contenido Múltiples Adiestramiento o Instructivo Técnicos
Función Específica	Producción Compras Ventas Finanzas Contabilidad Crédito y Cobranzas Personal Generales
CLASES DE MANUALES ADMINISTRATIVOS	
Contenido	Historia Organización Políticas Procedimientos Contenido Múltiples Adiestramiento o Instructivo Técnicos
Función Específica	Producción Compras Ventas Finanzas Contabilidad Crédito y Cobranzas Personal Generales

No. 01 Clasificación de manuales

Elaboración Propia. (Valencia, 2012:69)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Conociendo las características principales de cada tipo de manuales y analizando las necesidades de la coordinación, el manual de procedimientos fué la opción idónea, debido a que tiene como objetivo expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de

TLATEMOANI, No. 32, diciembre 2019.
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.html>

nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo (Valencia, 2012:69-71).

El proceso para desarrollar un manual de procedimientos como con la información debe ser el siguiente:

Proceso para elaborar un manual de procedimientos	
Diseño del proyecto	El diseño del manual de procedimientos debe contener elementos donde especifique la introducción, objetivo ventajas, los lineamientos generales, así como la vigencia, revisiones y actualización del manual, los elementos que integran (como el nombre de la entidad, tipo de letra, secciones donde se describirá el contenido, entre otros) y los logotipos institucionales en las partes correspondientes.
Presentación del proyecto a las autoridades competentes	En esta parte, se debe de presentar la propuesta de trabajo ante la Secretaría Académica, debido a que es el responsable inmediato de la coordinaciones de carrera.
Captación de la información	El autor del manual, es el responsable de desarrollar la investigación para la recolección de la información, debido a que es el que conoce las necesidades del departamento. El procedimiento para la recolección de información será los que les proporcione la coordinación de la carrera, así como información de evaluaciones externas (CACECA).
Integración de la información	Una vez que se haya obtenido toda la información necesaria para la realización del manual, se debe alinear a los lineamientos que proporciona la Dirección Institucional de Gestión de Calidad con el fin de complementar el sustento legal de la normativa universitaria.
Análisis de la Información	En esta etapa, la información obtenida deberá ser analizada y solo utilizar la información que le compete al coordinador, para eso es necesario apoyarse al reglamento interno de la UAMZH.
Preparación del proyecto de manual	Se debe de desarrollar el contenido de todas las actividades del coordinador, apoyándose de las atribuciones del cargo estipuladas en el artículo 51 del Reglamento Interno de la UAMZH (Actualmente se consiste en 18 funciones).

Formulación de recomendaciones	Las conclusiones que se obtengan del desarrollo del manual de procedimientos se deberán convertir en recomendaciones para su posterior actualización.
Presentación del manual para su aprobación	Al concluir el manual de procedimientos se debe realizar, una presentación formal ante la académica de profesores para que pueda ser analizado, observado, corregido y finalmente autorizado y pueda ser enviado a las instancias correspondientes. Una vez que se haya dado visto bueno por parte de los integrantes de la academia contabilidad y sus laboratorios, el interesado o autor del manual deberá presentar el producto académico a la Secretaría Académica de la UAMZH, para que pueda ser verificada por un segundo filtro. Una vez revisada por la Secretaría Académica, ésta última enviara el producto académico ante el Consejo Técnico Consultivo de la UAMZH para su aprobación.
Reproducción del manual	Una vez recibiendo repuesta de aprobación del manual por parte del Consejo Técnico Consultivo, El autor del manual de procedimientos podrá proporcionar material a la Secretaría Académica. En cuanto a la reproducción del material podrá proporcionar por archivos digitales (Word o PDF), con fin de economizar los gastos de imprenta a la Universidad.
Implantación del manual	El manual de procedimientos entrara en vigor a partir de recibir respuesta de autorización por parte del Consejo Técnico Consultivo. A partir de entonces, el manual podrá ser una guía para el coordinador de carrera.
Revisión y actualización	Los manuales tienen vigencia, y esto es cuando existe cambios o modificaciones en procesos administrativos para agilizar algún tipo de trámite que involucre a la coordinación, es por tal razón que la revisión ya actualización se podrá realizar cada vez que el manual lo requiera.

No. 02 Procedimiento para el desarrollo de un manual de procedimientos

Elaboración Propia. (Parreño, 2002:53-56)

Para poder elaborar el manual siguiendo el proceso, es necesario tener un cronograma de actividades para poner fechas para cada etapa. La propuesta del

contenido temático de un manual de procedimientos quedaría de la siguiente manera:

Contenido del Manual de Procedimientos	
Introducción	Se debe hacer énfasis que se cumple con el artículo 72 del estatuto orgánica de la UASLP. Una breve explicación en que consiste el manual de procedimientos.
Marco Normativo	Colocar el sustento legal del manual.
Misión, Visión y Valores	Colocar la misión, visión y valores del programa educativo de contador público.
Como usar el manual	El autor debe explicar al lector, que todas las actividades descritas en el presente manual fueron obtenidas por conocimiento empírico sobre los procesos administrativos que cotidianamente se realiza en el cargo.
Revisión y recomendaciones	Fecha de la autorización, última revisión y recomendaciones realizadas.
Organigrama	Presentar el organigrama actual de la UAMZH.
Descripción narrativa de los procedimientos	En esta sección se presenta todas las funciones del coordinador y de las actividades que desprende. Escritas de manera clara y precisas.
Control de revisión y cambios	Se deberá poner fecha de la última revisión y las observaciones que se puedan presentar en el transcurso que se encuentre vigente el manual de procedimientos.

No. 03 Contenido del manual de procedimientos. Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

El diseño para la elaboración del manual de procedimientos del coordinador de contador público será una herramienta fundamental para las actividades diarias que se desarrollan en el departamento, también se aprovechara para entender los antecedentes históricos del programa educativo, el cual es el programa educativo más antiguo de la Unidad. Uno de los principales beneficios que se obtendrá será el ahorro de tiempo en donde los procesos administrativos será eficaces y eficientes. Además de cumplir con el artículo 72 del estatuto orgánico donde menciona que los directivos de las entidades deberán contribuir en la elaboración de manuales de organización y procedimientos que beneficien a la UASLP.

Con este diseño metodológico, el programa educativo de contador público, tendrá una guía para el coordinador para desarrollar de manera eficaz y eficientes todas aquellas actividades que involucran a la carrera.

BIBLIOGRAFÍA:

Diamond, S. (1983), "Como preparar manuales administrativos". Interamericana. México.

Terry, G. (1984). "Principios de Administración", El ateneo.

G. Continolo (1984). "Dirección y organización del trabajo administrativo", Deusto, España-

Duhalt Krauss, M. (1987). "Los manuales de procedimientos en las oficinas publicas".UNAM. México

Valencia J.R. (1992). "Como elaborar y usar los manuales administrativos". Thomson Learning. México.

Parreño Herrera, I (2002). "Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la empresa cerámica novel 3, para lograr mayor eficacia en los trabajadores". Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. Disponible: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>

Ríos A. Luis Guillermo; Mustafá IZA, YAMAL (2004): "Orígenes de los actuales procesos administrativos". En revista Scientia Et Technica, Num. 24, mayo 2004. P. 231-236.

Ponce Talancón, H. (2006). "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales". Revista Contribuciones a la Economía. EUMED, septiembre 2006. Disponible: <http://www.eumed.net/ce/>

Valdez Jiménez, B.M. (2008): “Los manuales administrativos para el buen funcionamiento de las bibliotecas mexicanas”. Creative Commons. México.

Rodríguez Valencia, J. (2012).” Como elaborar y usar los manuales administrativos”. CENGAGE Learning. México.

Thompson A., Gamble J., Peteraf, M. Strickland III A. (2012). “Administración Estratégica”. McGraw Hill / Interamericana Editores SA de CV. México.

Consejo de Acreditación para la Enseñanza en Educación Superior, A.C. (CACECA) (2019). “Programas Acreditados en San Luis Potosí” Disponible: <http://caceca.org/universidades-matriculadas/san-luis-potosi/>

Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca (UAMZH) (2019). “Antecedentes de la Unidad”. Disponible: <http://www.uamzh.uaslp.mx/antecedentes>

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (2019). “Compilación de la Legislación Universitaria”. 6ª. Edición. Editorial Universitaria Potosina. Disponible: [http://www.uaslp.mx/SecretariaGeneral/Documents/Normativa_Reglamentos/legislacion%206a%20Ed%20Final%20\(pag%20int\).pdf](http://www.uaslp.mx/SecretariaGeneral/Documents/Normativa_Reglamentos/legislacion%206a%20Ed%20Final%20(pag%20int).pdf)

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (2019).” Manuales de Organización”. Disponible: <http://www.uaslp.mx/Calidad/manuales-de-organizacion>.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (2019).” Manuales de Organización: Facultades y Atribuciones”. Disponible: <http://www.uaslp.mx/Calidad/Documents/manuales-organizacion/Oficio-Rectoria-a-DIGC-31oct13.pdf>



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – Diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 16 de junio de 2018.
Fecha de aceptación: 22 de septiembre de 2019.

SISTEMA EXPERTO PARA MEJORAR LA SALUD NUTRICIONAL MEDIANTE LA EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DE DIETAS NUTRICIONALES

AUTORES:

David Flores Zafra

davidfloreszafra@gmail.com

Ingrid Mendivel Landeo

melcris@hotmail.com

Universidad César Vallejo. Escuela De Posgrado.

RESUMEN

El constante cambio tecnológico y el aumento de los malos hábitos alimenticios de la población traen como consecuencia una baja calidad nutricional. La presente investigación, tiene como objetivo demostrar como los sistemas expertos contribuyen en la salud nutricional de la población peruana, mediante la evaluación del estado nutricional y recomendación de las dietas nutricionales. Para ello, se considerará los estudios antropométricos y el estado actual del paciente. Asimismo, se utilizó la metodología CommonKADS para plasmar

TLATEMOANI, No. 32, diciembre 2019.
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.html>



mediante lógicas de programación el conocimiento del experto en nutrición, y la metodología Scrum para el desarrollo del sistema experto. Se utilizó una muestra de 31 evaluaciones nutricionales de los pacientes del centro nutricional SION. Los resultados demuestran que el sistema experto mejora en un 65.52% la evaluación integral de nutrición y que representa una disminución de 27 minutos en promedio, en comparación con el uso del sistema tradicional.

PALABRAS CLAVE: Sistema experto, CommonKADS, salud nutricional, evaluación nutricional, dietas nutricionales.

KEYWORDS: Expert system, CommonKADS, nutritional health, nutritional assessment, nutritional diets.

ABSTRACT

EXPERT SYSTEM TO IMPROVE NUTRITIONAL HEALTH THROUGH THE EVALUATION AND RECOMMENDATION OF NUTRITIONAL DIETS.

The constant technological change and the increase of the bad eating habits of the population result in a low nutritional quality. The objective of this research is to demonstrate how expert systems contribute to the nutritional health of the Peruvian population through the evaluation of nutritional status and recommendation of nutritional diets. For this, the anthropometric study and the current state of the patient will be considered. Likewise, the CommonKADS methodology was used to translate the knowledge of the nutrition expert and the Scrum methodology for the development of the expert system through programming logic. Sample of 31 nutritional evaluations of the patients of the SION nutritional center was used. The results show that the expert system improves the comprehensive nutrition assessment by 65.52% and represents a decrease of 27 minutes on average, compared to the use of the traditional system.

INTRODUCCIÓN

La tecnología y las ciencias de la salud con miras al 2020 representarán un

cambio considerable como parte de la mejora continua con el ímpetu de mejorar los niveles de madurez de los procesos de la medicina en digital. Deloitte (2019) sostiene que la salud y la tecnología generarán un nuevo modelo de negocio emergente, donde los consumidores serán los socios de su propio cuidado en la salud. Es por ello por lo que, mediante el uso de la inteligencia artificial, nos enfocaremos en la aplicación de los sistemas expertos para la mejora de la salud nutricional. Lloret (2018), Juárez (2018), Vargas (2017) y Da Costa (2012) sostienen que los sistemas expertos al ser una rama de la inteligencia artificial tienen la capacidad de adquirir el conocimiento de los especialistas sobre una materia, por lo tanto, asegura un alto nivel de confiabilidad, eficiencia y disminución en el tiempo para solucionar problemas.

En el mismo contexto Hartmann & Ma (2016) y Giarratano & Riley (2001) indican que los sistemas expertos utilizan la experiencia y el conocimiento de los expertos. Es por ello, en la presente investigación, el conocimiento es brindado por un experto en salud nutricional, para luego plasmarlo a través de una lógica de programación basada en reglas, y haciendo uso de la metodología CommonKADS¹ para la construcción de sistemas basados en conocimiento apoyado de la ingeniería.

Los sistemas expertos basados en reglas, es uno de los diferentes tipos que se emplea al inferir el conocimiento del experto en una lógica computacional. Badaró, Leonardo & Martín (2013) refieren que los sistemas expertos se dividen en los siguientes tipos: (a) basados en reglas; (b) basadas en casos; (c) basada en redes bayesianas; y (d) basadas en lógica difusa. Los tipos de sistemas expertos se enfocan en utilizar diferentes métodos según el nivel de complejidad y alcance de la solución. La solución a los problemas que comprenderá el sistema experto, parte del conocimiento y experiencia del especialista según la rama seleccionada. (Pino, De Abajo & Gómez, 2001: 21).

En el mismo contexto, la lógica construida en base al conocimiento del experto humano, posee varios componentes para su realización, entre ellos tenemos: (a)

¹ CommonKADS, es una metodología para recopilar el conocimiento del experto humano.

componente humano; (b) base de conocimiento; (c) motor de inferencia; (d) motor de inferencia; (e) subsistema de adquisición de conocimiento; (f) control de la coherencia; (g) base de hechos; (h) el subsistema de adquisición de conocimiento; (i) interface de usuario; (j) el subsistema de ejecución de órdenes; (k) el subsistema de explicación; y (l) el subsistema de aprendizaje. (Pino, De Abajo & Gómez, 2001: 22).

Los expertos en cualquier rama profesional se distinguen por contar con una amplia experiencia y conocimiento. Más aun, cuando el conocimiento y su experiencia es trasladada para el soporte de la toma de decisiones de los diferentes problemas que presenta la sociedad, como el sector salud, educación, infraestructura, y otros (Badaró, Leonardo & Martín, 2013). El sistema experto al enfocarse en el sector salud, permitirá identificar los diferentes problemas nutricionales, en función a los malos hábitos alimenticios que generan obesidad o desnutrición.

Kotb & Andrade (2018) indica que la mala nutrición en la población se da por diferentes factores, entre ellas tenemos el consumo inadecuado de su dieta alimenticia, falta de ejercicios, índice de pobreza, baja calidad nutricional de los alimentos, falta de educación y salud. Las evaluaciones del estado nutricional, las dietas nutricionales y el nivel de cumplimiento de las evaluaciones nutricionales son los factores a los que se enfoca la presente investigación.

El Ministerio de Salud de Perú (2018) indica que el Perú al ser parte de los estados miembros de la Organización Mundial de la Salud, tiene acordado reducir el consumo de sal en un 30% en la población peruana. Asimismo, tiene el compromiso de reducir el aumento de la obesidad y de la diabetes mediante planes de acción en las institución públicas y privadas, con el objetivo de disminuir los inadecuados hábitos alimenticios. Las estadísticas para américa latina son preocupantes, el 62% de los adultos y el 25% de los menores de edad presentan problemas de obesidad. Para la Organización Mundial de la Salud (2018), los problemas nutricionales como obesidad y desnutrición son los puntos claves que

tienen que ser corregidos a largo plazo, para ello se han elaborado planes de mitigación apuntando al año 2030, además de contemplar planes para combatir la desnutrición.

DESARROLLO

La investigación se realizó aplicando dos metodologías para la construcción del sistema experto; la metodología CommonKADS para la construcción del conocimiento y la metodología Scrum para el desarrollo del software. En la etapa de la construcción del conocimiento, se establecieron 1080 reglas basadas en los casos brindados por el experto Antonio Palacios especialista del centro nutricional SION, los cuales permitieron obtener una evaluación integral de nutrición, que está conformado por la evaluación del estado nutricional y la recomendación de las dietas nutricionales. En la evaluación del estado nutricional, se consideraron los cálculos de las calorías, estimación del peso correcto, talla, cálculo del índice de masa corporal (IMC), sexo y edad. Esto permite conocer los diferentes cálculos nutricionales para estimar que problemas enfrenta el paciente como obesidad o desnutrición.

En la recomendación de las dietas nutricionales, el sistema experto se apoya en la base de conocimientos que fue brindada por el experto, previa validación de las reglas que se aplica en la lógica de programación. Esta validación consiste en verificar cada regla programada según las alternativas de selección al momento de brindar una recomendación de dieta nutricional al paciente, para luego tener el software terminado, listo para su utilización en el centro nutricional SION.

En el desarrollo del software, se aplicó el uso de la metodología Scrum, para poder completar el ciclo de vida de la construcción del software web. En esta fase, se identificó a los roles que interactuaron para la construcción del software: (a) dueño del producto; (b) desarrolladores del producto; y (c) maestro del modelo Scrum para definir los Sprint con sus respectivas actividades. La construcción del software se dio en 6 meses, donde se tuvo como alcance construir la base de

conocimiento mediante la metodología CommonKADS y Scrum para el desarrollo del software.

MÉTODO

Revisando los aportes de los siguientes académicos en investigación como Dzul (2019), Hernández, Fernández & Baptista (2014), Gómez (2012), Pino (2010) y Bernal (2006) sostienen que toda investigación presenta 3 tipos de enfoques: (a) cuantitativa; (b) cualitativa y (c) mixta. En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo porque se va a contrastar las hipótesis de investigación. El tipo de investigación fue experimental, porque permite la manipulación intencional de las variables de investigación. Es decir, como influye el sistema experto en la mejora de la salud nutricional. Asimismo, el diseño de investigación es preexperimental porque aplico una prueba antes y después utilizando el sistema experto. Por último, el método utilizado fue hipotética deductiva, porque partimos de un conocimiento general a uno en específico.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La población de estudio está conformada por 62 evaluaciones nutricionales llevadas a cabo en el centro nutricional SION del distrito de San Martín de Porres, correspondiente del 15 al 30 de mayo del 2018. La muestra de estudio se desarrolló de la siguiente manera; 31 muestras para el pretest y 31 muestras para el post test. Para las técnicas de recolección de datos se empleó la observación, y los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación del área de nutrición y un cronometro para medir el tiempo de inicio y tiempo final.

Los datos utilizados presentan la frecuencia mostrada en la tabla 1 y tabla 2 según el estado de salud del paciente.

Tabla 1. Pretest en función al IMC.

Estado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Saludable	5	16,13	16,13	16,13
	Sobre peso	9	29,03	29,03	45,13
	Obesidad leve	17	54,84	54,84	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Tabla 2. Post-test en función al IMC.

Estado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo de peso	1	3,2	3,2	3,2
	Saludable	4	12,9	12,9	16,1
	Sobrepeso	7	22,6	22,6	38,7
	Obesidad leve	17	54,8	54,8	93,5
	Obesidad moderada	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Los resultados de la investigación se enmarcaron en tres problemáticas, los cuales son: (a) evaluación del estado nutricional; (b) recomendación de dietas nutricionales; y (c) la evaluación integral de nutrición.

Evaluación del estado nutricional

En la figura 1, se aprecia la evaluación del estado nutricional considerando el

pretest y post-test de estudio. Asimismo, se verificó que existe una reducción del 58.27% en el tiempo promedio, en efecto, existe una disminución de 15 minutos en promedio utilizando el sistema experto. Es decir, el sistema experto disminuye considerablemente el tiempo requerido para la evaluación del estado nutricional.

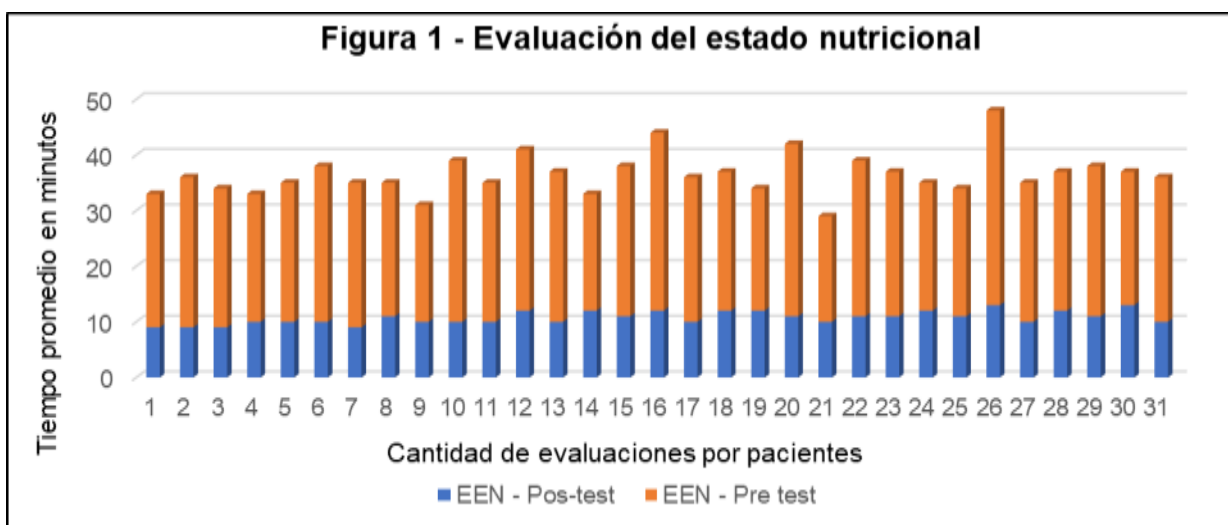


Figura 1. Tiempo promedio de la evaluación del estado nutricional en el pretest y post test.

Recomendaciones de dietas nutricionales

En la figura 2, se aprecia la recomendación de dietas nutricionales considerando el pretest y post-test de estudio. Asimismo, se verificó que existe una reducción del 77.55% en el tiempo promedio, en efecto, existe una disminución de 12 minutos en promedio utilizando el sistema experto. Es decir, el sistema experto disminuye considerablemente el tiempo requerido para la recomendación de dietas nutricionales.

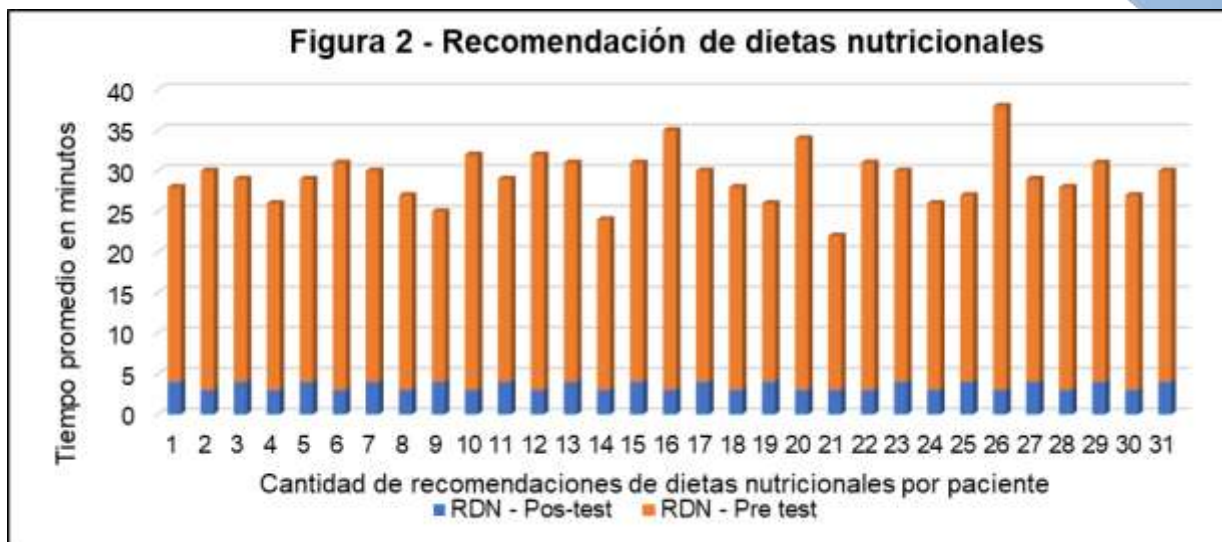


Figura 2. Tiempo promedio en la recomendación de dietas nutricionales en el pretest y post test.

Evaluación integral de nutrición

En términos generales podemos decir que el sistema experto mejora en un 65.52% la evaluación integral de nutrición y que representa una disminución de 27 minutos en promedio, en comparación con el uso tradicional en el centro de nutrición SION.

En la figura 3 se muestra la evaluación integral de nutrición.

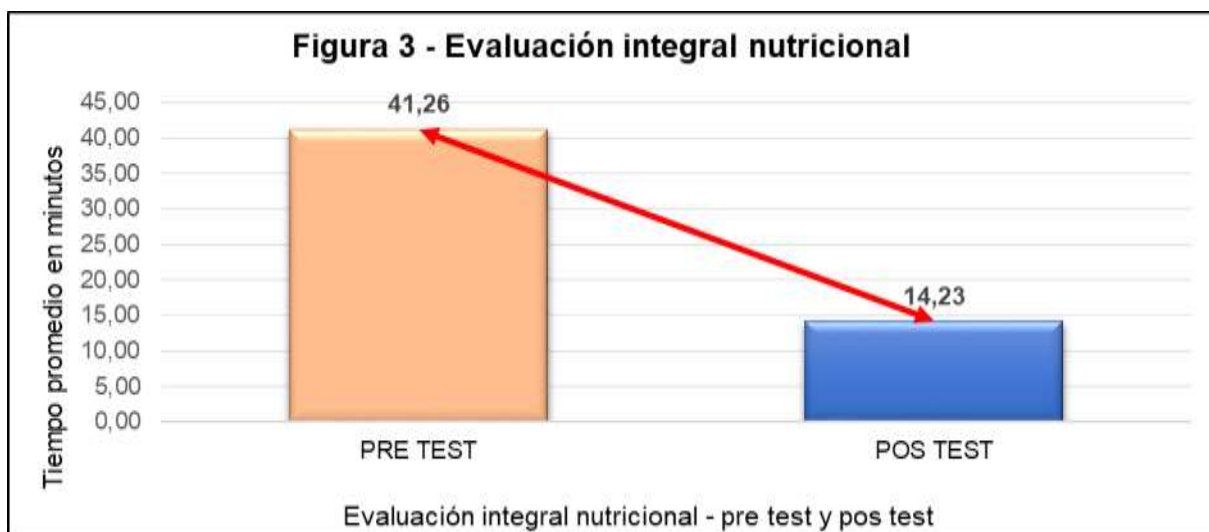


Figura 3. Tiempo promedio en la evaluación integral nutricional en el pretest y post test.

En las discusiones de la investigación, podemos indicar que la evaluación del

estado nutricional ha disminuido en un 58.27% en el tiempo promedio general, por lo tanto, se puede decir que un sistema experto mejora considerablemente la evaluación nutricional. Asimismo, se comparte lo expresado por Ana Vargas (2017) donde indica que el sistema experto difuso cumple el propósito de mejorar en un 97% en el acierto de la evaluación nutricional en comparación del nutricionista que utiliza la herramienta lipocalibre.

Para la segunda variable de estudio, recomendación de dietas nutricionales, se demuestra que el sistema experto mejora el tiempo promedio de recomendación de dietas nutricionales en un 77.55%, por lo tanto, se puede decir que un sistema experto mejora considerablemente la recomendación de dietas nutricionales. Asimismo, se comparte lo expresado por Da costa (2012) donde su objetivo es determinar las dietas nutricionales mediante el uso del sistema inteligente, el cual logra mejorar en un 60% el tiempo promedio de evaluación nutricional en comparación del uso del sistema tradicional.

Se concluye que, utilizando un sistema experto para la evaluación del estado nutricional y la recomendación de dietas nutricionales, suman un tiempo promedio de 14.23 minutos aproximadamente a comparación del sistema tradicional utilizado por el especialista en nutrición, el cual representa un incremento 41.26 minutos en el tiempo promedio de la atención. Lo que significó una reducción de 27 minutos. Es decir, una disminución del 72% del tiempo promedio general como evaluación integral nutricional. Por lo tanto, se puede decir que el centro de nutrición SION mejorará sus atenciones, debido a que antes efectuaban 3 atenciones nutricionales por cada 2 horas, ahora podrá realizar 8 atenciones nutricionales en promedio.

REFERENCIAS

Badaró, S., Leonardo, I. & Martín, A. (2013). "Sistemas Expertos: Fundamentos, Metodologías y Aplicaciones". *Ciencia y Tecnología*.

- Bernal, C. (2006). *"Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales"*. Naucalpan: Pearson Educación.
- Biesalski, H. & Grimm, P. (2005). *"Nutrición: Texto y Atlas"*. España: Editorial Médica Panamericana.
- Da Costa, A. (2012). *"Sistema inteligente para el proceso de recomendación de dietas personalizadas"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Deloitte. (2019). *"Healthcare and life Sciences Predictions 2020"*. Londres: Deloitte Centre.
- Dzul, M. (2019). *"Fundamentos de metodología de investigación"*. Distrito Federal: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- El Kotb, A. & Andrade, L. (2018). "Evaluar el riesgo nutricional para población colegial a través de la evaluación de los hábitos alimenticios y la determinación del IMC en la ciudad de Calceta, Manabí – Ecuador". En revista *TLATEMOANI Revista Académica de Investigación*, N. 1, julio 2018, p. 40.
- Giarratano, J. & Riley, G. (2001). *"Sistemas Expertos: Principio y programación"*. España: Editorial Internacional Thompson.
- Gómez, S. (2012). *"Metodología de la investigación"*. Tlalnepantla: Red tercer milenio S.C.
- Hartmann, S. & Ma, H. (2016). *"Database and Expert Systems Applications"*. Porto: Springer.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Alicante: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación"*. Distrito Federal: McGraw-Hill.

- Juárez, G. (2018). *"Sistemas expertos"*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Tucumán.
- Lloret, J. (2018). *Linkedin.com*. Disponible en <https://es.linkedin.com/pulse/sistemas-expertos-en-el-diagn%C3%B3stico-m%C3%A9dico-expert-systems-lloret>
- Ministerio de Salud. (1 de junio de 2018). *www.minsa.gob.pe*. Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2015/nutricion/index.asp?op=2>
- Organismo Mundial de la Salud. (2 de junio de 2018). *www.who.int*. Disponible en <http://www.who.int/dietphysicalactivity/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (1 de junio de 2018). *www.paho.org*. Disponible en <https://www.paho.org/hq/index.php>.
- Pino, R. (2010). *"Manual de la Investigación Científica: Guías Metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestría y doctoral"*. Lima: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.
- Pino, R., De Abajo, N. & Gómez, A. (2001). *"Introducción a la ingeniería artificial: Sistemas expertos, redes neuronales artificiales y computación evolutiva"*. España: Servicios de publicaciones Universidad de Oviedo.
- Schreiber, G., Akkermans, H., Anjo, A., Robert, D. H., Nigel, S., Van de Velde, W. & Bel, W. (1999). *"Knowledge Engineering and Management: The CommonKADS Methodology"*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Vargas, A. (2017). "Estudio del gasto calórico corporal mediante un sistema experto en nutrición resolviendo datos difusos". *Instituto de Investigaciones en Ciencia y Tecnología, Universidad La Salle - Bolivia*.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 22 de abril de 2019.
Fecha de aceptación: 29 de octubre de 2019.

**ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN APLICADAS A LA
COMERCIALIZACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS DE LA
IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA. EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS,
ECUADOR**

AUTORES:

Elsy Sandoya Valero 1
ecsandoyacz5@gmail.com

Gladys Verónica Ronquillo Murrieta 2
vrn_1709@hotmail.com

Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta 1
f_ronquillom@hotmail.com

Félix David Freire Sierra 1 y 3
davidfreiresierra@hotmail.com

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG 1
Universidad Autónoma de Madrid 2
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil 3

RESUMEN

En el mercado de medicinas e insumos médicos en la provincia de Los Ríos se evidencia alta competencia entre los importadores farmacéuticos, lo que ocasiona que JORUA CIA. LTDA., tenga que aplicar estrategias comerciales diferentes que le permitan tener una propuesta distinta a sus competidores del sector, por lo que

se realizó un estudio exploratorio, descriptivo, deductivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo donde se aplicó una encuesta para conocer las necesidades de las farmacias, además de un análisis documental y bibliográfico donde se fundamentó teóricamente el estudio al profundizar en los conocimientos de marketing actuales, también se realizó una entrevista al Gerente de la empresa en estudio, con el objetivo de conocer las estrategias que han aplicado para luego realizar el análisis FODA y de las cinco Fuerzas de Porter, donde se concluye que la estrategia de diferenciación es aplicable en la propuesta de comercialización por medios on y off line, mediante el desarrollo publicidad y promoción elaborando una web y generando una atracción a la misma mediante los medios sociales de internet, así también la creación de promociones distintas a la competencia, lo que se logra mediante el manejo persuasivo del mensaje a los clientes del sector de la provincia de Los Ríos en el Ecuador.

PALABRAS CLAVE: Estrategia de diferenciación, comercialización, mercado farmacéutico, medios sociales, insumos médicos.

KEY WORDS: Differentiation strategy, commercialization, pharmaceutical market, social media, medical supplies.

ABSTRACT

DIFFERENTIATION STRATEGIES APPLIED TO THE COMMERCIALIZATION OF MEDICINES AND MEDICAL SUPPLIES OF THE IMPORTOR JORUA CIA. LTDA IN THE PROVINCE OF LOS RIOS, ECUADOR.

In the market of medicines and medical supplies in the province of Los Ríos, there is high competition among pharmaceutical importers, which causes JORUA CIA. LTDA., Has to apply different commercial strategies that allow it to have a different proposal to its competitors in the sector, so an exploratory, descriptive, and deductive study was carried out with a quantitative and qualitative approach where a survey was applied to meet the needs of pharmacies, in addition to a documentary and bibliographic analysis where the study was theoretically based upon deepening current marketing knowledge, an interview was also conducted with the manager of the company under study, with the objective of knowing the

strategies they have applied for perform the SWOT analysis and the five Porter Forces, where it is concluded that the differentiation strategy is applicable in the marketing proposal through on and off line media, through the development of advertising and promotion by developing a website and generating an attraction to it through internet social media, as well as the creation of promo different from the competition, which is achieved through the persuasive management of the message to customers in the province of Los Ríos in Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El mercado farmacéutico en Ecuador y la importadora JORUA CIA. LTDA.

La industria farmacéutica en el Ecuador es uno de los sectores de mayor movimiento comercial y rentable, según (Guerrero Barona & Bravo Game, 2018, pág. 1) Como referencia, en el Ecuador aproximadamente 1.500 millones de dólares fueron generados, en el año 2015, por la comercialización de medicamentos, además el 80% de las medicinas que se demanda en el país proviene del exterior y el resto es nacional. Es importante agregar que de los 300 millones de dólares generados por la venta de medicinas fabricadas en el Ecuador se exportó 64 millones.

Por otro lado respecto a las medicinas genéricas, el mercado se ha incrementado. La industria farmacéutica es definida en (Ramos, Vanoni, Brito, & Guerrero, 2018, pág. 19) como un sector empresarial cuya actividad es fabricar, preparar y comercializar productos químicos- farmacéuticos, utilizados en la prevención y en el tratamiento de las enfermedades. Por lo anterior la Importadora JORUA CIA. LTDA., se ha dedicado a la venta y distribución de medicinas genéricas en Babahoyo y sus alrededores con un crecimiento importante los últimos dos años siendo joven. Se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en la calle Roldós y 5 de junio, cuyo propietario y gerente es el señor Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta, a quien se le realiza una entrevista para conocer las decisiones estratégicas que ha tomado la empresa. Otro segmento que ha abarcado es el de insumos médicos, y hace referencia a todo implemento que sirve para fines

médicos y que se pueden denominar como materias primas útiles para las actividades médicas ambulatorias y hospitalarias. En este amplio mercado especializado la importadora tiene una oportunidad en la provincia de Los Ríos ya que no muchos distribuidores cuentan con el surtido necesario para empujar su abierta comercialización. JORUA CIA. LTDA., tiene una organización funcional jerárquica sencilla, pero en desarrollo para ser una empresa nueva, y se puede observar en la siguiente figura 1.

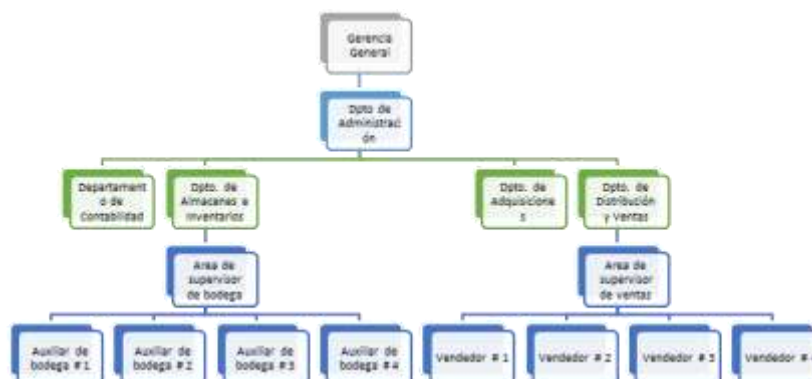


Figura 1. Organigrama de la Empresa JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

En cuanto a la marca, el logotipo que se encuentra en el Facebook se confunde con una página personal y nada corporativa, lo que genera un inconveniente en la percepción de los clientes respecto de la formalidad de la institución, lo que afecta su imagen en la comercialización y no cuenta con una tienda virtual on line o web que le permita generar una ventaja competitiva diferenciadora. En la figura 2 se puede observar la imagen del logotipo de la marca de la institución:



Figura 2. Logo de la marca de la Empresa JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

[illegible]

Figura 3. Medicinas genéricas más comercializadas en Ecuador
Fuente: (Universo, 2010)

Las medicinas genéricas de mayor venta por parte de JORUA es: Paracetamol, Ciprofloxacina, Gentamicina, Complejo B, Diclofenaco, Enalapril, Fenitoina, Ibuprofeno, Levonorgestrel, Metformina. son las principales que comercializa.

El objetivo general del presente estudio es aplicar estrategias de diferenciación a la comercialización de medicamentos e insumos médicos de la importadora JORU CIA. LTDA., en la provincia de Los Ríos, Ecuador.

Como objetivos específicos proponer actividades de promoción y publicidad para la comercialización de medicinas e insumos médicos por parte de JORUA.

Seleccionar los medios de comunicación adecuados para la información de los clientes.

La distribuidora cuenta con 4 vendedores con la estrategia de farmacia en farmacia, para poder primero mantener a los clientes de la cartera actual y segundo incrementar la participación de mercado en la provincia, persuadiendo a los propietarios de las farmacias pregonando las ventajas competitivas de la empresa frente a las otras distribuidoras. La empresa cuenta con 4 bodegas donde se maneja la logística y distribución de los pedidos, además cuenta con las principales áreas como financiero contable, ventas, distribución, inventario, adquisiciones y administración. El departamento de contabilidad controla y analiza

los registros contables, las labores de cobranza y, autorizar y ejecutar pago a proveedores y acreedores de la Empresa en su conjunto. El departamento de adquisiciones asegura el inventario, todos los bienes y servicios necesarios para que la Importadora JORUA CIA. LTDA., opere con normalidad se puedan encontrar a tiempo y estén debidamente ordenados. El departamento de ventas consigue vender los objetivos de ventas planteados para que la empresa consiga una rentabilidad, atendiendo y fidelizando a los clientes. El departamento de Almacenes e Inventarios es el que programa, dirige y controla las actividades de recepción, despacho, registro y control de los bienes destinados al uso y/o consumo de las áreas.

Misión

Comercializar responsablemente, productos farmacéuticos de alta calidad a precio razonable, que representen verdaderas soluciones para la comunidad, forjando vínculos reales y permanentes con Hospitales, Distritos, médicos, clientes y consumidores, a través de un equipo de gente altamente capacitada y motivada, logrando de esta forma un crecimiento equitativo de la gente y la empresa.

Visión

Ser reconocidos como una empresa líder en la comercialización responsable de productos farmacéuticos de la más alta calidad que contribuyan a mejorar las condiciones de vida y que constituyan soluciones reales para la comunidad.

1. Análisis interno de la empresa

Análisis de la empresa con el entorno actual

Primero se debe conocer la **definición del Marketing** revisando su definición para su aplicación estratégica en este estudio, para esto, según (Stanton, Etzel, & Walker, 2007, pág. 9) los administradores que adoptan una orientación al mercado reconocen que el marketing es vital para el éxito de sus organizaciones, lo cual se refleja en un planteamiento fundamental de los negocios que le da al cliente la máxima prioridad. Esto, que se llama concepto de marketing. Justamente para enfocarse en el cliente y sus necesidades, se requiere primero

analizar las fortalezas y debilidades internas de la empresa, para luego revisar las oportunidades y amenazas externas. Por lo tanto es importante realizar **el análisis FODA**, el cual según (Monferrer Tirado, 2013, pág. 39) tiene: **El análisis externo** que consiste en analizar tanto el macroentorno (entorno económico, político, social, cultural, tecnológico, etc.) como el microentorno de la empresa (competencia, proveedores, distribuidores, clientes, agentes de interés) con el fin de detectar las oportunidades de las cuales se puede aprovechar y las amenazas a las cuales se debe hacer frente. Por su parte, **el análisis interno** consiste en la evaluación de los aspectos de las distintas áreas funcionales de la empresa (marketing, producción, finanzas, recursos humanos, investigación y desarrollo, etc.) con el fin de detectar los puntos fuertes y débiles que puedan dar lugar a ventajas o desventajas competitivas. Se puede observar que como fortalezas de JORUA, que la empresa es rentable y tiene una buena liquidez, además trabaja con productos de alta calidad, también respecto a la segmentación se maneja adecuadamente, también el equipo de ventas está motivado y cumpliendo su cuota de ventas asignada.

Como debilidades se tiene el acceso limitado a nuevos productos médicos, además la empresa posee una cartera de productos no bien balanceada, su logística no es tan buena, limitado acceso información relevante de los canales de distribución, especialmente en medios como el internet y sus redes sociales donde prácticamente no tiene presencia. En lo que respecta al análisis externo se tiene como amenazas la probable injerencia del gobierno en la fijación de precios de las medicinas, además la tendencia a la baja de márgenes por la mayor presión de las cadenas farmacéuticas.

La información cerrada de los canales de distribución y demás clientes farmacéuticos y la existencia de un mercado informal. Seleccionando una de las estrategias se decide por FO (Maxi-Maxi) es decir la estrategia de maximizar las fortalezas y maximizar las oportunidades, también llamada estrategia ofensiva, teniendo como actividades principales establecer una política de ventas agresiva, con un servicio de información oportuna a los puntos de distribución de medicinas,

el establecimiento de un plan de marketing agresivo para resaltar las bondades de los productos comercializados, así también el uso de los sistemas de información y tecnologías de información moderna tanto interna como externa y un plan de capacitación

MATRIZ FODA IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA.	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Economía de mercado y estabilidad económica Tendencia creciente de los médicos a recetar productos que no son de laboratorios de inversión Cambios tecnológicos acelerados Sistemas de Información y comunicación Disponibilidad de amplia y abundante información sobre el sector	Probable injerencia del próximo gobierno en la fijación de los precios de los medicamentos Tendencia hacia la baja de márgenes por la mayor presión de las cadenas farmacéuticas Información cerrada de los canales de distribución y demás clientes Existencia de un mercado informal
FORTALEZAS	Opciones Ofensivas: FO	Opciones Defensivas: FA
Empresa rentable y buen grado de liquidez Productos de alta calidad Segmentación adecuada Buen grado de motivación, equipo de ventas en cumplimiento de objetivos	Políticas de ventas agresiva, tener muy bien informado a los médicos Plan de marketing agresivo para resaltar las bondades de la planta fab. de productos Implementar Sistemas y TI moderna tanto interna como externa Plan de capacitación para perfeccionar las ventas	Ampliar y diversificar productos Política de Servicio al cliente en las farmacias Establecer convenios con distribuidores a fin de compartir información relevante Campañas de publicidad
DEBILIDADES	Opciones Adaptativas: DO	Opciones de Supervivencia: DA
Acceso limitado a nuevos productos cartera de productos desbalanceada Operador logístico débil Falta de acceso a información relevante de los canales de distribución	Convencer a la Matriz a fin de fabricar productos en función a la demanda Convencer a la Matriz de ampliar la cartera de productos Cambiar de operador logística con mayor infraestructura y conectar su SE a la red de la Empresa Política agresiva de marketing en este sector Implementar un SI y TI que ayude a explotar mejor información existente	Establecer Integración hacia delante, convenio con los canales de distribución Ubicar personal de ventas en las farmacias Establecer un plan Estratégico de desarrollo para los próximos 5 años

Figura 4. Análisis FODA de la empresa IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

En lo referente al análisis del impacto de las actividades de la matriz de la competitividad de Porter, se tiene el siguiente análisis:



Figura 5. Análisis de las 5 Fuerzas o Diamante de Porter de la empresa IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

Amenaza de nuevos competidores

Se tiene las barreras de entrada que son limitadas, las exigencias sanitarias relativamente fáciles de cumplir, la importación paralela, precios del mercado altos que atraen a nuevos importadores trayendo los mismos productos a menor precio con mayor inversión de capital.

Amenaza de productos sustitutos

La medicina homeopática, la medicina natural, complementos alimenticios naturales, si se baja los precios de la medicina tradicional entonces la medicina natural se irá desplazando, debido a su costo alto de elaboración, por lo que la amenaza se reduce.

Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores es casi nulo debido a la mayor oferta existente, sin embargo, también va a depender directamente de la capacidad de diversificar la cartera de proveedores de la empresa para mantener la capacidad de negociación alta.

Poder de negociación de los clientes

Con las distribuidoras el poder de negociación es baja ya que también existe una variedad de ofertantes, algunos tan poderosos como las grandes cadenas importadoras. Las clínicas privadas tienen alto poder de negociación ya que su círculo del negocio es cerrado por tener las farmacias dentro de las clínicas.

La rivalidad con los competidores

Por ser un mercado en crecimiento, se consolidan las cadenas farmacéuticas grandes y la competencia se basa principalmente en el precio de venta al distribuidor, sin embargo algunos han descuidado la calidad, el servicio y el tiempo de atención, lo cual puede ser más importante luego de realizar el estudio.

Estrategias de diferenciación

Según (Ferrel & Hartline, 2012, pág. 211) la herramienta más importante de la diferenciación de producto es la marca. Las percepciones de los clientes sobre una marca son de la mayor importancia en esta diferenciación debido a que las

discrepancias entre las marcas en competencia pueden estar basadas en cualidades reales (por ejemplo, características, funciones o estilo del producto) o en cualidades psicológicas (por ejemplo, la percepción y la imagen). Además de la marca, otras bases importantes para la diferenciación incluyen los descriptores de producto, servicios de soporte al cliente e imagen.

¿Cómo diferenciarse?

Cuando se revisa en (Kotler, 2003, pág. 23) se explica en un cuadro que hay que diferenciarse en Producto (Características, funcionamiento, conformidad, durabilidad, fiabilidad, reparabilidad, estilo, diseño), en Servicio (Entrega, instalación, formación, información, asesoría, reparación), en Personal (Competencia, cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, habilidades de comunicación), en Imagen (Símbolos, medios escritos y audiovisuales, atmósfera, actos). Sin embargo, la aplicación de la diferenciación puede hacerse aplicando a las 8 Ps del marketing mix incluso ahora con la aplicación del marketing digital.

El Marketing Digital

Como definición se menciona en la web de (Mejía Llano, 2018) que el Marketing Digital o mercadotecnia online, es el uso de Internet y las redes sociales con el objetivo de mejorar la comercialización de un producto o servicio. Es un complemento del marketing tradicional y no lo sustituye

El Social Media Marketing

El Social Media Marketing es llamado Marketing en Redes Sociales, es parte del Marketing digital y permite el uso de medios sociales como el Facebook, Instagram, twitter, youtube, linkedin, etc., principalmente con el objetivo de promocionar la tienda virtual o página web de la empresa. La importadora JORUA CIA. LTDA., no cuenta actualmente con una web o tienda virtual para comercializar y promocionar sus servicios, tampoco se promociona en los medios sociales mencionados.

MATERIALES Y MÉTODOS:

El tipo de investigación utilizado es el exploratorio, el método de investigación deductivo, el enfoque de la investigación es cuantitativo y cualitativo. Las técnicas de recolección de datos utilizada es la encuesta y la entrevista. Se realizó revisión documental, así también bibliográfica con el objetivo de obtener las conclusiones más acertadas para la toma de decisiones. Como se indica en (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 79), los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. En el caso de la entrevista se aplicó la semiestructurada, a este respecto se menciona en (Bernal Torres, 2010, pág. 257) que la entrevista semiestructurada es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida. Para realizar las encuestas se ha tomado como población las 110 farmacias en la provincia de Los Ríos como se indica en (ecuadorencifras, 2014) que se ha tomado para el cálculo de la muestra probabilística de una población conocida:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población, 110 farmacias.

σ = Desviación estándar de la población, un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral, 5% (0,05).

$$n = \frac{110 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(110 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 86$$

Por lo que se ha tomado una muestra de 86 personas a encuestar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Primero se efectúa la encuesta a los propietarios de las farmacias en la provincia de Los Ríos, quienes responden preguntas que enfocan 5 aspectos relevantes, primero el medio de comunicación que utilizan para informarse, segundo el principal factor de decisión en la compra de medicinas a su proveedor, tercero es conocer el medio o red social en internet que más utiliza, cuarto corresponde a la frase que ubica en su mente el producto de medicina y quinto identificar la promoción más atractiva para la compra de medicinas.

ENCUESTA

1. De los siguientes medios ¿Cuál considera usted que es el que más utiliza para informarse de los productos y promociones de su proveedor farmacéutico?

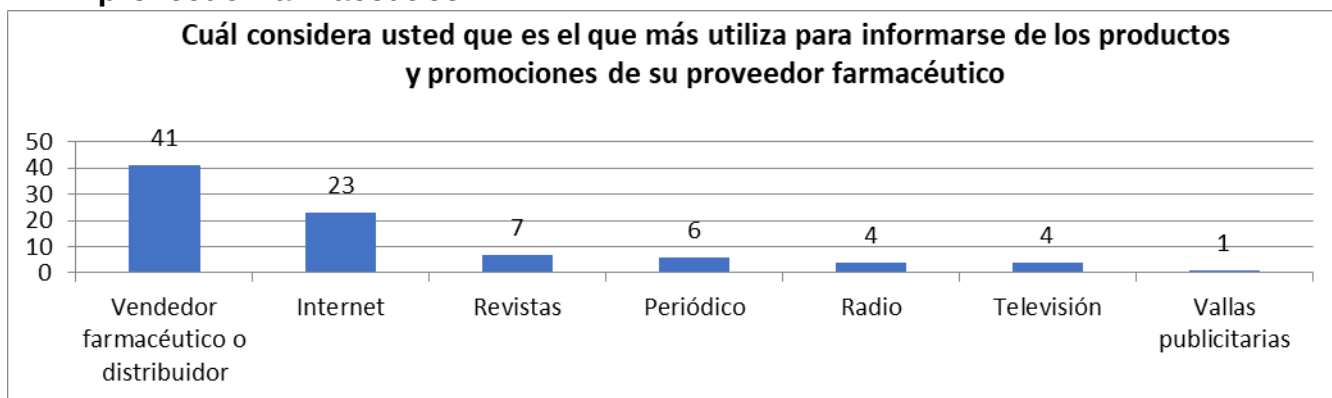


Figura 6. Medios de comunicación más utilizados por los clientes.
Elaborado por: Los autores

Los propietarios de las farmacias consideran que el principal medio de información y de promociones de la empresa es el agente distribuidor, quien personalmente los visita o realiza gestión de telemarketing de marketing directo, sin embargo, es considerable que el segundo lugar que más frecuentan los clientes es el internet.

2. ¿Por qué factor selecciona su Proveedor farmacéutico?

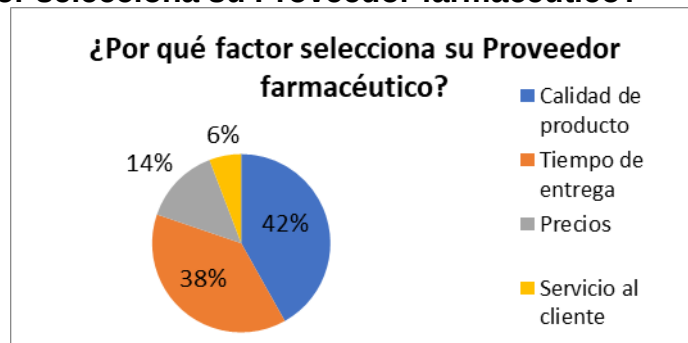


Figura 7. Factor más importante para seleccionar su proveedor de medicina.
Elaborado por: Los autores

Los clientes farmacéuticos consideran que el factor más importante que decide la compra o selección del proveedor de medicinas es la calidad del producto con un 42%, es decir que tiene normas de calidad, fecha de caducidad, etc., luego sigue con el 38% el tiempo de entrega, lo que indica que es una necesidad apremiante que la distribuidora se destaque en cumplir los tiempos de entrega pues el retraso puede generar pérdidas a las farmacias. Es interesante observar que los precios no son la opción más importante al decidir un proveedor de medicinas.

3. De los siguientes medios sociales de internet ¿Cuál es el más frecuente usted?

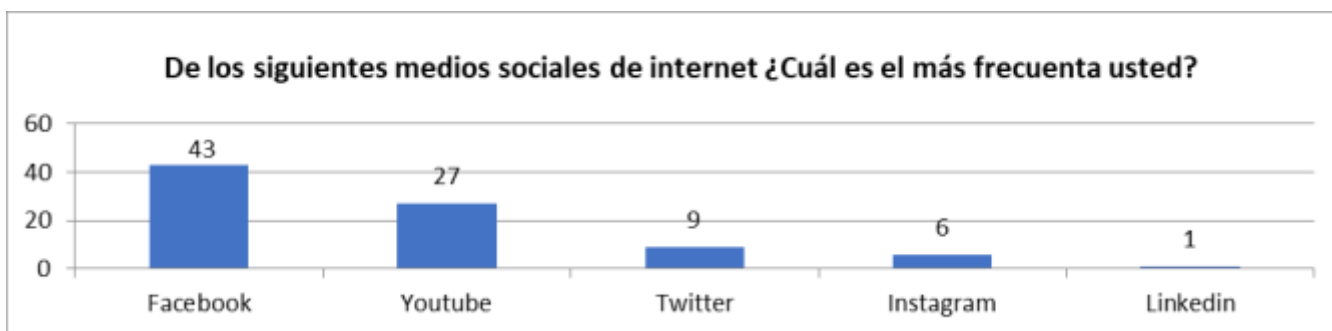


Figura 8. Redes sociales de internet que más frecuente el cliente
Elaborado por: Los autores

En cuanto a las redes sociales más frecuentadas por los clientes farmacéuticos, se tiene en primer lugar Facebook como el medio social más importante donde se

puede informar y publicitar las ventajas y beneficios de JORUA CIA. LTDA., también es interesante que en segundo lugar están los videos en youtube, lo que es una excelente opción para promocionarse. Luego vienen Twuitter, Instagram y Linkedln.

4. De las siguientes frases ¿Cuál le parece más asociada a productos farmacéuticos?

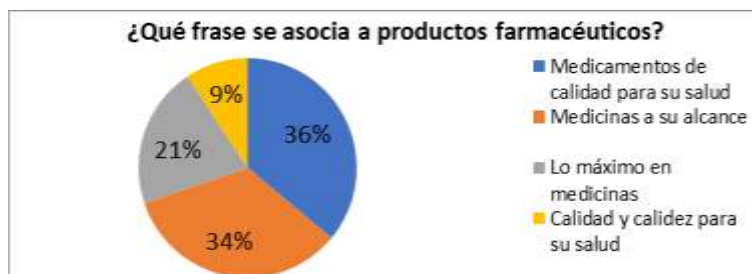


Figura 8. Frase que se asocia a productos farmacéuticos
Elaborado por: Los autores

Como eslogan que puede utilizar la empresa JORUA CIA. LTDA., puede ser la primera opción que tomaron los encuestados: “medicamentos de calidad para su salud”, donde se evoca la necesidad y exigencia de los clientes sobre la calidad en todo sentido. También el concepto de “medicinas a su alcance” y una tercera opción que es “lo máximo en medicinas”.

5. ¿Qué promoción le parece más atractiva?



Figura 9. Promoción más atractiva
Elaborado por: Los autores

Los encuestados respondieron que la promoción más atractiva es “solo por hoy 30% de descuento en medicinas”, es decir se busca aprovechar el mayor descuento posible en todo en un solo día, eso es lo que más aprecian o valoran los clientes. Lo segundo que valoran como promociones es “todos los lunes paga 4 y lleva 5 cajas”, luego viene el atractivo de acumular 5 facturas de la misma medicina y recibe 1 gratis.

ENTREVISTA

Se realizó la siguiente entrevista al Gerente Propietario, el señor Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta:

¿Cómo se auto alinean y auto organización los miembros de los equipos?

Los empleados de la Importadora Jorua Cia Ltda, son un talento humano altamente capacitado y comprometido. Un equipo auto-organizado es aquel responsable de gestionar sus propios esfuerzos en vez de estar gestionados o dirigidos por otros. Si en los enfoques tradicionales la gestión y dirección se separan de las actividades de especialista, y centralizan en un subconjunto del equipo de proyecto.

¿Es el control y la toma de decisiones centralizadas o descentralizadas? ¿Es así como debería de ser?

La toma de decisiones se enfoca con los objetivos del negocio, ya que quienes las toman tienen una mejor visión del conjunto y mayor preparación o experiencia empresarial, por esta razón las decisiones son centralizadas, con esto se evitan problemas y conflictos que surgen ante diferencias de criterio cuando son muchos los que deciden.

¿Cuáles son los sistemas principales que administran la organización? Considere sistemas financieros y de recursos humanos así como comunicación y almacenamiento de documentos.

El Sistema de Administración de Personal, define, en relación con el Sistema de Organización Administrativa, las normas y procesos de programación de puestos, contratación y asignación de funciones del personal necesario para desarrollar las funciones de las unidades organizacionales. El Sistema de Organización Administrativa a su vez, conforma las áreas y unidades, establece medios e instancias de comunicación y coordinación interna y externa y procesos que sirven de base para la programación de puestos, la contratación y asignación de funciones.

Las Instituciones financieras tienen un papel importante en el sistema financiero de la Importadora JORUA CIA. LTDA., cuando requiere fondos a largo plazo, para financiar una expansión de su actividad. El sistema de comunicación de la Importadora trabaja a través de constantes juntas con los dueños y empleados así funciona el proceso de emisión y recepción de mensajes para que el trabajo en equipo sea la clave para un ambiente laboral sin conflictos dentro de la organización. La documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por la Importadora JORUA.

¿Dónde están los controles, cómo son monitoreados y evaluados?

El control de la Importadora JORUA CIA. LTDA., lo realiza la administradora quien se encarga de realizar monitoreo constantes en el buen funcionamiento de cada área, evalúa los logros y cambios.

¿Cuáles son los valores centrales?

Los valores centrales de la Importadora JORUA CIA. LTDA., están basados en la excelencia de servicio, compromiso con la comunidad, desarrollo de colaboradores, orientación al consumidor.

¿Cuál es la cultura organizacional/equipo?

La cultura organización está orientada a la comercialización responsable de productos farmacéuticos de alta calidad que contribuyan a mejorar las condiciones

de vida, el trabajo en equipo hace que la participación de todos y así cada proyecto se convierta en una realidad.

¿Qué tan fuertes son los valores?

Los valores en JORUA son la fortaleza de la empresa, esto permite que los colaboradores trabajen comprometidos ya que tienen clara la misión, por lo tanto, el ambiente de trabajo se hace agradable, los jefes incentivan mediante bonos económicos por su buen desempeño y compromiso en el trabajo.

¿Cuáles fueron los valores primordiales que sirvieron de base para la creación de la compañía/equipo?

JORUA se encarga de la venta de medicamentos e insumos médicos a los hospitales, clínicas farmacias entre otros. Después del estudio referente al tipo y calidad de medicamento que el consumidor final recibe para las diferentes enfermedades.

¿Qué tan participativo es el estilo de administración/liderazgo?

El estilo de administración es participativo toma en cuenta las buenas opiniones que los funcionarios que aportan soluciones y aumenta el compromiso de eficiencia.

¿Qué tan efectivo es ese liderazgo?

El líder de JORUA es una persona que tiene siempre presente que el cargo no define a la persona, mantiene la sencillez y la humildad en todo momento. La relación con sus colaboradores hace que el trabajo en equipo sea efectivo.

¿Suelen ser los empleados/miembros de equipo competitivos o cooperativos?

Los empleados y miembros del equipo son cooperativos ya que todos tienen presente la misión.

¿Hay equipos verdaderos trabajando dentro de la compañía o son solo grupos nominales? Staff

Todos los colaboradores son un equipo verdadero ya que no existen grupos, se llevan bien y trabajan en equipo.

¿Qué estrategias en medios digitales o internet ha realizado?

Ninguna, no tenemos página web porque consideramos que no es importante para incrementar las ventas sino la gestión comercial directa.

¿Qué tipos de promociones han realizado los últimos dos años?

Se ha realizado descuentos por cantidad de compra básicamente, rebajas por genéricos por frecuencia de compra y volumen.

Tabla 1. Farmacias clientes en Babahoyo

FARMACIA	
FARMACIA JUANITO	FARMADESCUENTO S.A. - CRUZ AZUL # 14
FARMACIAS 911	FARMACIA VIDA SANA
FARMACIA GENESIS 17	FARMACIA SUMEDICAL
FARMACIA TANIA 1	FARMACIA ALFA
FARMACIA SU ECONOMIA	- PHARMA PREGNANCY
FARMACIA CONTINENTAL	FARMACIAS GENESIS 20
FARMAPLUS	FARMADESCUENTO S.A. CRUZ AZUL 21
FARMACIAS ECONÓMICAS 326	FARMACIA MARIA AUXILIADORA
FARMACIA INECITA	FARMACIA PARA SU NIÑO
FARMADESCUENTO S.A. CRUZ AZUL 19	FARMACIA LUISANITA

Elaborado por: Los autores

Estas son las principales farmacias clientes de JORUA CIA. LTDA. Domiciliados en Babahoyo, que tienen una mayor frecuencia de compra y que es importante mantenerlos con una estrategia de diferenciación donde valoren los aspectos en que se distingue la importadora JORUA de las otras del sector.

ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADO

Ingresos	\$	
	1.744.070,00	
Costos de operación		
Sueldos y salarios	\$970.000,00	
Arriendos	\$380.000,00	
Depreciación	\$105.000,00	
Otros costos	\$103.000,00	
Total costos de operación		\$
		1.558.000,00
Ingresos de operación		\$ 486.070,00
Ingresos no operacionales	\$30.000,00	
Costos no operacionales	\$13.000,00	
Ingresos no operacionales		\$ 43.000,00
Impuestos		\$29.070,00
Ingresos netos		\$200.000,00
Se espera con la aplicación de las estrategias de marketing tener una utilidad de \$200.000 en la importadora.		

PROPUESTA DE CREACIÓN DE WEB PARA LA IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA.



Figura 10. Propuesta creación de página web para Importadora JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

La web propuesta tendría como encabezado la marca y logo de la Importadora JORUA CIA. LTDA., además una pestaña de inicio y otra que indique “quienes somos” donde se declara, la misión, visión, valores, propuesta de valor de la empresa. Luego la pestaña de productos y servicios, que indiquen en detalle el catálogo de productos, tanto en medicinas e insumos médicos, se destacan los servicios de pronta entrega y de cambio o devolución. Luego la pestaña de

contáctenos donde se puede indicar los requerimientos e información para solicitar información. Se va incluir también solicitud de compra online, con servicio de pre-pago por transferencia, tarjeta de crédito o paypal. La web se promocionará por los medios sociales con infografías atractivas en medios de publicidad Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, LinkedIn.

PROPUESTA DE INFOGRAFÍAS



Figura 11. Infografía para promocionar web de Importadora JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

Por medio de las redes sociales pueden los clientes y prospectos revisar la información del contenido de las infografías, promociones, nuevos productos, ventajas y beneficios distintos a los principales competidores. Se busca que las infografías se publiquen en varios medios sociales programados para todos los meses ciertos días y horas.



Figura 12. Otra Infografía para promocionar web de Importadora JORUA CIA. LTDA.
Elaborado por: Los autores

Con esta infografía se busca promover la compra de medicinas publicitando en los medios sociales y direccionándolos con un link hacia la página web para incrementar el número de visitas y el tiempo de visita generando una identificación de la marca, logrando distinción de la competencia.

USO DEL HOOTSUITE.COM PARA LA PROGRAMACIÓN DE LA PUBLICIDAD DIGITAL

El hootsuite.com es una plataforma que permite la programación de publicidad en redes sociales, también facilita la búsqueda, la gestión y la medición de la efectividad de la programación de publicidad y promoción de forma gratuita hasta tres medios sociales y de ahí en adelante un costo mínimo que vale la pena realizar para darse a conocer siendo distinto que la competencia y logrando posicionarse en la mente de los clientes, los cuales van a informarse, recordar y luego referir la empresa.



Figura 13. Calendario de redes sociales programadas en Hootsuite.com
Elaborado por: Los autores

Este calendario de redes sociales es la solución a la problemática de los mercadólogos, pues ya pueden programar con anticipación las actividades de publicación de mensajes digitales, con fechas y horarios de mayor efectividad.

HERRAMIENTAS DE PUBLICIDAD EN PUNTOS DE VENTA



TLATEMC
<https://www.eu>

1bre 2019.
jani/index.html

Figura 14. Banner con información promoviendo la marca de la distribuidora farmacéutica en puntos físicos.
Elaborado por: Los autores

PLAN DE ACCIÓN DE MARKETING

Tabla 2. Plan de acción de marketin

OBJETIVO ESTRATÉGICO	METAS ESTRATÉGICAS	DIFERENCIACION	RESULTADOS
Posicionamiento del mercado a través de temas de Salud y Acceso a Medicamentos	Desarrollo y ejecución de publicidad y promociones relacionadas con la Salud para incrementar la participación del mercado	Sorteo de recetas médicas mensuales a través las redes sociales, boletines digitales	Mayor participación en las redes sociales para aumentar la visibilidad e incrementar la participación del mercado
Reforzar el servicio de suministro de medicamentos esenciales para las necesidades del cantón	Mejorar la competitividad de la oferta de suministros y servicios	pedidos de medicamentos nacionales e internacionales	Beneficiar a la población
Garantizar la atención y servicio al cliente	Establecer convenios económicos con empresas y entidades privadas	Colaboración con la Red de otras Farmacias	Ofrecer un mejor servicio
Mejorar trabajo en equipo de acuerdo a un organigrama flexible y con metodologías participativas de ayuda humanitaria y de emergencia	Fomentar el aprendizaje, la innovación y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores	Participación en la gestión de programas y proyectos de cooperación para el desarrollo en los sectores	Apoyo a la comunidad

Elaborado por: Los autores

Las redes sociales más frecuentadas por los clientes son Facebook y youtube, lo que indica que los prospectos en farmacias acuden más a estos medios visuales. El youtube prácticamente ha reemplazado la televisión.

Las promociones situacionales, un día o fecha específica son apreciados por los clientes, además de considerar valioso un descuento especial a quienes adquieran productos en la web, promoviendo así su uso y brindando comodidad al comprador farmacéutico.

CONCLUSIONES

Entre los hallazgos de la encuesta y la entrevista se pudo concluir:

Los clientes farmacéuticos prefieren la atención directa, la cual es personalizada por el agente de distribución o vendedor y además por el contacto interactivo y directo en internet. Los clientes farmacéuticos dan más importancia a la calidad del producto y el tiempo de entrega y servicio, más que el precio, lo que indica una necesidad apremiante de personalización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Importadora JORUA CIA. LTDA., la aplicación de las actividades de marketing enfocados a la diferenciación que es una de las estrategias más poderosas de Michael Porter, aplicando al mix de marketing (producto, precio, plaza, promoción, presencia física, procesos, personal y partners. El desarrollo de la web para la empresa presentando un contenido diferente que la competencia no tiene, y promoviendo su uso mediante plataformas virtuales programables como hootsuite.com. Aplicar las estrategias de diferenciación en la promoción especial en la web y redes sociales dando descuentos especiales a quienes utilizan la web para comprar, lo que hace que se ahorren recursos de traslado del vendedor y movilización de vehículos. Diseñar infografías y utilizar el eslogan que les agradó en la encuesta a los clientes farmacéuticos. Continuar con el proceso de capacitación del personal comercial y de distribución para que la calidad en el servicio y tiempo de atención sean los distintivos y la ventaja competitiva. Finalmente se sugiere el mejoramiento continuo de las estrategias comerciales y la aplicación combinada del marketing off line y el marketing on line que será lo que realmente identifique a la marca líder en distribución de medicinas e insumos médicos en la provincia de Los Ríos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- ecuadorencifras. (2014). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2014.pdf
- Ferrel, O., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de Marketing* (Quinta ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Guerrero Barona, D. F., & Bravo Game, L. (2018). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, CANTÓN VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de Marketing*. Madrid: Pearson.
- Mejía Llano, J. C. (13 de Noviembre de 2018). *www.juancmejia.com*. Obtenido de https://www.juancmejia.com/marketing-digital/que-es-el-marketing-digital-su-importancia-y-principales-estrategias/#1_Que_es_el_Marketing_Digital
- Monferrer Tirado, D. (2013). *Fundamentos de Marketing*. España: Universitat Jaume.
- Ramos, P., Vanoni, G., Brito, J., & Guerrero, M. A. (2018). *Venta de medicina genérica vs de marca*. Quito: UIDE.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Universo, D. E. (20 de Diciembre de 2010). Los 23 fármacos más vendidos están en la mira de restricciones.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 23 de julio de 2019.
Fecha de aceptación: 29 de octubre de 2019.

EL CLIENTELISMO POLÍTICO Y CORRUPTOR COMO CULTURA DE PARTICIPACION ASIMÉTRICA Y LÉGITIMA”

AUTORES:

José María Jiménez Munive 1
jose.jimenez@unad.edu.co
Cayetano Jiménez Munive 2
cayejimenez@yahoo.es
Karina Patricia Romero Ibarra 3
karoiba04@gmail.com

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD 1
Escuela Superior de Administración Pública –ESAP 2
Escuela Normal Superior del Distrito de Barranquilla –ENSDB 3

RESUMEN

“El Clientelismo político y corruptor como cultura de participación asimétrica y legítima” es un producto académico en el que sus autores reflexionan sobre temáticas relativas a la conformación y ejercicio del poder político mediatizado por prácticas clientelares de gran arraigo en la cultura ciudadana y su estrecha vinculación con la problemática de la corrupción política y administrativa en Colombia.

El objetivo general que se persigue en el artículo es contextualizar las actuales prácticas clientelares y corruptas que se presentan en el marco de las relaciones Estado – sociedad - mercado en Colombia, comprendiendo que su origen y legitimación social están arraigados en prácticas políticas y sociales con antecedentes en la época colonial y desde los inicios de la república.

Se plantea una reflexión sobre el clientelismo y la corrupción concebidas como problemáticas que tienen su génesis en la reiterada práctica política que asume el acceso al poder y el ejercicio del mismo excluyendo al contradictor, al cual se le otorga tratamiento de enemigo, y en la que se concibe el Estado y la administración pública como un botín que se distribuye entre amigos y copartidarios vencedores.

El artículo es producto de un estudio bibliográfico, en el que a partir de la explicación que la historia hace del proceso político colombiano desde los inicios de la república, y las investigaciones recientes sobre el clientelismo y la corrupción, se articulan categorías conceptuales, prácticas de gobierno, administrativas y ciudadanas, aparentemente inconexas, pero que contextualizadas y analizadas histórica y espacialmente, permiten comprender que las problemáticas de corrupción que afectan actualmente las relaciones Estado – Sociedad en Colombia, tienen su origen y sus causas, en las concepciones y prácticas para acceder al ejercicio del poder, excluyendo a los vencidos y repartiendo entre los amigos los beneficios del Estado y la administración pública.

Como resultado del estudio, se concluye que aquellas concepciones y prácticas que desde el siglo XIX han imperado en Colombia como formas y mecanismos para acceder al poder político, ejercer el gobierno y darle a la administración pública el carácter de botín en manos de los vencedores, se encuentran arraigadas en la psiquis de los colombianos, hacen parte de su cultura política y social y de sus organizaciones políticas (partidos y movimientos), de tal manera que explican las actuales prácticas y comportamientos en las relaciones Estado – Sociedad. Igualmente, se hace análisis de las estrategias de lucha contra la corrupción centradas en la formación y el empoderamiento ciudadanos.

ABSTRACT

POLITICAL AND CORRUPT CLIENTELISM AS A CULTURE OF ASYMMETRIC AND LEGITIMATE PARTICIPATION

"Political and corrupting clientelism as an asymmetric and legitimate culture of participation" is an academic product in which its authors reflect on issues related to the conformation and exercise of political power mediated by clientelistic practices with deep roots in citizen culture and its close relationship with the problem of political and administrative corruption in Colombia.

The general objective that follows the article is to contextualize the current clientelistic and corrupt practices that are presented within the framework of the State - society - market relations in Colombia, understanding that their origin and social legitimization are rooted in political and social practices with a background in the colonial era and since the beginning of the republic.

A reflection on clientelism and corruption is conceived as problematics that have their genesis in the repeated political practice that assumes access to power and it exercise excluding the contradictor, who is given treatment as an enemy, and in which the State

and the public administration are conceived as a treasure that is distributed among victorious friends and co-partners.

The article is the product of a bibliographic study, in which, based on the explanation that history makes of the Colombian political process since the beginning of the republic, and recent research on clientelism and corruption, conceptual categories are articulated, government practices, administrative and citizen, apparently unconnected, but contextualized and analyzed historically and specially, allow us to understand that the corruption problems that currently affect the State - Society relations in Colombia, have their origin and their causes, in the conceptions and practices to access to the exercise of political power, excluding to the defeated and sharing among the friends the benefits of the State and public administration.

As a result of the study, it is concluded that those conceptions and practices that have prevailed in Colombia since the 9th century as ways and mechanisms to access to the political power, exercise government and give public administration the character of a treasure in the hands of the victorious, they are rooted in the psyche of Colombians, they are part of their political and social culture and their political organizations (parties and movements), in such a way that the current practices and behaviors in the State-Society relationship are explicated. In the same way, an analyze

PALABRAS CLAVES: Clientelismo, corrupción, clientela, desigualdad social, intercambio consensual asimétrico, políticas públicas, participación ciudadana.

KEYWORDS: Clientelism, corruption, clientele, social inequality, consensual asymmetric exchange, public policies, citizen participation.

INTRODUCCIÓN

En una sociedad cerrada como la colombiana, donde históricamente los canales de participación democrática los han constituido los denominados partidos políticos tradicionales, mediante el ejercicio del voto en la elección de gobernantes, mediatizado por un sistema corrupto, de carácter *clientelar*, en un contexto de pobreza y miseria, que convierten a la ciudadanía en presa fácil de los mercantilistas del poder político, proclives a orquestar fraudes en épocas electorales, y en donde no se ha desarrollado una cultura de participación sólida que muestre resultados positivos en procesos sostenibles que impacten en lo social y se traduzca en desarrollo humano integral, resulta necesario e importante

reflexionar sobre una problemática compleja y actual, que mediatiza las relaciones Estado – sociedad - mercado.

Desde la época de la independencia de Colombia frente al dominio español, se vivieron en el país diversas guerras intestinas en momentos en que se promulgaba el surgimiento de la República. La denominada “Patria Boba”, no fue otra cosa que ese período histórico comprendido entre 1810 y 1816, en el que las facciones de poder existentes en el territorio Colombiano, al tiempo que hacían sus declaraciones de independencia frente al imperio español, se enfrentaron internamente por tener concepciones diferentes con respecto a la forma que se le debía dar al Estado naciente: por una parte los partidarios de conformar un Estado Federal, en el que se reconociera el gobierno autónomo e independiente de las provincias existentes, liderados por Camilo Torres desde la Provincia de Tunja; y por la otra, los partidarios de constituir un Estado Unitario Centralista, con centro de poder en la Provincia de Santafé de Bogotá, bajo el liderazgo de Antonio Nariño.

Lograda la victoria y expulsión del ejército español del territorio colombiano, las luchas internas de las facciones de poder al interior de las provincias que defendían sus intereses económicos y políticos, el afán por lograr el control del poder del Estado, que era el principal proveedor de empleos, y las diferentes concepciones ideológicas nacidas con la conformación de los dos partidos políticos tradicionales, el liberal (1848) y el conservador (1849), son los principales factores generadores de conflicto en la sociedad colombiana del siglo XIX, y constituyen un referente histórico que ha incidido de manera decisiva en las formas de participación que se han dado posteriormente en nuestro país, así como en la construcción de una cultura política que concibe al Estado como un botín del que se excluyen las facciones o partidos políticos contradictores y vencidos.

Con las guerras de independencia y el triunfo de los patriotas, éstos tenían el desafío de conformar una forma de Estado que garantizara no sólo la independencia del dominio español, sino también la conformación de una nueva Nación o un Pueblo que lograra una identidad cultural, social, económica y

política, a partir del nuevo Estado constituido, es decir, no estamos ante un pueblo que crea un Estado, sino un Estado que tiene como cometido a largo plazo, construir un sentido de Nación o Pueblo. El convulsionado siglo XIX registra, según algunos historiadores, nueve confrontaciones civiles de carácter nacional en el territorio colombiano y alrededor de 14 confrontaciones de carácter regional. Quienes triunfaban militarmente imponían a los vencidos sus concepciones políticas, sus intereses económicos, se repartían los empleos del Estado y excluían a estos últimos del Gobierno y de la administración pública, de tal manera que hubo períodos en el que el Estado asumió formas centralistas, en otros momentos federalista, momentos de hegemonía liberal y otros de dominio conservador. Tal vez una de las últimas confrontaciones armadas del siglo XIX fue la denominada Guerra Civil de 1885, iniciada el año de 1884, y en la cual se enfrentaron los liberales radicales frente una coalición liberal – conservadora liderada por Rafael Núñez, denominada la Regeneración, que culminó con la promulgación de la Constitución Política de 1886, de carácter centralista y que rigió el Estado Colombiano por más de 100 años, con diversas reformas, hasta 1991, año en el que se adoptó una nueva Carta Política como producto de una Asamblea Nacional Constituyente.

La violencia bipartidista iniciada desde el siglo XIX, continuó expresándose en el siglo XX, sin que se llegase a guerras civiles declaradas, pero el conflicto político y social asumió diversas expresiones de violencia, que van desde asesinatos de dirigentes políticos y líderes sociales, derramamiento de sangre generalizado entre liberales y conservadores, exclusión social, afectaciones a la propiedad, secuestro, desaparición forzada, torturas, desplazamiento de la población, entre otras.

Uno de los períodos más aciagos de conflicto entre liberales y conservadores fue denominado precisamente “La Violencia”, el cual los historiadores sitúan entre 1948 y 1958, desencadenado con el asesinato en Bogotá del Líder Liberal y candidato presidencial Jorge Eliécer Gaitán; este periodo histórico incluye la

dictadura del General Gustavo Rojas Pinilla, quien dirige un golpe militar el 13 de junio de 1953 y extiende su dominio hasta el año 1957.

Luego de nueve años de violencia partidista, los principales líderes de los dos partidos tradicionales, Alberto Lleras Camargo (Liberal) y Laureano Gómez (Conservador), se reúnen en España en las Ciudades de Sitges y Benidorm, y con el propósito de parar el derramamiento de sangre y la inestabilidad política, pactan algunas reglas de entendimiento orientadas a establecer espacios de convivencia pacífica, que mediante la figura jurídica del plebiscito, pone a decisión del pueblo una reforma constitucional que consagra entre otras medidas, la paridad política de los dos partidos, es decir igual representación en el gobierno y la administración pública para liberales y conservadores y alternancia en el poder presidencial, institucionalizando el denominado Frente Nacional.

Como consecuencia del pacto político, los cuatro periodos de gobierno que se desarrollaron entre 1958 y 1974, se alternaron entre liberales y conservadores y durante ellos, la administración pública se distribuyó paritariamente entre unos y otros. La equitativa distribución de los empleos públicos entre los dos partidos políticos constituía garantía de paz entre ambos partidos. No obstante, aquella institución política y jurídica, dio origen también a un fenómeno de exclusión democrática, a un severo bloqueo del sistema electoral y de los espacios de participación, y a un fuerte debilitamiento de los sistemas de control, coadyuvando a la corrupción, la consolidación de las fuerzas políticas y las maquinarias partidistas burocratizadas y clientelizadas. Para 1974, ambos partidos acuerdan libertad de postulación de candidatos, por cuanto en el Frente Nacional sólo el partido de turno en la presidencia podía postular candidatos a elecciones. Este período se caracterizó por la poca oportunidad de espacios para la participación política (bloqueo de las fuerzas independientes) y un incremento de la distribución asimétrica de la riqueza. Así las cosas, se crean condiciones para la formación de organizaciones guerrilleras que lucharán contra el régimen político desde mediados de los años sesenta del siglo XX.

Con la promulgación de la Constitución de 1991, durante el gobierno del Presidente César Gaviria Trujillo y en el marco de un proceso ciudadano (Séptima papeleta) de impulso de una reforma por intermedio de una Asamblea Nacional Constituyente que disolvió el Congreso recién elegido, fue derogada la centenaria constitución política de Núñez y Caro y se dio vida a un nuevo contrato social por medio del cual se establecieron las bases para la participación ciudadana. La Asamblea Constituyente se caracterizó por amparar un entorno político dominado por fuerzas oscuras, por la infiltración de personas ligadas con el narcotráfico, cuyos dineros terminaron contaminando las distintas ramas del poder público, derrumbando el sistema de valores y principios, comprando líderes políticos, jueces, policías, militares, periodistas, académicos, ciudadanos.

Mientras que las reglas institucionalizadas en el Estado de Derecho, establecen el voto secreto como mecanismo para que los ciudadanos decidan libre y conscientemente la elección de los aspirantes a cargos de elección popular de su preferencia, en Colombia, el acceso real al poder político canalizado por los partidos políticos, está mediatizado por campañas electorales en los que la voluntad ciudadana es corrompida mediante la entrega a los votantes de “regalos” en especie, dinero y ofrecimiento de empleos en la administración pública, escenario en el que se inicia la corrupción política y administrativa reinante en las relaciones Estado – Sociedad - mercado.

En este contexto, de conflicto político y social, de infiltración del narcotráfico en la política y de prácticas clientelistas, se agudiza la crisis de los partidos tradicionales, inclusive los de aparición más reciente, expresada en la pérdida de liderazgo, de su capacidad de convocatoria y canalización de las necesidades ciudadanas y sociales, consolidándose en el poder político una corrompida clase política –contaminada de narcotráfico y corrupción–, que no sólo gana amplios espacios en el Congreso y en el poder ejecutivo, sino que además, involucra en prácticas ilícitas a jueces, magistrados, fiscales y agentes de los organismos de control del Estado, que han cedido al poder corruptor del dinero y de los empleos del Estado concebido como botín en manos de los vencedores en las elecciones.

Es después de la promulgación de la Constitución de 1991, cuando se producen los más grande escándalos de corrupción en la historia de Colombia. Cuando un gran sector de la sociedad estaba esperanzado que con la nueva Constitución Política se frenarían los vicios del clientelismo y la corrupción, y se conformaría un sistema político más limpio y transparente, lo que en realidad ha ocurrido ha sido el desbordamiento de las prácticas clientelistas, el fraude en las elecciones y el agudizamiento de la corrupción política y administrativa. Lo que inicia en el proceso electoral con la corrupción del elector y el fraude en las elecciones, continúa en el ejercicio del gobierno y la gestión pública, con la repartición de los empleos públicos entre la clientela, la exclusión de los vencidos en las elecciones, la limitación de la independencia de los poderes públicos, que propicia el cobro de coimas en la contratación pública, y termina facilitando de esta manera el detrimento del patrimonio estatal, el desvío de recursos públicos hacía arcas privadas y el consecuente incremento de la pobreza, la exclusión y la desigualdad, en la medida en que el Estado fracasa en su cometido de llevar bienes y servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y comunidades, porque gran parte de los recursos se quedan en los intermediarios políticos y empresarios corruptos.

Desde el establecimiento se ha reconocido la crisis institucional y política del país y se han acogido planteamientos realizados desde la academia, que sugieren la necesidad de reformar las instituciones, la administración pública e inclusive las prácticas políticas; sin embargo, los resultados siguen siendo insuficientes e ineficaces, porque priorizan los arreglos institucionales antes que la cultura política. Estamos ante una realidad que si bien no es exclusiva de Colombia, sino que se presenta igualmente en otros países latinoamericanos, en nuestro país adquiere unas dimensiones y características peculiares que amerite comprender.

“Han transcurrido casi dos décadas desde que los países latinoamericanos incorporaron a sus agendas cuestiones destinadas a reformar, al menos en el plano discursivo, la situación de la administración pública. A pesar de la abundante bibliografía (Przeworski, 1991; Geddes, 1994; Acuña y Smith, 1994; Oszlak, 2001; Haggard y Kaufman, 1992), las administraciones públicas de la región no han mejorado sustancialmente y se mantienen vicios culturales y políticos como el clientelismo, la corrupción y el nombramiento por intereses o preferencias

personales, sin base en el mérito (Oszlak, 2001). Estos problemas no se relacionan con la falta de legislación, sino con su incumplimiento (Ferraro, 2006).

Los discursos académicos han apuntado a reconocer la informalidad y el poco apego a las leyes dentro de la función pública latinoamericana. Alien Schick (1998) alertó sobre el carácter informal y clientelista del liderazgo político y la ausencia de una mentalidad de respeto espontáneo a los contratos (Schick, 1998:127). Por su parte, Prats (1999a) alude al sistema de patronazgo (*spoils system*) advertido en las administraciones públicas de la región, donde se privilegia la confianza y el favoritismo político a los méritos profesionales. Mientras tanto, Ferraro recuerda que las irregularidades no se producen por falta de normas claras al respecto, sino por "modos de hacer" culturales (Ferraro, 2007:116). Como explica Oscar Oszlak:

... cada cultura tiene su propia visión sobre cómo deben comportarse los funcionarios públicos y determina la legitimidad de sus roles. El nepotismo, la venalidad, el ausentismo — entre otras prácticas que Parsons denomina particularistas — son propias de ciertas culturas o, en todo caso, se hallan más difundidas en unas que en otras (Oszlak, 1999:19).

Y en Latinoamérica, algunas de estas prácticas se mantienen dentro de lo *hacible* y *tolerable* por el imaginario político (Panizza, 2002: 74).²

En Colombia, los diseños institucionales de los órganos del Estado que determinan su conformación, funciones y mecanismos de actuación, son desbordados por la praxis ciudadana, social, política y administrativa, inmersa en el fenómeno cultural, de tal manera que lo normado jurídicamente, es burlado por los actores sociales, políticos y empresariales, al punto de asumir comportamientos abiertamente delincuenciales.

“Hay quienes consideran que todo empezó gracias a dos cambios en la arquitectura del Estado: la elección popular de alcaldes y la reforma a las regalías. Por un lado, se abrió la puerta para crear cientos de feudos autónomos, en los cuales el alcalde funge como rey, sin tener que responder a gobernador y presidente como antes; y por el otro lado, se les llenaron las arcas con recursos de regalías, salud y educación, por los cuales tampoco, en la práctica, dan cuentas a nadie.

Pero la elección popular de alcaldes no es el problema. El detonante de la corrupción a gran escala está en la manera como operan las campañas políticas. SEMANA encontró que en esa conclusión coinciden, curiosamente, dos extremos

² MORICONI BEZERRA. Marcelo. ¿Ilegalidad justificada?: clientelismo controlado en la administración chilena. *Perf. latinoam.* vol.19 no.38 México jul./dic. 2011. Scielo. Encontrado el día 31 de octubre en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-76532011000200009&script=sci_arttext

opuestos: un contratista especializado en el sistema del 'serrucho' y de las 'mordidas', que habló con esta revista (vea testimonio en la página 28), y uno de los más afamados teóricos de la democracia en el mundo, el italiano Giovanni Sartori.

Mientras el contratista dice: "Todo empieza en la campaña electoral. Los contratistas financian a los candidatos y hay contratistas que terminan sometiendo al elegido", Sartori, hablando sobre la corrupción en América Latina, advertía que, "en algunos países, el costo de la política se ha vuelto demencial", y proponía como remedio "abaratarse la política".

En Colombia, además, hay agravantes: el narcotráfico, que a punta de terror hizo creer a muchos que era mejor someterse a un esquema de ilegalidad y corrupción; grupos armados, como la guerrilla y los paramilitares, que se inventaron todo tipo de argucias para desfalcar al Estado y dejaron sembrada esa funesta práctica en cientos de municipios del país, y bastante culpa le cae a la reelección, que hipotecó inmensos recursos públicos y clientelas"³

El Clientelismo

El clientelismo como práctica social en el relacionamiento Estado – sociedad - mercado, está estrechamente alimentado por la corrupción y viceversa, incidiendo dramáticamente en el recrudecimiento de la pobreza, el aumento de la desigualdad social y la afectación de los principales indicadores de los servicios sociales a la población, además de afectar negativamente las inversiones en infraestructura y demás sectores de la acción estatal. Veamos cómo es explicado este fenómeno desde diversas doctrinas sociales.

"El clientelismo... implica una larga amistad instrumental en la cual un individuo de más status socioeconómico (patrón) usa su propia influencia y recursos para proporcionar protección y/o beneficios a una persona de menos status (cliente) quien, a su vez, corresponde ofreciendo apoyo y asistencia general, que incluye servicios personales, al patrón⁴.

Esta definición lo más elemental y abstracta, según Leal Buitrago es diádica, o sea que se refiere al caso especial de vínculos entre dos personas, una relación de intercambio entre roles, como señala la teoría funcionalista; sin embargo, Schmidt –señala que-

³SEN Amartya Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 marzo 2011. p.12.

⁴ (James C. SCOTT, los Ángeles 1970) Citado por LEAL BUITRAGO Francisco p.9).

... los agentes, operan en tres niveles; el primero, como relaciones entre dos personas, el segundo como conexiones entre agregados de personas y patrones o burócratas, y el tercero, como "interfaces" que vinculan comunidades enteras a la sociedad. Las características de los agentes mínimos, las cualidades personales que empujan a su posición, también emergen como factores importantes para entender su conducta"...⁵.

La práctica clientelar se produce en una relación dual entre el patrón y su cliente, y luego se va reproduciendo al punto que como por capas, se extiende a grupos secundarios y conglomerados sociales, en donde la frecuencia de intercambio entre el agente-patrón y el cliente se va haciendo cada vez más tenue, asumiéndose así un menor o ningún compromiso con quienes están en la periferia y han cedido o vendido su poder ciudadano.

"Foster desarrolló su análisis de la relación "patrón-cliente" en el contexto de lo que él llama "un modelo de la estructura social de una comunidad campesina" (Foster, 1961). Como una forma especial del contrato diádico, entonces, la relación "patrón-cliente" es visto como una expresión propia del sistema sociocultural campesino, un recurso para defenderse en un mundo mayor amenazante."⁶

"El término "patrón-cliente", en sentido estricto, hace referencia a una relación exclusiva (es decir, no se permite "servir a dos patrones"). Por otro lado, el patrón puede tener visos de benevolencia, pero una benevolencia paternalista y autoritaria. Inspira servilismo y una mezcla de adulación y miedo. El patrón dispensa "justicia", dirime conflictos entre sus clientes y dicta castigos. Ejemplos de este prototipo son el patrón de hacienda y, en el contexto de nuestro análisis de los partidos políticos, los "caudillos" políticos que controlan máquinas electorales, o de "caciques", como los caciques sindicales estudiados por Healy en Bolivia, quienes "monopolizan los recursos sociales (información, habilidades burocráticas y legales, acceso a los títulos de tierras) y los servicios públicos para mantener a la población campesina en relativa dependencia" (Healy, 1982)⁷.

En todo caso, la relación entre patrón y cliente es vertical, de arriba-abajo, por lo que genera no sólo sometimiento sino también se espera lealtad indiscutible al

⁵ LEAL BUITRAGO Francisco p. 10.

⁶ DURSTON. John. El clientelismo político en el campo. Chile 14 de febrero de 2009 Tomado 10 de marzo de 2011 en: http://www.sudamericarural.org/index.php?mc=52&nc=&next_p=1&cod=13. Instituto para el Desarrollo Rural de Sudamerica ipdrs No 7 P. 6.

⁷DURSTON. John. El clientelismo político en el campo. Chile 14 de febrero de 2009 Tomado 10 de marzo de 2011 en: http://www.sudamericarural.org/index.php?mc=52&nc=&next_p=1&cod=13. Instituto para el Desarrollo Rural de Sudamérica ipdrs No 7 P. 2.

patrón. Es una relación de vasallaje estilo paternalista que oprime, actúa con poder, pero al tiempo suaviza el trato y encubre la verdad.

“Los estudios sobre clientelismo de los años cincuenta y sesenta centraban el análisis en localidades típicamente campesinas. Sin embargo, a principios de los setenta los investigadores empezaron a advertir el hecho de que las comunidades rurales no eran “entidades cerradas” y señalaban la necesidad de ampliar la mirada al tejido de relaciones, en las cuales estas micro-sociedades, estaban insertas (Miranda, 1977, 7). En la medida en que los analistas cambiaron el foco de atención de la organización interna de las comunidades a las formas como éstas se relacionan con la sociedad “más amplia”, se introdujo el concepto de “bróker” o “intermediario”. Esta figura permitía caracterizar a aquellos personajes cuya función básica era la de conectar a los individuos de la comunidad que buscaban mejorar sus oportunidades pero que carecían de condiciones económicas y de conexiones políticas, con otros vinculados a instituciones nacionales y cuyo éxito dependía del tamaño y de la fuerza de su séquito personal. Con esta noción de “intermediario” las relaciones clientelistas ya no estaban necesariamente regidas por un contrato “diádico”, podían incluso ser “tríadicas” (Miranda, 1977, 9) ⁸

El dominio de la relación patrón-cliente, se ve alterado en su esencia por la fuerza con que surgen o se expresan algunos líderes o lideresas que han ganado terreno en lo político, se convierten en intermediarios (líderes) que negocian con el patrón, quien es fuerte en lo político-económico y está abierto a ofrecer y dar por su servicio para lograr más adeptos al proyecto político. Estos personajes que cumplen el rol de intermediarios en los procesos comunicacionales y de negocio entre el patrón y los clientes han ganado conocimientos y capacidad para convertirse en líderes de oficio del patrón y en fuentes “confiables” para campesinos, concentradores de centros de acopio de poder, encargados de sumar y multiplicar el poder ciudadano para la época electoral.

... Existen paralelos interesantes del bróker en sentido de intermediador comercial con las funciones de un representante local elegido en el “mercado” de la política nacional. El bróker es el intermediario entre el caudillo y su clientela, un actor clave en las formas modernas de clientelismo, en las cuáles las comunidades tienen un mayor grado de autonomía estructural expresada en la existencia misma de estos brókers. Aquí mantendremos este concepto y también la definición de la relación

⁸ DURSTON. John. El clientelismo político en el campo. Chile 14 de febrero de 2009 Tomado 10 de marzo de 2011 en: http://www.sudamericarural.org/index.php?mc=52&nc=&next_p=1&cod=13. Instituto para el Desarrollo Rural de Sudamérica ipdrs No. 7, p. 2.

"patrón-cliente clásico" para poder clasificar ejemplos específicos. En resumidas cuentas, el clientelismo es más que un intercambio de favores por votos. Como conjunto de relaciones personales, con elementos de afecto y reciprocidad difusa, operando como una extensión de las redes de ayuda mutua, cabe plenamente en el marco conceptual del capital social, como una forma vertical, asimétrica de capital social individual.⁹

De esa forma se va afinando cada vez más la relación cacique-patrón con la de intermediario-negociante, dispuesto a influir en el cliente-servil-vasallo, mediante elementos culturales y de costumbre clientelar profunda, oxigenado por el folklor, las danzas y las festividades, las cuales influyen grandemente en los procesos de consolidación de grupos, partidos y movimientos políticos. Además, lubricado en un contexto donde "reina" el afecto, la igualdad o colegaje, mediante un relacionamiento mediado por el dinero, el placer y las bebidas alcohólicas, lo cual crea adhesión hacia determinado candidato, persona (s), grupos, movimiento o partido político.

No obstante, la aparición en Colombia de nuevas organizaciones políticas a partir de la Constitución de 1991, es muy normal observar a líderes y seguidores, cambiarse de partido como cambiarse de camisetas, lo cual evidencia que la pertenencia a un determinado partido político no se funda en la plataforma ideológica que los identifica, sino en los intereses político-económicos que están en juego. Los nuevos partidos y movimientos conviven con los tradicionales: liberal y conservador, en ocasiones propiciando alianzas y coaliciones alrededor de intereses comunes. La mayoría de partidos y movimientos políticos, salvo pocas excepciones, se mueven articulados por relaciones de clientela. Se ha institucionalizado una cultura clientelar en las relaciones ciudadanos – partidos y movimientos políticos, lo cual cuenta con un nivel importante de legitimidad por parte de ciudadanos que avalan ese tipo de relacionamientos con el poder político.

"La forma particular de ejercer su profesión, a la manera de una casta, le ha dado contenido al nombre de "Clase Política" con que se les identifica. Sin embargo, el medio clientelista no es un factor más dentro de la política. Con el fin de cumplir su función de apoyo para que el liberalismo y el conservatismo prácticamente monopolicen el sistema

⁹ DURSTON. Durston. El clientelismo político en el campo. Chile 14 de febrero de 2009 Tomado 10 de marzo de 2011 en: http://www.sudamericarural.org/index.php?mc=52&nc=&next_p=1&cod=13. Instituto para el Desarrollo Rural de Sudamérica ipdrs No 7. P. 2

político, se requirió que las relaciones de clientela se convirtieran en el articulador principal de éste, es decir, de la manera como se ponen en práctica las normas que regulan el ejercicio de la política. De esta manera el sistema político ha llegado a ser el “Sistema Político del Clientelismo”. Los inicios de este proceso pueden fijarse en 1958, con el cambio de régimen del Frente Nacional y sus efectos de debilitamiento del sectarismo bipartidista.¹⁰

La experiencia muestra que dirigentes políticos con altos niveles de formación académica, han incurrido en actos de gobierno o administrativos que se alejan de la oratoria discursiva de campaña, de los principios ideológicos de sus partidos y de los principios orientadores de la función pública, algunos han resultado investigados y condenados por corrupción, por relaciones con el narcotráfico y grupos armados ilegales, como los denominados paramilitares; otros están hoy siendo investigados por el supuesto recibimiento de coimas de la multinacional Brasileira Odebrech a cambio de gestionar la adjudicación de contratos millonarios; algunos por pagar sobornos a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia en el propósito de impedir órdenes de captura o detener investigaciones en su contra. El panorama político de Colombia muestra hoy una corrupción galopante que se ha extendido por toda la institucionalidad pública, la ciudadanía, organizaciones sociales y empresariales que ven en el Estado oportunidades de enriquecimiento fácil y rápido, que alimenta y se ve alimentada a su vez por una cultura de clientelismo político.

“...Galán decía que el clientelismo convierte a la gente en siervos. Sería más preciso afirmar que los convierte en adictos y les roba la voluntad. Los programas que reparten plata entre los pobres, como el de Familias en Acción, se utilizan para mutarlos en rehenes de un sistema político al que le interesa que continúen actuando como zombies.

El clientelismo le va a cerrar el paso a la Prosperidad Democrática que anuncia Santos. Un Estado invadido por el clientelismo no tiene el vigor ni la capacidad de utilizar en forma eficiente los recursos que les extrae a los contribuyentes. Les quita recursos que podrían financiar inversión productiva, y los destina a sostener la corrupción que encarece los servicios públicos, como en el caso de la salud, a malos proyectos o los que ejecutan contratistas designados por los políticos, que no tienen la experiencia para ejecutarlos bien, ni la integridad moral para hacerlo

¹⁰ (Leal Buitrago en Análisis Político No. 8, p. 9).

sin embolsillarse la plata. Un emblema de ese sistema son las obras inconclusas, avenidas barriales en los que ya se han enterrado miles de millones de pesos y tienen paralizadas a las ciudades, o carreteras ejecutadas a pedazos en los plazos concebidos para concluir las. No contento con despilfarrar los recursos, el clientelismo deja las obras a medio hacer. El problema no es moral, es económico porque impide el progreso, y es social pues le impone un yugo político al pueblo con un costo fiscal demasiado alto.¹¹

Mientras que por disposición legal y directrices del Gobierno Nacional se instruye a todos los niveles para que se implementen acciones orientadas al desarrollo institucional de las organizaciones estatales, en los ámbitos nacional y territorial, aplicando estrategias y técnicas de la doctrina administrativa denominada Nueva Gestión Pública, como la implementación de sistemas integrados de planeación, gestión y evaluación, la orientación al ciudadano-cliente, la gestión por procesos, el mejoramiento continuo y la rendición pública de cuentas, la realidad del gobierno y la administración pública en Colombia evidencian malas prácticas administrativas, propiciadas por el clientelismo y la corrupción política y administrativa, a través de las cuales se accede, conserva y acrecienta el poder político. Los empresarios de la política tienen montadas empresas paralelas al Estado, con las cuales se contrata la provisión de servicios y por medio de ellas, se obtienen los recursos necesarios para cancelar los costos de las campañas electorales y satisfacer los afanes de lucro de dirigentes y grupos políticos.

Según [Libardo Sarmiento Anzola](#)

“Históricamente la corrupción es de carácter «consustancial» a la sociedad colombiana”. Este vicio es un mal endémico y sistémico. Ocupamos el séptimo lugar de corrupción en el mundo. El 67% de los contratistas asevera que paga sobornos. Por cuenta de la corrupción los colombianos debemos pagar un promedio de 32% de sobrecostos en el proceso de contrataciones¹²

¹¹ HOMMES Rudolf, El clientelismo se opone a la prosperidad. Revista El colombiano.com Publicado el 20 de junio de 2010 Tomado el 10 de marzo de 2011 en: http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_clientelismo_se_opone_a_la_prosperidad/el_clientelismo_se_opone_a_la_prosperidad.asp

¹² Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, CGR, Foros de Interés Ciudadano: Lucha Contra la Corrupción. Manual Guía para la deliberación, p. 9) Citado por SARMIENTO Anzola Libardo Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado en: <http://javierfierro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in [Corrupción](#), [Estado](#), [Libre Opinión](#)

Se oponen a la vida armónica en sociedad y a la viabilidad del sistema político administrativo colombiano, el que se haya consolidado una cultura de clientelismo y corrupción. Cuando se señala que el 67% de los contratistas afirma que pagan sobornos, es como si ante la propuesta indecente no se tuviese opción alguna que la de trazar o acordar el pago de coimas. Ello es lesivo en un estado social de derecho, porque las prácticas tramposas terminan afectando a los más vulnerables, que no acceden a sus derechos. Basta pensar en tantas necesidades básicas insatisfechas que padecen millones de colombianos, que van desde problemáticas de salud, pasando por una pobre educación en términos de calidad, bajo acceso a la tecnología y a un trabajo digno y productivo, bajo acceso a una vivienda digna, etc., por la sencilla razón que la corrupción minó las entidades del Estado, sedujo y encontró complacencia en la sociedad civil, que se ha tornado cooptada y permisiva y entra a jugar descaradamente en ese juego y qué decir de la empresa privada, ávida de ofrecer y dar para acceder a los contratos estatales.

Clientelismo y Democracia

Un sistema político democrático se funda en elecciones libres, en la activa, informada y responsable participación ciudadana en la conformación del poder público, eligiendo a sus mejores hombres y mujeres en los cargos de elección popular que tendrán a su cargo las funciones legislativas, de gobierno, de control político y de administración de los asuntos públicos.

Dentro del andamiaje institucional, los partidos y movimientos políticos, son las organizaciones creadas para interpretar y canalizar las demandas y necesidades ciudadanas y sociales que requieren de la acción estatal para su resolución, de allí que sean responsables de seleccionar y avalar candidatos que se someterán al escrutinio público. Es por esto que el sistema electoral, resulta de gran importancia para garantizar que las organizaciones políticas cumplan eficazmente con sus funciones. Sin embargo, es allí donde comienzan las dificultades asociadas al clientelismo y la corrupción política y administrativa.

El régimen electoral es uno de los elementos más importantes del sistema político democrático. Está constituido por los principios, normas, reglas y procedimientos que regulan la competencia política, los derechos y responsabilidades de los partidos políticos, la asignación de los espacios de representación, la financiación

de las campañas electorales, la organización de las elecciones, las condiciones para el ejercicio del derecho al sufragio, los parámetros para la realización de los comicios y las formalidades a las que deben sujetarse algunos mecanismos propios de la democracia participativa, así como el control sobre las prácticas y procedimientos electorales, entre otros. Sin un adecuado régimen electoral, pueden aumentar los riesgos de corrupción electoral, pérdida de la representatividad y legitimidad de las instancias de representación, y erosión del sistema de partidos.

El régimen electoral es siempre tan perfectible como la democracia misma, de la cual es parte fundamental e indisoluble. No existen fórmulas mágicas, y con frecuencia, los arreglos institucionales electorales deben ser ajustados en función de la evolución y la transformación de las sociedades a lo largo del tiempo.¹³

El sistema político colombiano se fundamentó durante los siglos XIX y XX en el bipartidismo, en el que los dos partidos políticos tradicionales (liberal y conservador), se disputaron y en ocasiones se aliaron para el acceso y ejercicio del poder político. Los partidos han operado bajo los mecanismos del clientelismo político y si bien los comienzos del siglo XXI registran la aparición de nuevas organizaciones políticas, como el denominado partido de la unidad nacional, el cual ha accedido al poder presidencial en 4 periodos diferentes, en alianzas con los partidos tradicionales y otros de nueva creación, las prácticas implementadas para el acceso y el ejercicio del poder político, siguen siendo clientelistas. Han sido frecuentes los escándalos de corrupción por el ingreso de grandes cantidades de dinero en las campañas políticas que se manejan por fuera de la contabilidad de los partidos, el ingreso de dineros ilícitos originados en el narcotráfico y más recientemente en coimas pagadas por contratistas del Estado, como es el caso Odebrecht. Es el clientelismo y la compraventa de votos los que encarecen las campañas políticas, puesto que los líderes políticos no dudan en acudir a la entrega de dinero o incentivos en especie a los ciudadanos para que participen de las votaciones en favor de sus candidatos y éstos últimos en una gran proporción están siempre expectantes de recibir tales incentivos y los solicitan a los candidatos o sus intermediarios.

¹³ Andrés Molano-Rojas, Director Académico, Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga Silverio Gómez, Economista y periodista; Profesor universitario; Ex Director, Diario Portafolio. Apuntes sobre el presente y futuro de la democracia en Colombia. en contexto 11. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. IRI, Bogotá D.C., mayo de 2017 p. 1.

En Colombia, los niveles de abstención electoral son cercanos al 60% del potencial habilitado para votar y el 40% que participa de las votaciones, en una altísima proporción, lo hacen siguiendo la lógica del dinero y las prácticas clientelistas, permitiendo que se impongan quienes ostentan el poder económico, las familias dedicadas tradicionalmente a la actividad política que heredan su representación y los financistas de la política que buscan oportunidades para hacer negocios con el Estado. Esta recurrente realidad que se presenta en cada proceso electoral, reproduce las prácticas clientelistas, pues muchos ciudadanos entienden que si no participan de las mismas, se verán excluidos de las oportunidades de “empleabilidad” o de contratación con el Estado, así como del acceso a bienes y servicios sociales. La compra de votos, termina por aprovecharse de las necesidades de las personas en condición de pobreza y exclusión, capturadas en la telaraña cruel de un sistema político corrupto y corruptor. Mientras tanto, campea la impunidad en favor de quienes incurren en delitos contra el sufragio y la administración pública.

Algunos consideran que es necesaria una reforma a la institucionalidad política como manera de resolver las problemáticas asociadas al funcionamiento del sistema político – electoral; no obstante, diversas iniciativas llevadas al Congreso de la República con ese propósito, han terminado archivadas al no lograrse los acuerdos políticos necesarios para viabilizar su aprobación, es claro que la clase política no quiere y no le conviene reformarse. Una reforma al sistema político colombiano debe resolver acertadamente cuestionamientos como los planteados por Molano 2017:

“El diseño del régimen electoral supone resolver preguntas complejas. Por ejemplo: ¿cómo equilibrar la protección de las minorías con el principio mayoritario propio de la democracia?, ¿cómo balancear la prevalencia del interés general con el mandato específico de los electores?, ¿cómo asegurar la mayor representatividad sin poner en riesgo la gobernabilidad?, ¿cómo fortalecer a los partidos sin caer en la “partidocracia”?, ¿cómo estimular la participación electoral?, ¿cómo financiar las campañas políticas?, ¿cómo sancionar prácticas electorales reprochables?, ¿cómo se debe promover la participación electoral?, ¿debe

establecerse el voto obligatorio?, ¿debe garantizarse la financiación pública de las campañas, o por el contrario, permitirse la financiación privada?¹⁴

Estas respuestas no pueden contestarse en abstracto. El diseño del régimen electoral no es un asunto puramente técnico o una especulación teórica, sino que debe atender también a las circunstancias concretas y a la trayectoria histórica de los sistemas políticos. En la actualidad, el debate sobre el régimen electoral en Colombia está delimitado por tres elementos fácticos que no pueden ser desconocidos: (i) la corrupción electoral y la permeabilidad de los procesos electorales a la influencia de los recursos provenientes de economías ilegales; (ii) el creciente desencanto de la ciudadanía frente a la política, y en particular, frente a las instituciones propias de la democracia representativa, incluyendo los partidos políticos y (iii) la coyuntura generada por la implementación del Acuerdo Final para la terminación del conflicto entre el Gobierno Nacional y las FARC.¹⁵

El clientelismo como práctica social en el escenario de las relaciones Estado – sociedad – mercado, si bien contradice principios y valores de la democracia y genera efectos perversos en el funcionamiento del Estado, de la administración pública y la situación social de las personas excluidas de las prácticas clientelares, se debe reconocer también que obedece a un tipo de racionalidad que está arraigado en los ciudadanos colombianos, que validan relaciones de colaboración y solidaridad en virtud de los vínculos familiares y las lealtades políticas.

“En principio, debe descartarse de plano la idea de que el clientelismo constituye un tipo de relación política irracional, aun cuando sea evidente que contradice principios básicos de la organización democrática formal. Muy por el contrario, se observa muy pronto que la relación política de tipo clientelar es sumamente sólida en todos los estados complejos conocidos y responde a dos principios sociológicos clásicos y bien definidos. En primer lugar, la ya citada relación de parentesco, que sitúa a dos sujetos en una relación de solidaridad mecánica cuyas bases de cohesión e integración son directas y firmes. En segundo lugar, al tipo de autoridad carismático que, si bien tiende a disminuir en contextos complejos en donde predomina el tipo burocrático-legal, no termina de desaparecer en ningún contexto de integración vertical del poder social, en el cual la división piramidal de las funciones productivas y comunicativas dan a casi cualquier organización compleja la apariencia de cumplimiento de la “ley

¹⁴ Andrés Molano-Rojas, Director Académico, Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga Silverio Gómez, Economista y periodista; Profesor universitario; Ex Director, Diario Portafolio. Apuntes sobre el presente y futuro de la democracia en Colombia. en contexto 11. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. IRI, Bogotá D.C., mayo de 2017 p. 1 – 2.

¹⁵ Andrés Molano-Rojas, Director Académico, Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga Silverio Gómez, Economista y periodista; Profesor universitario; Ex Director, Diario Portafolio. Apuntes sobre el presente y futuro de la democracia en Colombia. en contexto 11. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. IRI, Bogotá D.C., mayo de 2017 p. 2.

de hierro de las oligarquías” (Bolívar Meza, 2002), que no se trata de una ley estructural, sino más bien de un principio funcional sumamente útil, al cual ni los sistemas públicos de mayor alcance pueden renunciar para su integración y cohesión.¹⁶

Un caso distinto aparece cuando el clientelismo se aplica como una política de estado, vale decir, cuando es el gobierno, a partir de los más altos cargos de su parte política (que en el caso de la democracia formal es variable) el que induce la creación de relaciones de vasallaje y tráfico de influencias. Nuevamente, la piedra de toque de este recurso de tipo corporativista no se encontrará en las razones morales que puedan existir para rechazarlo, sino en sus condiciones de eficacia comprobada. Una observación de largo rango de muchas sociedades contemporáneas induce a creer que el clientelismo es, por una parte, una práctica nada exclusiva de las democracias “poco desarrolladas” y, por otra parte, una necesidad de integración antes que una mala praxis política en muchos estamentos sociales. La acusación que vincula al clientelismo con el populismo (que es utilizado a menudo como un eufemismo para designar a un comportamiento político demagógico) no parece inexacta pero, nuevamente, al cargar el término de un tono firmemente moral olvida medir su eficacia efectiva, que suele ser muy grande en determinados períodos, especialmente en aquellos momentos en los que el capitalismo experimenta mutaciones en el régimen de acumulación de capital, es decir, en el modo en el que reorganiza sus relaciones de producción fundamentales.¹⁷

Es en el escenario del sistema democrático que el clientelismo y la corrupción se relacionan estrechamente, viabilizando la apropiación ilícita de bienes y recursos públicos; se trata de prácticas y fenómenos que si bien son rechazados desde una perspectiva moral y ética, son censurados y sancionados fiscal, disciplinaria y penalmente en el ámbito jurídico del Estado, algunos autores han planteado la doctrina no demostrada, que por esa vía se accede al empleo y se redistribuyen recursos, además de recibir aprobación o legitimación por algunos sectores de la sociedad que participan de tales prácticas.

¹⁶ SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, pp. 217-222 ISSN 2253-6655. 219. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/1117>

¹⁷ SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, pp. 217-222 ISSN 2253-6655 p. 220. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/1117>

“Porque de esto se trata, en última instancia, el problema de la corrupción: lo público pasa a manos privadas por canales informales y delictivos. Sin embargo, quizás ingenuamente, es posible preguntarse qué diferencia hay cuando lo público pasa a manos privadas “con todas las de la ley”. Hay una importantísima corriente ideológica que defiende a rajatabla esta doctrina, cuyas consecuencias sociales y masivas rara vez dejan de hacerse notar y que precisamente se ubica en la costa opuesta a lo que suele denominarse populismo. Se aduce que la aplicación de esta doctrina favorece la creación de empleo y que derrama la riqueza social (aunque la mayor parte de ella se queda en unos pocos platos) hasta los confines de la sociedad. Esta teoría del derrame nunca se ha demostrado suficientemente, mientras es más fácil mostrar como gobiernos tachados de populistas han conseguido paliar mejor circunstancias como el hambre y la exclusión social.”¹⁸

Ahora bien, no sólo la clase política acepta y reproduce este tipo de prácticas dentro de las dependencias gubernamentales, sino que la literatura científica tolera la reproducción de acciones por fuera de la ley si, finalmente, el resultado de esas acciones incide positivamente en los índices que se desean medir. El buen desempeño de una burocracia, habitualmente centrado en el desarrollo económico (Moriconi, 2010), prevalece a la honestidad, la ética o los valores de servicio público. El caso chileno, con sus particularidades internas, es un ejemplo de esta situación y, a través de su análisis, puede apreciarse cómo el clientelismo y las prácticas ilegales en el seno de la política han sido obviadas, u ocultadas, tanto en los análisis científicos y políticos, como en los diagnósticos técnicos sobre el accionar de la burocracia. Esto permite entender por qué tras veinte años de reformas administrativas aún persisten prácticas culturales nocivas para la buena democracia que no logran erradicarse.

Cabe considerar que la democracia, tal como subraya Meny (1992), además de un sistema de gobierno con procedimientos e instituciones, también es un sistema normativo que determina metas a realizar por, para y en la sociedad. Asimismo, implica la lealtad hacia fines compartidos. Ante esos parámetros éticos, la corrupción — como *pacto oculto* (Delia Porta, 1992) — se relaciona con el clientelismo: “un tipo de intermediación política de carácter particularista, establecida por el intercambio de favores, dádivas o trato privilegiado a cambio de aquiescencia y apoyo político” (Romero, 2007). El patronazgo, por su parte, es un tipo de acuerdo clientelar caracterizado por el reparto de empleo público entre personas cercanas, lo que, debido a la naturaleza paternal del poder político de este tipo, genera una dominación política represiva (Romero, 2007). En definitiva, prácticas todas que, de ser legitimadas, modifican la comprensión y el significado real de la *democracia*.¹⁹

¹⁸ SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, pp. 217-222 ISSN 2253-6655 p. 221-222. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/1117>

¹⁹ SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, ISSN 2253-6655 p. 221-222. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/1117>

El clientelismo como práctica histórica y su relación con la corrupción

En Colombia, el clientelismo como práctica social tiene sus antecedentes en instituciones de producción esclavista del periodo colonial, cuando los amos les ofrecían a los esclavos protección, alimento y vivienda, a cambio de obediencia, lealtad y servidumbre. Una vez constituida la república, el clientelismo se manifiesta como práctica política y social desde la conformación misma de los partidos tradicionales, cuando los ciudadanos toman partido alineándose alrededor de sus líderes naturales, buscando protección estatal, acceso a los servicios y al empleo que provee el Estado. De hecho, es el acceso al empleo y a las oportunidades que ofrece el Estado, el principal motor de las contiendas partidistas, que en varias oportunidades degenera en violencia y muerte del opositor político. Es después del Frente Nacional, que el clientelismo se empieza a ver como un flagelo articulador o propiciador de corrupción política y administrativa.

Mientras que en Colombia el clientelismo está estrechamente articulado a la corrupción política y administrativa y se alimentan mutuamente, en Chile, país donde los niveles de corrupción son inferiores a los de Colombia, el clientelismo se ha presentado, pero sus manifestaciones en el comportamiento de los servidores públicos y de la clase dirigente, han sido diferentes.

“En épocas democráticas, históricamente, Chile ha sido considerado un caso de probidad pública sin problemas de corrupción significativos (Orellana, 2004). Sin embargo, *el patronazgo y el clientelismo han sido centrales para la conformación de la cultura del funcionario público del país* (Rehren, 2000). Si hasta 1924 la administración creció en torno a un *clientelismo selectivo* que favorecía a las clases medias y altas, entre los años treinta y sesenta los partidos políticos se vincularon con los nuevos sectores sociales que se incorporaban a la política bajo la lógica del patronazgo. El resultado fue un Estado benefactor en el que el sector público crecía a gran escala y en el que los cargos directivos eran desempeñados por personal de exclusiva confianza del presidente (Rehren, 2000:147).

Según explica Rehren, el clientelismo operó en Chile en tres dimensiones: en primer término, se encuentra el control patronal que los partidos políticos han intentado ejercer sobre las dependencias de la administración pública. Bajo estas condiciones, se premiaba la lealtad y militancia partidaria con puestos clave, por lo que se solventaron cargos partidarios con dinero público. Asimismo, esto ha permitido el control de las políticas públicas y sociales. En segundo lugar, debido a que la asignación de recursos en la

sociedad ha estado vinculada a procesos políticos y no de mercado, los partidos lograron el apoyo *semicorporativo* de nacies grupos de presión y élites empresariales con amplios recursos, a cambio del acceso a la formulación e implementación de políticas públicas. Por último, los partidos vincularon el centro con la periferia, mediante un sistema de *brokerage*, en el que se intercambiaban favores políticos por apoyo electoral (Rehren, 2000: 150-152; Valenzuela, 1977).

La profesionalización de la clase política chilena fue altamente dependiente del Estado, ya que se identificó con éste y utilizó a la burocracia como mecanismo para extenderse y sobrevivir. Ante ello, conviene considerar que, en un sistema multipartidista y muy competitivo como el chileno, "las políticas de patronazgo son racionales, puesto que ningún partido político renunciará a ellas para favorecer a sus adversarios. El clientelismo expresado a través del patronazgo es para los partidos un *all-win-game*" (Rehren, 2000:156)...²⁰

En Colombia en cambio, el proceso es distinto, si bien la Constitución y la ley establecen el mérito y la igualdad como principios rectores del acceso al servicio público, las relaciones de amiguismo y de clientela son tan fuertes que trascienden lo normado y "viola la norma sin violarla", el cliente prima ante el mérito de otro u otros aspirantes al cargo.

De acuerdo con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD-, la corrupción constituye un grave problema y una significativa amenaza para la estabilidad y seguridad de las sociedades, en la medida en que socava las instituciones y los valores de la democracia, la ética y la justicia y compromete seriamente el desarrollo sostenible y el imperio de la ley, además de erosionar la moral de las sociedades y distorsionar las economías y la asignación de recursos para el desarrollo. En el caso colombiano, esta patología²¹ "presenta elementos similares a la situación italiana.

²⁰ SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, pp. 217-222 ISSN 2253-6655 p. 221. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/1117>

²¹ Corrupción es acción y acto de corromper. Según el diccionario de La Real Academia Española, corromper es "echar a perder, depravar, dañar, pudrir". En las organizaciones, especialmente en las públicas, la corrupción es la práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores Citado por SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierferro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in Corrupción, Estado, Libre Opinión. P.1.

“Los fenómenos de clientelismo, corrupción, criminalidad organizada y negocios privados, si bien se trata de cuestiones diferentes, se encuentran relacionados y tienen un alcance sistémico, complejo, dinámico y evolutivo. Dinero, poder y violencia fluyen rítmicamente por todos los circuitos hacia un Estado y una economía mafiosas²².

“El estudio adelantado por Caciagli, sobresaliente representante de la academia politológica italiana, nos aporta elementos para la comprensión de la situación colombiana. Según Caciagli, la corrupción ha resultado ser otra relación de intercambio como el clientelismo y ambas representan una «privatización» de la política claramente contraria a los principios y a las reglas de la democracia.

El politólogo italiano recuerda que mientras el vínculo del clientelismo es vertical (patrono/cliente en posición jerárquica), el de la corrupción es horizontal ya que la relación entre corruptos y corruptores es igualitaria; en el primero predomina el poder y en el segundo el dinero. De otra parte, el crimen organizado tiene una dimensión política por los vínculos entre las mafias y determinados partidos e instituciones públicas.

Las mafias controlan un submundo social semi-periférico apreciable y, por tanto, tienen influencia política (votos, cargos, finanzas). Por tanto, mientras la mafia ofrezca trabajo, distribuya dineros y proporcione carreras será imbatible, a menos que el Estado sea más eficaz en esos ámbitos y no tolere ser suplantado. Además, la represión policial y judicial ha revelado ser notoriamente insuficiente, tanto por las «infiltraciones» mafiosas en el aparato del Estado como por la notable base social «cómplice» de cosa nostra dada la persistencia de una cultura popular que desconfía de los poderes públicos. Por tanto, ni una parte del Estado ni otra de la sociedad están a la altura de las circunstancias, de ahí que el combate estrictamente penal contra la criminalidad organizada fracase de modo reiterado. Caciagli señala con acierto que entre la criminalidad, el clientelismo y la corrupción existen intrincadas y complejas relaciones, de ahí que acaben confluyendo conjuntamente en el vaciamiento de la democracia.

El clientelismo y la criminalidad pertenecen a una cultura política alternativa a la democrática («manera de ser»), mientras que la corrupción es un medio («manera de actuar»); dicho de otro modo, los dos primeros fenómenos son fisiología (afectan al funcionamiento del sistema), mientras que la corrupción es una patología (una «enfermedad»). Concluye el investigador italiano, afirmando que sólo profundos cambios estructurales en las bases económico-sociales, culturales, políticas y subjetivas de la sociedad, podrían reducir de modo significativo la terrible influencia, condicionante y recíproca, entre mafias, corruptos y clientelistas.²³

El clientelismo político y corruptor en acción y las estrategias para combatirlos

²² SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierfierro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in [Corrupción](#), [Estado](#), [Libre Opinión](#). P. 1.

²³ Caciagli, M, Clientelismo, (1996), corrupción y criminalidad organizada. Evidencias empíricas y propuestas teóricas a partir de casos italianos, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, Citado por SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierfierro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in [Corrupción](#), [Estado](#), [Libre Opinión](#). P. 1

Es importante que como política de gobierno y de Estado en la lucha contra la corrupción, se estimule en el ciudadano un comportamiento ético y transparente, que se le forme en valores democráticos, especialmente en regiones marginales y zonas rurales, se les enseñe que tienen el deber democrático de elegir libremente y a conciencia, que el voto no se vende al mejor comprador, por cuanto además de antiético e inmoral, atenta contra la misma integridad del individuo y de la comunidad. La corrupción en Colombia comienza con las elecciones para conformar el poder político, comprando líderes y clientelas. Veamos cómo opera esa práctica corrupta:

“... si me pide un cálculo, yo le puedo decir que el 60 por ciento de los senadores, de una u otra manera, hacen el 'complete' con los contratistas. Lo llaman a uno y le dicen: "Ya tengo 25.000 votos, consígame 10.000". Conseguir los votos es fácil: se sostienen cien líderes con un 'salario' de 500.000 pesos mensuales durante tres meses... Se hace de muchas maneras. Por ejemplo, pongo cien líderes para que lleven a su gente a votar por el candidato. O contrato gente del barrio como pregoneros para el día de elecciones: pongo 2.000 personas a 50.000 pesos cada una. Y lo primero que les digo es que voten, y ahí ya van 2.000 votos, y que a los amigos y a la familia que vean por el puesto también les pidan que voten por el candidato. Y ahí va sumando. Otra técnica que se aplica es el carrusel: cojo veinte líderes y los mando a votar con la instrucción de que se traigan el tarjetón en blanco. Salen, les pago y se marca el tarjetón afuera y se le entrega a otra gente para que entre y vote. Y a esos también se les dice que depositen el de ellos y me traigan el otro en blanco. Todo está cuadrado con un enlace en la mesa de votación.

Le suena el teléfono. Es un líder que lo llama desde cualquier pueblo de Colombia y por el altavoz se le escucha decir: "Ya está casi completo, jefe". Se refiere a que ya tiene el número de votos que le puso de tarea para las elecciones de octubre.”²⁴

La actividad política en Colombia opera como un negocio redondo, que produce grandes dividendos.

“El contratista es la mano amiga: da para recibir. Si yo le doy 100 millones al candidato, él me revierte como alcalde con un contrato de 1.000 millones. Y de ahí uno se puede quedar hasta con el 40 por ciento o más. ¿Cuánto vale un alcalde? Eso depende del presupuesto del municipio. Uno hace las cuentas. Si el municipio

²⁴ Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 Marzo 2011. P.11.

tiene 100.000 millones de pesos de presupuesto, se le restan 30.000 o 40.000 millones de pesos que se gastan en lo administrativo. Es decir, tiene para ejecutar 60.000 millones, el contratista solo le apuesta *al 40 o 50 por ciento de esa suma, no más. Porque el resto el alcalde lo da por otro lado*²⁵

Javier Reveló, columnista de Semana.com y Mauricio García, columnista del El Espectador efectuaron una investigación, cuyos resultados comparten en el siguiente diálogo:

“En Colombia hay instituciones que funcionan más o menos bien, sobre todo en las grandes ciudades... Pero en el resto del país la mafia parasita las instituciones”. A propósito de la publicación de la investigación. Semana.com habló con Javier Revelo, coautor del libro, quien explicó por qué si bien en Colombia no hay un Estado fallido, tampoco se puede decir que hay un Estado victorioso.

... Colombia siempre ha tenido un Estado débil que no ha logrado llegar a las regiones. Ha delegado poder en caciques y gamonales y a través de esa delegación ha hecho presencia. Esa debilidad y esa delegación generaron prácticas clientelistas. Hay grandes intermediarios que manejan el Estado a su servicio y se usufructúan de él.

Pero eso no es nuevo, eso viene de atrás. Lo que ha pasado en los últimos 15 años es que a ese fenómeno se le sumó el interés de las mafias y las organizaciones criminales de incrustarse en la política. Los intermediarios entre ciudadanos y el Estado pasaron a ser los señores de la guerra.²⁶

“Semana.com: Pero hay quienes destacan que Colombia tiene 200 años de historia republicana. Aun así, ¿las instituciones son débiles?

J.R.: Se ha construido una historia de exaltación de la democracia que en cierta medida es verdadera. Si se compara la primera mitad del siglo XX de Colombia con la de otros países, se advierte que este país era una de las pocas democracias vigentes de América Latina, aunque criticable. Eso ha creado una

²⁵ Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 Marzo 2011. P.11

²⁶ El Estado colombiano está “Alterado”, según DeJusticia Revista Semana Publicado en: Semana, Noviembre 03 de 2010. Tomado el día 25 de febrero de 2011 en: http://www.dejusticia.org/interna.php?id_publicacion=861&id_tipo_publicacion=11

idea del civilismo de nuestra democracia, pero hay que revisar qué tan cierto es. Porque, por ejemplo, el fraude electoral, que se conoce muy poco pero que viene de atrás, demuestra que esa “regularidad de las elecciones” está acompañada de prácticas irregulares. Y a esas prácticas fraudulentas se sumó el poder de la coacción.

Semana.com: ¿Qué han hecho los gobiernos recientes?

J.R.: Han tratado de fortalecer las Fuerzas Armadas y hacer presencia, pero eso no es per se el fortalecimiento del Estado. Es necesario, pero es importante que se haga dentro de la legalidad. Si el Estado se alía con actores ilegales, que fue lo que pasó en muchas regiones, entra deslegitimado y dejando víctimas a su paso. Tampoco es suficiente. Es necesario fortalecer la administración pública, los servicios sociales, la administración de justicia. Hay que hacer un trabajo de reconstrucción institucional.”²⁷

Al preguntársele a Javier Reveló, sobre el lugar que ocupan los procesos electorales en la escala de importancia de los asuntos de los que se ocupa el Estado, responde:

J.R.: La captura del Estado entró por la política. Los mafiosos, los corruptos, en algunas regiones, ganaron las elecciones, a veces convenciendo a la gente, a veces intimidando, y a veces porque se las robaron. Una combinación de todo eso impulsó el proceso de captura del Estado.

Semana.com: Al final ustedes hacen recomendaciones. ¿Cuáles son las más importantes?

J.R.: Más que una macro reforma de la Justicia, por ejemplo, el Estado tiene que comprometerse con incrementar la probabilidad de que si alguien comete un delito sea sancionado. Eso disuade. Cuando los paramilitares se desmovilizaron sólo había 307 con antecedentes judiciales. Se convirtieron en un monstruo increíble y la justicia no se dio cuenta. Si no tenemos una justicia que sea capaz de enfrentarlos, que los desarticule, se vuelve a crear otro monstruo de ese tipo.

En segundo lugar, es necesario reformar la Constitución para excluir a los partidos políticos del Consejo Nacional Electoral. Hay que integrar ese Consejo con

²⁷ El Estado colombiano está “Alterado”, según DeJusticia *Revista Semana* Publicado en: Semana, Noviembre 03 de 2010. Tomado el día 25 de febrero de 2011 en:

http://www.dejusticia.org/interna.php?id_publicacion=861&id_tipo_publicacion=11

magistrados que puedan actuar independientemente de los intereses partidistas. También es necesario actualizar la normatividad electoral. El Congreso tiene una deuda histórica en ese sentido, porque hay una Constitución y dos grandes reformas constitucionales, la de 2003 y la de 2009, y tenemos un Código electoral del 86. Eso es fundamental, porque los vacíos normativos, generan dobles interpretaciones, y facilitan el esguince a las normas, es decir, la corrupción política y el fraude.

Pero además, hay que hacer un trabajo de concientización para que la sociedad sancione la corrupción con su voto, si no hay una cultura política en este sentido, las capacidades institucionales serán siempre limitadas²⁸

Adicionalmente, es necesario y urgente que se recupere en la praxis la esencia de los partidos políticos en un régimen democrático, es decir, los partidos deben autoreformarse, autoregularse y lograr legitimarse, toda vez que:

“Los partidos políticos han sido el instrumento tradicional de representación política democrática. A fin de cuentas, es a través de los partidos políticos que se articula la competencia electoral, sin la cual no puede hablarse de democracia. Sin embargo, durante las últimas décadas, en Colombia estas colectividades han experimentado una suerte de crisis crónica. Su comportamiento como microempresas electorales, la pérdida de identidad ideológica, su poca capacidad para dialogar con los distintos actores sociales e incorporar sus demandas a sus agendas programáticas, sus limitaciones para asumir las demandas particulares de los territorios, y su vulnerabilidad a la corrupción, han sido algunos de los factores determinantes. Resulta imperativo encontrar explicaciones (y soluciones) tanto en su estructura organizacional interna como en el marco institucional existente. De lo contrario, la crisis del sistema de partidos podría verse agravada como consecuencia de la proliferación de movimientos políticos informales, la multiplicación de mecanismos de participación directa, el activismo de grupos de interés identitarios y la disolución de la frontera entre organizaciones sociales, movimientos sociales y partidos políticos. El tránsito de la guerrilla de las FARC a la competencia política y su eventual constitución como partido o movimiento —tal como está previsto en el Acuerdo Final para la terminación del conflicto suscrito con esa organización— tendrá lugar en este escenario.”²⁹

²⁸ El Estado colombiano está “Alterado”, según DeJusticia *Revista Semana* Publicado en: *Semana*, Noviembre 03 de 2010. Tomado el día 25 de febrero de 2011 en:

http://www.dejusticia.org/interna.php?id_publicacion=861&id_tipo_publicacion=11

²⁹ Andrés Molano-Rojas, Director Académico, Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga Silverio Gómez, Economista y periodista; Profesor universitario; Ex Director, Diario Portafolio. Apuntes sobre el presente y futuro de la democracia en Colombia. en contexto 11. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. IRI, Bogotá D.C., mayo de 2017 p. 3-4.

La participación ciudadana, social y comunitaria como mecanismo de incidencia en un Estado Social de Derecho

En Colombia, los intentos gubernamentales por propiciar espacios de legitimación del Estado a través de la institucionalización de mecanismos de participación ciudadana y social que oxigenen el sistema político, sumado a la estrategia descentralizadora como instrumento de redistribución del poder, evidencian resultados parciales. El proceso y los instrumentos diseñados institucionalmente se han definido desde la norma, la cual muchas veces es poco difundida, además de no haber incorporado suficientemente a la cultura ciudadana los valores y principios participativos en los asuntos públicos, de allí que los resultados sean pobres. Además, es factor determinante en la limitación de los resultados el hecho de que no se cuenta con ciudadanos aptos, ciudadanos preparados para la participación autónoma en los asuntos colectivos, contamos con personas encadenadas a las prácticas clientelistas.

Un documento elaborado por el Ministerio de Salud en julio de 1996, acerca de la política de participación social en el Sistema de Seguridad Social en Salud, señala puntos importantes en cuanto a los resultados logrados a partir de los esfuerzos por propiciar la participación ciudadana y comunitaria en ese sector a través de normas como el decreto 1757 de 1994, el cual destaca³⁰:

- La participación social se ha desarrollado como un complemento del sistema de salud y como un medio para obtener la cooperación comunitaria en apoyo a programas, definiéndose organizaciones para la participación las que han sido previamente definidas desde la norma.
- El ejercicio de la participación social partiendo de organizaciones establecidas e impuestas desde la norma, con objetivos sectoriales puntuales y alrededor de organismos de salud, no permitió superar lo coyuntural e incidir en el desarrollo territorial y de las comunidades.
- No se generaron espacios de encuentro para la deliberación entre los actores institucionales responsables del desarrollo territorial y los actores comunitarios.
- Los Comités de Participación Comunitaria tuvieron una efímera existencia o subsistencia nominalmente, sin que su ejercicio participativo produjera efectos significativos de beneficio para las comunidades, a las que representaban.

³⁰ Ministerio de Salud, Dirección General de Descentralización y Desarrollo Territorial, Subdirección de Participación Social. Líneas generales para la construcción de la política de participación social en el sistema de seguridad social en salud. Julio, 1996. P. 2-3.

- Se observa una clara tendencia a la formación de estructuras burocráticas al interior de las organizaciones comunitarias creadas en el sector, donde los “voceros” o representantes, elegidos o no democráticamente, cada vez se alejan más de sus comunidades y, por tanto, de la legitimidad de su representación.
- La oferta de espacios para la participación ha sido excluyente, aislada y discontinua, tanto a nivel intrasectorial como intersectorial, y no ha tenido en cuenta las formas naturales de organización de la comunidad ya que responden a una génesis meramente normativa.
- El efecto producido ha sido una dispersión y fragmentación y una información demasiado específica, dispersa y desarticulada que le ha permitido a la comunidad asimilarla como conocimiento que le permitiera dar soporte y solidez a su participación.
- El ejercicio participativo no ha fortalecido suficientemente la participación ciudadana en la gestión pública de la salud, entendiendo como tal los procesos de toma de decisiones, los desarrollos de gestión y el control y vigilancia de la eficacia y eficiencia de sus acciones.

Más adelante indica el documento en comento que como consecuencia de aquellos resultados, se presenta una situación caracterizada por:

- Falta de compromiso de las autoridades locales frente a la concertación con la comunidad ocasionada por: la poca injerencia en el manejo de recursos y la retención del poder decisorio en las estructuras públicas.
- Apatía en la comunidad frente al ejercicio de la participación social ocasionada por: Escasa información y capacitación para acceder efectivamente a los ámbitos de participación³¹.

Los resultados que el entonces Ministerio de Salud, hoy de Salud y de la Protección Social, describió hace algunos años en su diagnóstico de la política de participación, permiten destacar que se ha querido obtener resultados reales desde la norma, siendo que la eficacia de la ley en el país es bastante baja. Resulta paradójico que si lo que describe el estado de corrupción es precisamente el incumplimiento de la ley, se quiera enfrentar el problema a través de la misma ley, vía incremento de penas, establecimiento de requisitos especiales para el desarrollo de la función administrativa y señalando a través de la norma mecanismos de participación, que se convierten en nuevas normas incumplidas, lo que alienta la frustración.

³¹ Ibíd., p. 4.

Además, el diagnóstico permite destacar la tendencia de las organizaciones comunitarias a burocratizarse. A esto se agrega que en muchos casos, y no es sólo del sector salud, las organizaciones comunitarias y los ciudadanos llamados a participar terminan contagiados no solo de la burocratización, sino también de la clientelización y su interés por beneficiarse de la empleabilidad y la contratación estatal. La situación actual no puede ser otra, como tampoco exclusiva del sector salud, en el sentido de que existe poca voluntad de las autoridades públicas para la *concertación*. Esta palabra hace parte de la retórica que cotidianamente se utiliza; no obstante, es claro que no se actúa en consecuencia. Las autoridades públicas no siempre propician una real participación de la ciudadanía en los asuntos de todos. La comunidad muchas veces es usada o manipulada para legitimar ciertos procesos o decisiones, cuando realmente fueron concebidas, diseñadas e implementadas desde los altos niveles del Estado.

Los resultados serán mejores si en vez de continuar en la perspectiva de resolver la problemática mediante la ley, se redirecciona el énfasis hacia la formación académica y ética de un nuevo ciudadano, como actor de su propio destino y del de su pueblo. Existen deseos de participar, pero la deficiencia entre la ciudadanía de conocimientos, en particular en temáticas relativas a la filosofía del Estado Social de Derecho, los cometidos constitucionales, el sistema de derechos y deberes, la organización y el funcionamiento del Estado, las políticas públicas, la gestión fiscal y presupuestaria, entre otros, hace que se utilicen caminos errados. Las perspectivas serán mejores si se enfatiza en la cultura política de los ciudadanos, en la cultura de la integridad de los servidores públicos, en la ética pública y en la formación ciudadana miradas como políticas de Estado, acompañada estas medidas de estrategias y acciones concretas o pertinentes que busquen fortalecer los partidos políticos mediante procesos racionales y co-participativos que le pongan coto a conductas inspiradas en la mezquindad.

... los siguientes son algunos desafíos específicos que es necesario afrontar para avanzar en ese mismo propósito: Una mejor gobernanza interna. Los partidos políticos deben adoptar reglas de funcionamiento interno de carácter democrático; que establezcan lineamientos básicos, fortalezcan su coherencia y definan con claridad los procedimientos para la construcción de su agenda programática; que

fortalezcan el control ético sobre los afiliados que ejercen como servidores públicos; que blinden el manejo de sus cuentas frente al ingreso de recursos ilícitos; que prevean formas de rendición de cuentas efectivas ante sus simpatizantes y ante la ciudadanía en general (no solo por el manejo de recursos sino por su gestión de los asuntos públicos en los que tienen capacidad de incidencia o decisión). Una mayor interacción con otros actores sociales. Los partidos políticos deben establecer canales de interacción explícitos y formales con las organizaciones de la sociedad civil, con las empresas, la academia, los medios de comunicación, los grupos de interés, etc.

Ello les permitirá incorporar a su agenda emergentes demandas sociales, dará más transparencia a sus posiciones frente a temas específicos, y les permitirá tener una aproximación directa con la ciudadanía... Ello no sólo fortalecería la cohesión interna del partido, sino que además mejoraría su capacidad para representar efectivamente los intereses y los problemas de las regiones, incorporándolos a su vez en una visión de conjunto y de alcance general sobre los problemas del país. Asimismo, el desarrollo de agendas territoriales en el marco de una agenda nacional contribuiría a evitar que, en el nivel regional y local, los partidos actúen como meras franquicias o proveedores de avales electorales. Un relacionamiento más óptimo entre el Ejecutivo y el Legislativo. Lo cual comprende sustituir las relaciones tradicionalmente clientelares, basadas en instrumentos de cooptación de los legisladores por parte del Ejecutivo, por relaciones de posición programática (en términos de apoyo / oposición), por instrumentos transparentes y explícitos de promoción de los intereses y necesidades del electorado que representan. Todo esto incidiría positivamente, por ejemplo, en la calidad del control político sobre la Administración. Un adecuado régimen (Estatuto) de la oposición y un régimen efectivo de bancadas pueden contribuir enormemente a alcanzar este objetivo...³²

REFERENCIAS

CACIAGLI, M, Clientelismo, (1996), corrupción y criminalidad organizada. Evidencias empíricas y propuestas teóricas a partir de casos italianos, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, Citado por SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierferro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in Corrupción, Estado, Libre Opinión.

CENTRO DE ESTUDIOS LATINOAMERICANOS. Comparativa de Estadísticas Sociales. Centro de estudios latinoamericanos. INDICADORES DE POBLACIÓN Y EDUCACIÓN (2008) En: <http://www.cesla.com/descargas/estadisticas-Sociedad-2009.pdf> Tomado el día 28 de marzo de 2011.

CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CGR, FOROS DE INTERÉS CIUDADANO: Lucho Contrala Corrupción. Manual Guía para la deliberación, p. 9) Citado

³² Andrés Molano-Rojas, Director Académico, Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga Silverio Gómez, Economista y periodista; Profesor universitario; Ex Director, Diario Portafolio. Apuntes sobre el presente y futuro de la democracia en Colombia. en contexto 11. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. IRI, Bogotá D.C., mayo de 2017 p. 5.

por SARMIENTO Anzola Libardo Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado en: <http://javierfierro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in Corrupción, Estado, Libre Opinión

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Corrupción es acción y acto de corromper. Según el diccionario de La Real Academia Española, corromper es “echar a perder, depravar, dañar, pudrir”. En las organizaciones, especialmente en las públicas, la corrupción es la práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores Citado por SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierfierro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/> Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in Corrupción, Estado, Libre Opinión.

DURSTON. John. El clientelismo político en el campo. Chile 14 de febrero de 2009 Tomado 10 de marzo de 2011 en: http://www.sudamericarural.org/index.php?mc=52&nc=&next_p=1&cod=13. Instituto para el Desarrollo Rural de Sudamérica ipdrs No 7 P. 2.

HOMMES Rudolf, El clientelismo se opone a la prosperidad Revista El colombiano.com Publicado el 20 de junio de 2010 Tomado el 10 de marzo de 2011 en: http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_clientelismo_se_opone_a_la_prosperidad/el_clientelismo_se_opone_a_la_prosperidad.asp

LEAL BUITRAGO Francisco y DÁVILA LADRÓN DE GUEVARA Andrés. Clientelismo. El sistema político y su expresión regional. Tercer Mundo Editores – Universidad Nacional de Colombia – Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales. Segunda edición, febrero de 1991.

MINISTERIO DE SALUD, DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL, SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL. Líneas generales para la construcción de la política de participación social en el sistema de seguridad social en salud. Julio, 1996.

MORICONI BEZERRA. Marcelo. ¿Ilegalidad justificada?: clientelismo controlado en la administración chilena. Perf. latinoam. vol.19 no.38 México jul./dic. 2011. Scielo. Encontrado el día 31 de octubre en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-76532011000200009&script=sci_arttext

REVISTA SEMANA.COM. Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 Marzo 2011. P.11.

¹ Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 Marzo 2011. P.11

REVISTA SEMANA.COM El Estado colombiano está “Alterado”, según DeJusticia
Revista Semana Publicado en: Semana, Noviembre 03 de 2010. Tomado el día 25 de febrero de 2011 en:

http://www.dejusticia.org/interna.php?id_publicacion=861&id_tipo_publicacion=11

SARMIENTO Anzola Libardo, Corrupción y Clientelismo en Colombia. Tomado el día 10 de marzo de 2011 en: <http://javierferro.wordpress.com/2007/04/14/corrupcion-y-clientelismo-en-colombia/>
Posted: abril 14, 2007 by **Javier fierro** in Corrupción, Estado, Libre Opinión P 1.

SEN Amartya Tomado en: <http://www.semana.com/noticias-nacion/estan-robando-pais/152882.aspx> el día 10 de marzo de 2011. Revista Semana.com. Artículo Se están Robando el país. Hoy es casi imposible ganar un contrato con el Estado en forma honesta. Los carruseles de contratistas se tomaron a Colombia. Sábado 5 Marzo 2011.

SOLTONOVICH. Alejandro. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad Nº 5, septiembre 2013 – febrero 2014, pp. 217-222 ISSN 2253-6655. 219. Encontrado el día 31 de octubre de 2017 en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2181/111>



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 26 de septiembre de 2019.
Fecha de aceptación: 09 de diciembre de 2019.

LA MOVILIDAD URBANA: NOTAS PARA SU DISCUSIÓN ACADÉMICA

AUTORES:

Porfirio Miguel López Domínguez
Pormild9@gmail.com

Paola Aguilar Izeta
paola.izeta96@gmail.com

UASLP-UAMZH-México

RESUMEN

El presente artículo explora de forma breve el concepto de la movilidad urbana y las implicaciones para la gobernabilidad, el desarrollo y crecimiento de las ciudades medias. En él se definen algunos conceptos básicos para el entendimiento de la movilidad urbana, así como su origen en el contexto europeo, se destaca de forma general el tema a partir de algunas acciones implementadas en las zonas metropolitanas de México, así como en la entidad de San Luis Potosí y en el caso particular de Ciudad Valles se anotan algunas acciones emprendidas por los gobiernos locales. Finalmente, el ensayo define algunas conclusiones en torno a la temática de estudio.

ABSTRACT

URBAN MOBILITY: NOTES FOR ACADEMIC DISCUSSION

The present essay explores briefly the concept of urban mobility and the implications for the governability, development and increase of the middle cities. About him are defined some concepts basics to understanding about urban mobility, as well as its origin in the context European, stands out in general the topic from some actions implemented in the metropolitan zones of Mexico, as well as San Luis Potosí and in the particular case of Valles City annotate some actions implemented by the local governments. Finally, the essay defines some conclusions around the theme of study.

PALABRAS CLAVE: políticas públicas, gobernabilidad, ciudades medias, zonas metropolitanas.

KEY WORDS: public politics, governability, middle cities, metropolitan areas.

CONCEPTO DE MOVILIDAD URBANA

En principio, la Movilidad Urbana (MU) es la capacidad de las personas de acceder a los lugares donde se brindan los servicios y oportunidades necesarios (o deseados), sea esto por mejorar la facilidad de desplazamiento (un lugar es más accesible si mejora el sistema de transporte), o bien por mejorar la proximidad (una necesidad o deseo es más accesible cuanto menor es el desplazamiento que hay que efectuar para satisfacerlo) (Sanz, 1996). Engloba las prácticas sociales de desplazamiento de la movilidad cotidiana, de la movilidad residencial y de la profesional, las prácticas sociales de desplazamiento de las personas y de sus bienes y las prácticas sociales de desplazamiento de las personas físicas o jurídicas (Gutiérrez, 2012).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de UNHABITAT ha buscado impulsar la idea de una movilidad urbana sustentable, es decir, lograr satisfacer las necesidades actuales de movilidad en las ciudades, adecuar posibilidades de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades; una movilidad urbana sustentable debe tener en cuenta aspectos económicos, ambientales y sociales.

CONTEXTO EUROPEO DE MU

La Comisión Europea (CE) desde 1984 inició activamente proyectos de cooperación en el ámbito de la movilidad urbana europea. Dos importantes iniciativas de MU son *Civitas* y *Eltis The Urban Mobility Observatory*. *Eltis* fue lanzado en el año 2000, es un portal que facilita el intercambio de información, conocimientos y experiencia. Se dirige a personas que trabajan en el transporte y

disciplinas relacionadas, incluyendo el desarrollo urbano y regional, la salud, la energía y las ciencias ambientales y es el principal observatorio europeo de la MU. *Civitas* fue lanzado en 2002 para redefinir las medidas y políticas de transporte para crear un transporte mejor y más limpio en las ciudades, permitiendo que el transporte sea más respetuoso con el medio ambiente en más de 60 zonas metropolitanas europeas, denominadas "ciudades de demostración" (Europea, 2017).

En la Unión Europea (UE) desde el año 2007 se comenzaron a implementar políticas en favor de la MU, se creó el Libro Verde "*Towards a new culture for urban mobility*", (Hacia una nueva cultura de la movilidad urbana), el cual definió como principales desafíos: el flujo libre en pueblos y ciudades, lugares más verdes y transporte urbano inteligente, accesible, seguro y confiable.

En septiembre de 2009, la CE adoptó el Plan de Acción sobre Movilidad Urbana, el cual tenía por objeto ayudar a las autoridades locales, regionales y nacionales a alcanzar sus objetivos de transporte urbano sostenible.

En junio de 2011 se lanzó el programa *Smart Cities*, la iniciativa apunta a acelerar la transición hacia una economía baja en carbono invirtiendo en tecnologías limpias, eficientes y bajas en carbono.

En 2013 se adoptó el paquete de movilidad urbana, en el que se exponen propuestas de medidas pertinentes a nivel local, de los Estados miembros y de la UE, reconociendo que la MU es principalmente responsabilidad de los actores a nivel local. Se les alienta a desarrollar nuevas estrategias integradas para la movilidad urbana europea, así como planes de transporte que puedan apoyar su exitosa implementación (UE, Op. Cit., 2017).

CONTEXTO LATINOAMERICANO

En algunos países de América Latina se ha comenzado con proyectos encaminados principalmente al transporte urbano; se han creado leyes en torno al tema, así como proyectos de infraestructura que fortalecen la MU, como se observa en la tabla 1.

Tabla 1 Proyectos de MU en Latinoamérica.

AÑO	PAÍS	ACCIÓN
2006	COLOMBIA	Aprobación de la Ley 1083, que establece las pautas y normas sobre planeación urbana sostenible.
2007	BRASIL	Inicio del proyecto Corredor Tiradentes, con la creación de carriles exclusivos para autobuses.
2007	CHILE	Culminación de la creación del Sistema Transantiago.

CONTEXTO MEXICANO

Desde 1982 se comenzaron acciones en favor de la MU en México, con la creación de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (SEDUE) y su transformación en la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en 1992; con la creación del “Proyecto de Vialidad y Transporte para Ciudades Medias”, el cual sirvió para brindar asistencia técnica y organizar actividades de fortalecimiento institucional en materia de transporte urbano (SEDATU, 2014). Entre 2015 y 2016 se comenzó a legislar en torno a la MU. La LXIII Legislatura presentó 21 iniciativas para el tema de movilidad en sus diferentes modalidades. Además de la inversión federal, algunas entidades federativas implementan acciones y destinan presupuesto estatal para la aplicación de políticas públicas dedicadas la MU.

En Guadalajara, con la creación de la ferrovía Guadalajara-Aguascalientes y libramiento ferroviario; así como el Tren suburbano que se pretende beneficie a 300.000 usuarios al día; y el Macro libramiento ZMG, que unirá los cuatro principales accesos carreteros a la zona metropolitana de Guadalajara; tres corredores de movilidad de transporte masivo; el Viaducto interior, a través del cual se espera canalizar un flujo vehicular estimado en 45.500 vehículos diarios; y las Vías de flujo continuo, es decir, sin semáforos, con una longitud total de 143 km.

En el caso de **León, Guanajuato**, en septiembre de 2003 se puso en marcha el Sistema Integrado de Transporte (SIT), que atiende principalmente a la zona norte, al oriente y de manera preliminar al sur de la ciudad, se dividió en dos etapas, la primera se compuso de estaciones de transferencia, corredores troncales, estaciones intermedias o paraderos, mejora en el sistema de cobro, tarifas vigentes, red de rutas integradas, rutas remanentes, y la segunda etapa inició en enero de 2008, con una estación de transferencia en el poniente de la ciudad y dos micro estaciones (sur-oeste y sureste), educación vial, reestructuración de rutas y adquisición del sistema de monitoreo centralizado de autobuses, con una inversión estimada de 280 Millones de dólares (Marín, 2016).

En la Ciudad de México (CDMX) en primer lugar en tráfico vehicular, con un crecimiento desproporcionado en el uso del mismo, expone la importancia de hacer un cambio en las condiciones del espacio público, ya que esto con lleva una gran generación de gases contaminantes para el medio ambiente, problemas de salud para la población, accidentes vehiculares, peatonales, de ciclistas, e incluso pérdidas económicas.

El caso de la CDMX durante el periodo político de 2006-2012, se desarrollaron políticas alternativas iniciales que posibilitaron al Gobierno retomar la iniciativa en las políticas de transporte público, actualmente, según el Instituto Mexicano de la Competitividad (IMCO), la CDMX lidera el Índice de Movilidad Urbana en el país,

pues cuenta con mayores alternativas de transporte que fomentan el mejor desempeño y bienestar social. Cuenta con la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), encargada exclusivamente al desarrollo integral del transporte, control del autotransporte urbano, así como la planeación y operación de las vialidades en la capital mexicana.

En 2014 se aprobó la Ley de Movilidad y del Programa Integral de Movilidad y se implementaron programas como “Hoy No Circula”, el cual fija normas que reducen la circulación vehicular y limita la contaminación ambiental que los mismos generan; y el programa de ECOBICI que inició en 2010, el cual ha integrado a la bicicleta como parte esencial de la movilidad; permite tomar una bicicleta de cualquier cicloestación y devolverla en la más cercana a su destino en trayectos ilimitados de 45 minutos, actualmente tiene 480 cicloestaciones y más de 6 mil 800 bicicletas, de las cuales 28 estaciones y 340 bicicletas forman parte del nuevo sistema de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido.

El gobierno de la CDMX elaboró un Plan estratégico de movilidad 2019, donde se expone el Sistema Integrado de Transporte (SIT), el cual busca ofrecer una red con cobertura completa de servicios de transporte con rapidez, eficiencia y seguridad para satisfacer las necesidades de desplazamiento; además del Programa Movilidad Inteligente, que busca desincentivar el uso del auto privado por medio de la tecnología; así como el programa Calle Chilanga, el cual pretende balancear la seguridad y la convivencia para todos aquellos que usan la calle.

CONTEXTO DE SAN LUIS POTOSÍ

En el estado de San Luis Potosí también se han realizado acciones en favor de la MU, en la capital del estado durante la actual administración (2015-2021), mediante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y a través del Fondo de Accesibilidad en el transporte para las Personas con Discapacidad (FOTRADIS) se invirtieron 4 millones de pesos (MDP) en señalética y 28 parabuses, que cuentan con las especificaciones visualizadas en la figura 1. Además, se ha implementado un circuito de rutas de transporte adaptadas para personas con discapacidad en 10 rutas existentes en la zona metropolitana y 13 Tótems en la zona de transferencia especialmente para ellos.



Figura 1. Parabuses en Zona de Transferencia. Fuente: SCTSLP, 2019.

En el estado de San Luis Potosí con una inversión de 36 MDP se adquirieron 25 camionetas adaptadas para 24 municipios en el interior de la entidad y 7 camiones especiales para la zona metropolitana San Luis Potosí-Soledad de Graciano Sánchez, todas estas unidades destinadas a la movilidad de personas que presentan algún tipo de discapacidad.

CONTEXTO MUNICIPAL: CIUDAD VALLES

La Huasteca Potosina está conformada por 20 municipios y Ciudad Valles es conocida como la Puerta Grande de la Huasteca Potosina, aunque pequeña en comparación de las grandes urbes, aún es una ciudad en expansión; y es la segunda ciudad más importante del estado, por ser centro de comercio y abasto de la región. Además, los ingenios aledaños a la ciudad son de los principales productores de azúcar del país, lo que conlleva el tránsito continuo de camiones cañeros, así mismo, la ciudad es paso para llegar a diversos parejas turísticos, lo que implica la circulación de autobuses, carros particulares y más.

El número de habitantes de la ciudad tuvo un incremento considerado después del año 2010, como se puede observar en la tabla número 2, con un aumento de más del 42% entre 2010 y 2015, pero a pesar del crecimiento poblacional, aún las distancias para recorrer la ciudad son pequeñas, lo que permite el traslado en bicicletas o incluso hacer el recorrido caminando, en el caso de algunos habitantes, pero aunque se tienen las condiciones óptimas para emplear este tipo de transporte, no se cuenta con las debidas condiciones de seguridad para hacer uso de estos medios.

Tabla 2 Incremento de la población de Ciudad Valles, S.L.P.

Año	Población
2005	116,261
2010	124,644
2015	177,022
2017	181,761

Fuente: INEGI, 2019

A partir de los datos anteriores que demuestran un incremento de la población de Ciudad Valles en la última década, es necesario que el Gobierno se replantee el papel que debe tomar ante la ciudadanía, para no quedarse detrás de ésta. Debe innovarse para estar al nivel de cambio, para solucionar y mejorar las nuevas condiciones de vida que esperan los habitantes de las zonas urbanas, y debe crear políticas públicas que brinden los servicios públicos que actualmente necesita la sociedad.

Aunque diversos estudios visualizan al traslado de la población como prioritario para que los ciudadanos puedan ir a los centros urbanos o a las áreas que concentran el comercio y las instituciones, privándoles las ventajas que la urbanización ofrece (Habitat, 2017) es necesario que los gobiernos y la sociedad en general promuevan las acciones para contar con suficiente infraestructura vial según el tamaño y las características de cada urbe, con calidad en el transporte público, más opciones de transporte para las diferentes necesidades de los habitantes, regulaciones por parte del gobierno para garantizar el acceso a la movilidad para todos, así como un cambio de cultura de los ciudadanos, que respeten los nuevos reglamentos, los espacios, que permitan una movilidad ordenada y que participen en la vida pública, entre muchos otros elementos necesarios.

En Ciudad Valles, es necesario comenzar a implementar políticas públicas encaminadas a la MU. Aunque aún no se presentan problemáticas tan avanzadas, se debe emprender el desarrollo hacia estas prácticas. Pueden tomarse como ejemplo las entidades con mayor desarrollo en el tema. En relación a la MU, la Ciudad de México, la cual cuenta con su propia Secretaría de Movilidad Urbana, y tiene a su cargo el desarrollo integral del transporte, control del autotransporte urbano, así como la planeación y operación de las vialidades. Este sería el primer paso, dedicar un departamento que se enfoque en realizar las acciones necesarias para llevar a cabo los cambios en el espacio público y en la sociedad.

Los gobiernos locales han comenzado poco a poco a realizar cambios en la ciudad para iniciar los primeros indicios de la MU, en una zona urbana media como Ciudad Valles, aunque aún son cambios pequeños, son la base para comenzar a planear y ordenar los espacios públicos. Por ejemplo, en 2012 se

aprobó la creación del Instituto Municipal de Planeación para impulsar un desarrollo urbano ordenado del municipio, pero hasta el año 2018 se designó al Arq. Raúl Rubio Hernández como Director General de dicha Institución y comenzó operaciones.

Durante el gobierno del Presidente Municipal Jorge Terán Juárez (2015-2018) de acuerdo con información destacada en el periódico electrónico Región Valles, se gestionó un mayor apoyo para la pavimentación de calles de Ciudad Valles, en 2016 se pavimentaron con concreto hidráulico 22 cuadras en diversos sectores y circuitos urbanos con un recurso de 28 MDP aproximadamente, además se rehabilitaron 2.6 kilómetros en la Avenida Ejército Mexicano, con carpeta asfáltica y construcción de banquetas, ejerciéndose para ello 2.5 MDP, y se trabajó en 13 mil 230 metros lineales para el cuneteo de calles para desagüe y 95 mil metros cuadrados en el rastreo y revestimiento de circuitos viales de ocho sectores de la ciudad; en 2017, tan sólo en el segundo trimestre del año se utilizaron más 12 MDP para la pavimentación de la ciudad; y en 2018 el monto fue superior a los MDP.

A finales del trienio del gobierno de Terán Juárez comenzaron obras de drenaje pluvial en diferentes arterias de la ciudad, que tuvo un costo de 3 millones de pesos, según declaró el entonces director de Desarrollo Social, Alberto Espínola Maldonado para la agencia de noticias Quadratín SLP. Además, se destacó la creación del Instituto Municipal de Planeación, que servirá para proyectar el futuro urbanístico de la ciudad, pavimentación y bacheo de calles y circuitos viales.

El actual presidente municipal, Adrián Espér Cárdenas, al inicio de su gobierno declaró que su administración busca promover ideas de sustentabilidad para la ciudad, y dentro de su plan de trabajo contempla la construcción de una Ecovía. Además, durante su gobierno se concluyó la obra de drenaje pluvial de las principales calles de la ciudad.

Ciudad Valles también se caracteriza, como otras ciudades medias, por la deficiencia de áreas para el desplazamiento seguro de los peatones, lo que conlleva a la importancia de realizar acciones de movilidad encaminadas principalmente a este sector, en lugar de enfocarse únicamente en el transporte público o de vehículo privado. Aunque en las ciudades aún es escasa la información y los trabajos realizados en favor del viaje a pie (García, 2008). Para el viaje a pie o transporte no motorizado se deben establecer redes peatonales conectadas y evitar la coexistencia compartida con otras actividades, para así procurar una mayor seguridad a las personas que se trasladan por este medio (Velásquez, 2015).

EL CASO DE LA ECOVÍA

En 2018, la Asociación Civil Proyectos de Impacto Social, presidida por Adrián Esper Cárdenas presentó el proyecto de ECOVÍA, en el cual se pretendía construir

una pista techada de 34 kilómetros, como se muestra en la ilustración 2, sobre las principales avenidas de la ciudad, que abarcará la ruta ingenio, puente negro, Comisión Federal de Electricidad, Avenida Universidad, “Y,” Valles-Tampico y Soriana para permitir el traslado seguro de los habitantes ya sea caminando, en bicicleta, patines o patineta, pero el proyecto no se ha concretado completamente.

Ilustración 1 Pista de Ecovía



FUENTE: EMSAVALLES, 2016.

Los mecanismos de transporte cuentan con gran número de beneficios, ya que permiten el traslado gratuito de los ciudadanos, su uso no genera contaminación, como los automóviles y además son una fuente de activación física. En México existe este tipo de infraestructura vial en otras entidades federativas, la diferencia es que son exclusivas para ciclistas, como el caso de CDMX, Guadalajara y Quintana Roo. En caso de concretarse en los años próximos podría ser un proyecto innovador para una ciudad media como Ciudad Valles y representaría un avance gradual hacia la MU.

CIUDADES MEDIAS

Las ciudades medias son las que cuentan con una población de entre 100 mil y 500 mil habitantes. Tan sólo en 2010 había 62 ciudades medias en el país y para 2030 se estima que se incrementen hasta 76 (HABITAT, 2017). En la tabla número 3 se observa que las ciudades medias sólo fueron superadas en número por los centros urbanos durante el año de 2010, lo que representa una importancia significativa, dado el crecimiento poblacional del municipio Ciudad Valles, S.L.P.

Tabla 3 Proyección del Sistema Urbano Nacional (SUN), 2010-2030 (CONAPO)

Jerarquía		2010			2030		
		Núm. %	Población	%	Núm.	Población	
Mega ciudad	10 millones o más	1	20,116,842	24.76	1	23,247,131	20.33
Grandes Ciudades	1 millón a 5 millones	10	21,252,198	26.16	17	34,967,804	30.58
Ciudades Intermedias	500 mil a 1 millón	22	16,462,922	20.27	18	13,582,338	11.88
Ciudades Medias	100 mil a 500 mil	62	13,963,129	17.19	76	16,706,850	14.61
Pequeñas Ciudades	50 mil a 100 mil	40	2,810,145	3.46	102	6,650,557	5.82
Centros Urbanos	15 mil a 50 mil	249	6,626,045	8.16	747	19,202,867	16.79
Total		384	81,231,281	100%	961	114,357,547	100%

FUENTE: ONU HABITAT, 2017.

Las ciudades medias se caracterizan por un mayor uso de viaje a pie y transporte colectivo urbano, así como la implementación de otros medios de transporte como la bicicleta, debido al tamaño de las distancias. Para poder llevar a cabo estos medios de transporte alternos al automóvil es necesario que se cuente con la infraestructura y medios necesarios.

La movilidad urbana en las ciudades medias debe ser vista como una oportunidad para no llegar a los problemas en los que se encuentran las grandes urbes, la contaminación, el excesivo uso del automóvil, los altos índices de muertes de peatones, ciclistas o accidentes automovilísticos y muchos más. Por esto, deben aprovecharse las ventajas que ofrecen las ciudades medias para la ejecución de la MU.

CONCLUSIONES

La MU es un tema innovador y poco estudiado hasta el momento, es necesario para el eficiente desarrollo urbano de todos los espacios públicos en las denominadas ciudades medias como es el caso de Ciudad Valles, la cual está obligada a generar participación ciudadana que impulse, fomente y apoye políticas públicas orientadas hacia la discusión e implementación de la MU en las ciudades que rebasan los 150 mil habitantes.

La mayoría de las acciones tanto en países europeos como en países latinoamericanos han sido en ámbitos limitados, como el transporte público; en los casos mencionados anteriormente se han centrado en brindar un transporte que permita la movilidad de la población que conforma las grandes urbes, pero sin trabajar más a fondo en otras problemáticas que conlleva la falta de MU. En el caso de México como se expuso en este breve ensayo la situación es similar y en el caso de Ciudad Valles el tema de la MU también se centra en la construcción de infraestructura para el transporte y la movilidad de las personas.

Por tanto, es necesario ver la MU como un tema que conlleva más que el traslado de las personas, se deben contemplar todos los aspectos importantes, como la seguridad, el medio ambiente y el fácil acceso para todos los ciudadanos, etc. Para así en un futuro poder contar con una Movilidad Urbana Sustentable que incluya participación de organismos de sociedad civil, creación de ciudadanía activa, fondeo de empresas privadas, trabajos académicos, congresos de nivel superior, estudios de factibilidad, ingeniería e impacto ambiental y por último inclusión social en la agenda de gobierno local para generar inversión pública eficaz y eficiente.

Aunque las acciones de MU son mayormente visibles en las grandes urbes, en las ciudades medias y en las pequeñas ciudades ya se comienzan a ejecutar acciones orientadas a una mayor planificación de la ciudad. En Ciudad Valles se están visualizando acciones entorno a la MU y sería pertinente en un futuro cercano la discusión y la creación de una secretaría o departamento de movilidad urbana, para una mayor planeación y una óptima implementación de política pública en las obras futuras que realicen los próximos gobiernos municipales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Quadrantín SLP. (2019). Obtenido de <https://sanluispotosi.quadratin.com.mx/principal/cuatro-meses-de-caos-vial-en-el-principal-bulevar-de-valles/>

- Álvarez, A. M. (s.f.). *Región Valles*. Obtenido de <https://www.regionvalles.com/se-invierten-30-mdp-para-pavimentacion-de-calles/>
- Europea, U. (2017). Recuperado el 2019, de https://civitas.eu/sites/default/files/movilidad_urbana_europea.pdf
- García, D. A. (FEBRERO de 2008). *TESIS EN RED*. Recuperado el MARZO de 2019, de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/6624/13_escobarGarcia_conclusions.pdf?sequence=13&isAllowed=y
- Gutiérrez, A. (2012). ¿Qué es la movilidad? *Bitácora Urbano Territorial*.
- Habitat, O. (2017). Recuperado el 2019, de [http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3391/Cuaderno%20de%20investigacio%CC%81n%2030%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0xniEpHA4OWcoHZEna5VJ93fFwapvAeoXNVf9m1KIAUHIOfvP8FI0V6ag](http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3391/Cuaderno%20de%20investigacio%CC%81n%2030%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0xniEpHA4OWcoHZEna5VJ93fFwapvAeoXNVf9m1KIAUHIOfvP8FI0V6ag)
- IMCO. (2018). Recuperado el 2019, de https://imco.org.mx/banner_es/indice-movilidad-urbana-2018-barrios-mejor-conectados-ciudades-mas-equitativas/?fbclid=IwAR15S32mZxnKVfmmZfrtNrdSeGivBzybOHSsHGN_tge442PqSdNxbpb-suM
- INEGI. (2016). Recuperado el 2019, de https://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=
- Marín, E. E. (2016). Recuperado el 2019, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/58738/UAEM-FAPUR-TESIS-ERNESTO%20ESPINOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanz, A. E. (1996). *Hacia la reconversión ecológica del transporte en España*. Madrid.
- SEDATU. (2014). *Estrategia Nacional de movilidad sustentable*. Recuperado el 2019, de <http://ceci.itdp.mx/assets/downloads/Sedatu-EMUS.pdf>
- Velásquez, C. (septiembre de 2015). Recuperado el marzo de 2019, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/67821/1/01.CVVM_1de5.pdf



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 05 de octubre de 2019.
Fecha de aceptación: 05 de septiembre de 2019.

LA PSICOLOGÍA DEL CONTRIBUYENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES

AUTORES:

Sergio Arcos Moreno
sarcos@uaslp.mx
José Alejandro Amaro
alejandros@uaslp.mx
Xochitl Tamez Martínez
xochitl@uaslp.mx

UASLP-UAMZH-México

RESUMEN

La conducta de los ciudadanos y la percepción social hacia la conducta de los funcionarios públicos es cada vez más relevante en nuestro país. Las redes sociales han transformado la comunicación interna entre los individuos. Aunado a ello, un sistema tributario conlleva legislaciones tributarias además de una administración de contribuyentes, recaudación de contribuciones, fiscalización de sus operaciones, atención de promociones, y en su caso, sus sanciones correspondientes por parte de una entidad pública.

SUMMARY

The behavior of citizens and social perception towards the behavior of public officials is increasingly relevant in our country. Social networks have transformed internal communication between individuals. In addition to this, a tax system entails tax legislation in addition to a taxpayer administration, collection of contributions, inspection of its operations, attention to promotions, and where appropriate, its corresponding sanctions by a public entity.

PALABRAS CLAVE: CONDUCTA HUMANA. CONTRIBUCIONES. OBLIGACIONES. CONTRIBUYENTES. SATISFACCIÓN.

KEY WORDS: HUMAN BEHAVIOR. CONTRIBUTIONS OBLIGATIONS. TAXPAYERS SATISFACTION.

INTRODUCCIÓN

Las acciones dejarlas a una conducta humana positiva, siendo un trato entre humanos. cuando una persona paga sus impuestos de manera consciente, lo hace porque sus patrones de comportamiento, sus esquemas mentales, han sido determinados en el pasado por la estructura social (valores).

La persona paga porque sabe que es parte de su responsabilidad como ciudadano y no cuestiona el destino de estos recursos (contribución). El pago de los impuestos se transforma en una respuesta casi mecánica que expresa la sincronía entre su interior y el contexto que lo determina.

Todos los gobiernos de todos los países justifican el alza de impuesto con la promesa de incrementar el gasto social. El objetivo de toda reforma fiscal es recaudar, fiscalizar y otorgar seguridad jurídica, aunque éste último para los siguientes años puede estar ausente. En la exposición de motivos de cada ejercicio fiscal se establece lo que sabemos

hace tiempo: México es uno de los países que menos recauda. Mientras que el promedio de ingresos tributarios en el conjunto de América Latina asciende a 18.4% del Producto Interno Bruto y el de los países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico a 26.3%, el de nuestro país alcanza tan sólo 9.5%.

La mayoría de las personas que contestaron la encuesta tienen en cuenta que efectivamente pagan sus impuestos (porque han escuchado sobre el impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado), ya sea por sus ingresos que percibe, además del consumo que realiza, y que eso le da entrada a poder estudiar el comportamiento de la realización del gasto público, es decir, quien lo gasta, cuánto gasta, porque lo gasta, donde lo gasta, hasta que monto tiene permitido gastarlo, entre otras interrogativas.

Se sienten satisfechos porque están contribuyendo a la economía de nuestro país y a su desarrollo. Actualmente son contribuyentes cautivos en su mayoría y cuentan con estudios, aunque sea mínimos de finanzas e impuestos básicos.

Es de clamor que sienten desagrado cuando la autoridad fiscal otorga descuentos, condonaciones a otros contribuyentes. Es importante decirlo que históricamente el Estado ha otorgado beneficios con descuentos a contribuyentes morosos, desde el nivel federal, estatal o municipal, dependiendo de su potestad tributaria.

Siempre ha existido intimidación por parte de las autoridades fiscales para que los contribuyentes paguen sus compromisos fiscales. Aunque es más notorio en el nivel federal.

Se percibe no estar conforme con la contraprestación de pagar sus impuestos por los servicios básicos que reciben. Los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) aplicada en el año 2017 por parte del Instituto Nacional

de Geografía y Estadística (INEGI) coinciden prácticamente con los mostrados anteriormente.

En general, la satisfacción promedio a nivel nacional pasó de 43.5% en 2015, a 44.5% en 2017. Es decir, el índice de insatisfacción es del 55.5% para 2017.

Para el caso de los servicios públicos básicos, las calles y avenidas, la policía y el alumbrado público, obtuvieron un nivel de satisfacción de 23.7%, 23.8% y 35.9%, respectivamente. Es decir, a nivel nacional el índice de insatisfacción en los servicios públicos básicos es del 76.3%; las calles y avenidas del 76.2% y de la policía y alumbrado público del 64.1%.

Las percepciones de los actos de corrupción son muy a menudo efectuados por los funcionarios públicos, a nivel federal, estatal o municipal, y que además no reciben sanción alguna ejemplar por su mal ejemplo. A nivel federal es más notorio con exsecretarios de estado y a nivel estatal con exgobernadores y sus tesoreros.

Igualmente, a nivel nacional durante 2017, la corrupción se ubicó nuevamente en el segundo lugar de los problemas que preocupan más a los mexicanos. Sin embargo, el porcentaje de población preocupada por este fenómeno pasó de 50.9% en 2015 a 56.7% en 2017. La inseguridad y delincuencia se mantuvo como el principal problema que preocupa a la población con 73.7%, superior al 66.4% estimado en 2015.

Si visualizamos la tabla de contribuyentes a Junio de 2019, observamos que Los aproximadamente 72.4 millones de contribuyentes personas físicas de diversos regímenes fiscales, 97.18% respecto al total, esperan que el Estado cumpla su retribución de revertir el pago de impuestos en gasto público bien administrado. Y que, por el contrario, las autoridades fiscales tendrán a la mano la fiscalización rápida y eficaz en las revisiones electrónicas. Bienvenida la era electrónica en los asuntos de la relación contribuyente-estado.

Todos esos factores tienen el efecto en el pago de impuestos a que están obligados los mexicanos. No lo consideran como una contribución sino como una obligación.

LA CONDUCTA HUMANA

La psicología es la *ciencia* o estudio de la mente y de la *conducta en personas*³³, y, la manera de *sentir de un individuo* o de una *colectividad*. Al medir los aspectos psicológicos de las personas podemos considerar sus rasgos de personalidad, conocimientos, habilidades, capacidades y estado de actitud. Que en un momento dado podemos considerar adicionalmente a ello que la educación de los individuos es parte fundamental para cualquier Estado.

Un sistema tributario conlleva legislaciones tributarias además de una administración de contribuyentes, recaudación de contribuciones, fiscalización de sus operaciones, atención de promociones, y en su caso, sus sanciones correspondientes por parte de una entidad pública.

La cultura tributaria comienza cuando entregamos parte de nuestra riqueza al Estado de una forma consiente. Que sería si en nuestra legislación tributaria no tuviera sanciones e infracciones en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. ¿Pagaríamos en tiempo y forma? ¿De forma correcta? ¿Periódicamente? Cómo humanos podemos pensar lo mismo, pero también podemos pensar diferente.

Llama la atención y es destacable que en el Libro de Formación Cívica y Ética de quinto año de primaria le dedican al tema de la participación con responsabilidad en el pago de los impuestos, en donde hacen una recreación que se hace importante agregarlo. Dice así:

Lo que sé y lo que... pienso³⁴

³³³³ Diccionario de la Real Academia Española

³⁴ Adaptación de un texto de Jorge Bucay, adaptado a su vez de un cuento del Infante Don Juan Manuel, "El Conde Lucanor".

Uvilandia era un pequeño reino lleno de viñedos y todos sus súbditos se dedicaban a la fabricación del vino. Las 15,000 familias que habitaban Uvilandia ganaban suficiente dinero para vivir bastante bien, pagar los impuestos y darse algunos lujos.

Como el rey era muy comprensivo (ya tenía tiempo estudiando las finanzas del reino para buscar la posibilidad de **rebajar los impuestos**, pues no le gustaba la sensación de meterle mano a los bolsillos de sus súbditos), un día tuvo una gran idea y decidió **abolir el pago de impuestos** a cambio de que, una vez al año, las familias del reino **contribuyeran con un litro de vino de su mejor cosecha**. Se construiría un gran tonel en esa temporada para concentrarlos 15,000 litros de vino, y con su **venta** se obtendría el dinero necesario para el **presupuesto de la Corona, los gastos de salud y de educación del pueblo**.

La noticia fue desparramada en bandos por el reino y pegada en carteles en las principales calles de Uvilandia. La alegría de la gente fue indescriptible. En todas las casas se alabó al rey y se cantaron canciones en su honor. Y llegó el día de la contribución. Toda esa semana la población estuvo recordando y recomendando no faltar el día de la cita. **La conciencia cívica era la justa contribución al gesto del soberano.**

Desde temprano, empezaron a llegar familias enteras de todo el reino. **Cada jefe de familia portaba su jarra de vino**; uno por uno, subía la larga escalera hasta el tope del tonel, **vaciaba su jarra** y bajaba por otra escalera, donde **el tesorero del reino le colocaba en la solapa un sello con el escudo del rey**.

A media tarde, cuando el último campesino vació su jarra, se supo que nadie había faltado. Desde el palco de su palacio, entre vivas y otras aclamaciones, el pueblo fue a festejar con el rey el éxito de la contribución y el rey mandó pedir una copa del vino recolectado para brindar. ¡Cuál fue su cara de sorpresa al darse cuenta de que el líquido que estaba en su copa era transparente e incoloro! Acercó su nariz y confirmó que tampoco tenía olor y, como buen catador de vinos, bebió un sorbo... ¡El vino no tenía sabor a vino, ni a ninguna otra cosa! El rey pidió otra copa de vino del tonel, y otra, y otra. Todo era igual: incoloro, inodoro y sin ningún sabor. Mandaron llamar a los mejores alquimistas de Uvilandia, el resultado: **el tonel estaba lleno de agua pura.**

—¿Qué conjuro, reacción química o hechizo había transformado el vino en agua? Se acercó el más anciano de sus ministros de gobierno y le dijo al oído:

—¿Milagro?, ¿conjuro?, ¿alquimia? Nada de eso, muchacho. **Vuestros súbditos son humanos.** Majestad, es todo.

—No entiendo —dijo el rey.

—Tomemos de ejemplo a Juan, él tiene un enorme viñedo que abarca desde el monte hasta el río. Las uvas que cosecha son de las mejores del reino y su vino es el primero en venderse y al mejor precio. Esta mañana cuando se preparaba con su familia para bajar al pueblo, una idea le pasó por la cabeza... **“¿Y si yo pusiera agua en lugar de vino?, ¿quién podría notar la diferencia? Una sola jarra de agua en quince mil litros de vino... nadie notaría la diferencia... ¡Nadie!”.**

—Y nadie lo hubiera notado, muchacho, salvo por un detalle: **¡todos pensaron lo mismo!**

Respecto a la lectura que se detalla anteriormente, se destaca que con la buena voluntad del Rey y la buena voluntad de sus súbditos podrían tener unas finanzas sanas, sin considerarse verificaciones ni sanciones ni infracciones por la “buen voluntad”. Dejarlo todo a una conducta humana positiva. Cabe mencionar que el trato era entre humanos. La conducta de los humanos llevo a cabo que no se captara los quince mil litros de vino que presupuestaron, por fallar a la cultura contributiva, a la conducta y pensamiento de cada uno de los súbditos.

A partir de ahí se considera la cultura tributaria, es decir, el Estado capta los recursos necesarios y los gobernados pagan sus contribuciones en contraprestación de recibir servicios públicos básicos y no básicos, ambos de calidad.

En la actualidad de nuestro país la cultura tributaria se tiene que seguir fortaleciendo en las escuelas de todo nivel, igualmente por parte de las autoridades hacendarias y de la defensoría de los contribuyentes.

Pero adicionalmente a ello, la informalidad también es tema actual en nuestro país y tiene que ver con la cultura contributiva. Una economía informal viene acompañada de un conjunto de efectos económicos, sociales y fiscales, tanto nacionales como a nivel local.

Desde un enfoque microeconómico, toda fuente de ingresos permite a la persona y la familia sostener su vida y su consumo, por lo que los aprovisionamientos salariales y remuneraciones para los trabajadores son fundamentales para la supervivencia de las familias y las comunidades, de tal forma que no todo ingreso en todo momento puede ser gravado (Por contribuciones) pues podría llegar a trasgredir la capacidad de consumo de las personas.

Desde un enfoque social, puede acostumbrarse la sociedad que lo realiza a ser una forma de vida, aunque exista la norma que lo regula, pero no aplique la autoridad hacendaria correspondiente la coacción al cobro del impuesto requerido.

Desde un enfoque fiscal, toda persona que labora o emprende proyectos en la economía informal genera pérdidas respecto a la recaudación fiscal potencial que puede alcanzar la hacienda pública federal; por tanto, la proliferación de este tipo de empleos, que, si bien es grande respecto al resto de la economía, debe ser reducida y los sujetos involucrados requieren de ser incorporados para lograr incrementar la capacidad financiera del gobierno.

Los resultados que presenta el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) indican que en el segundo trimestre de este año 2019, todas las modalidades de empleo informal sumaron 30.9 millones de personas, para un aumento de 1.6% respecto al mismo lapso de 2018 y representó 56.3% de la población ocupada.

Es decir, 15.3 millones de trabajadores informales en entidades económicas de mercado que operan a partir de los recursos de los hogares, pero sin constituirse como empresas, 7.5 millones corresponden al ámbito de las empresas, gobierno e instituciones; 5.9 millones al agropecuario y otros 2.3 millones al servicio doméstico remunerado. Y la participación de la economía informal por componente en el Producto Interno Bruto (PIB), con datos preliminares a 2017 alcanzaron el 22.7%.

OBLIGACIÓN CONSTITUCIONAL DE CONTRIBUIR

El contribuyente o sujeto pasivo es la persona obligada por ley al pago de las contribuciones, como lo es entre otros, el impuesto. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla en su artículo 31 fracción IV dicha obligación para los mexicanos.

Las leyes fiscales, de índole federal, estatal o municipal, deben de contar con los elementos del sujeto (Quién es el obligado, pudiendo ser una persona física o moral), objeto (Qué se gravará, pudiendo ser el ingreso, consumo, patrimonio, comercio exterior o cosa específica), base (Es el importe en donde se aplicará la tasa o tarifa o tabla), tasa o tarifa o tabla (Es el porcentaje en caso de la tasa, o porcentaje más cuota fija existiendo una progresividad de gravamen en caso de tarifa o tabla; ambas aplicadas a la base), y, la época de pago, siendo ésta la fecha o periodo para liquidar el crédito fiscal determinado.

En nuestro país contamos con dos impuestos de gran importancia, uno de ellos, para poder pagarlo es necesario estar en el padrón de contribuyentes, siendo el impuesto sobre la renta, también llamado impuesto directo, éste impuesto grava los ingresos percibidos; y tenemos otros, que sin estar en el registro nacional y al consumir bienes o servicios los pagamos, también llamado impuestos indirectos, como es el impuesto al valor agregado y el impuesto especial sobre producción y servicios.

En cada uno de ellos podemos encontrar la exención de pagarlos ya sea en el ingreso o sea al consumo, las disposiciones fiscales contendrán dicha conceptualización.

Luego entonces, en este sentido, se conjugan los dos elementos, el primero de ellos el sujeto pasivo como ciudadanos o contribuyentes, en cuanto al objeto de las leyes fiscales y su conducta y/o su manera de actuación cuando están obligadas al pago de los impuestos que causen; y el segundo, el sujeto activo, siendo el Estado, respecto a su comportamiento como recaudador.

Las dos partes son fundamentales para lograr un buen equilibrio para el desarrollo y crecimiento económicos.

Gabriel Ardant, es un investigador social prácticamente desconocido en México, sus trabajos sobre teoría sociológica e historia de los impuestos analizan las complejas relaciones históricas y sociales inmiscuidas en la recaudación de impuestos y otros recursos necesarios para sostener el gasto público.

Fue el primero en proponer una disciplina para explicar la relación entre las finanzas públicas y los procesos histórico-sociales, la llamó teoría sociológica de los impuestos, teoría social o *sociología fiscal*. La propuesta teórica es que los impuestos y los sistemas tributarios son el reflejo de un sistema u orden político. Este sistema político depende del grado de desarrollo de la economía y la estructura social.

El conjunto de intereses políticos y sus transformaciones, asociados a la economía, delinearon las estructuras tributarias en los estados modernos. Éstos son los cambios en los marcos jurídicos que norman el cobro y pago de los impuestos, así como las transformaciones de las instituciones encargadas de la exacción de impuestos.

Por ello, en los gobiernos aplican la política social en conjunto con la económica, aunque en algún momento pueden ser distantes lo político con lo económico.

Si queremos explicar por qué las personas pagan sus impuestos, Bourdieu nos sugiere definir primero el campo, espacio o lugar donde se expresan el *habitus* y los capitales individuales. Dicho campo está definido por la política del Estado en materia de ingresos públicos. La política de ingresos se expresa en la estructura tributaria y las instituciones públicas encargadas del cobro y recaudación de los impuestos. Ambas instituciones reflejan las prioridades del Estado en la materia, así como en quienes descansará el grueso de la carga de los impuestos. Si estadísticamente, en México, se observa que es el trabajo subordinado (asalariados) el que contribuye con la mayor parte de la recaudación del ISR, es porque hay una definición política previa de qué actividad alimentará los ingresos públicos.

Si existe evasión o elusión fiscal, incluso el contrabando, es porque hay toda una estructura política y social que lo permite. Actualmente la compra venta de facturas en operaciones simuladas es todo un “espectáculo”.

Aquellos que pagan sus impuestos están políticamente determinados a hacerlo. La política de ingresos define quiénes pagan más o menos impuestos en función de su posición dentro del proceso productivo y la asignación política de la riqueza. Una política de ingresos duradera generará patrones de comportamiento que se integran en el *habitus* de los contribuyentes. Éste tiene diferentes sentidos y significados, es un esquema, una disposición estratégica y, también puede comprenderse como juego; cuando una persona paga sus impuestos de manera “consciente”, lo hace porque sus patrones de comportamiento, sus esquemas mentales, han sido determinados en el pasado por la estructura social (valores).

La persona paga porque sabe que es parte de su responsabilidad como ciudadano y no cuestiona el destino de estos recursos (contribución). El pago de los impuestos se

transforma en una respuesta casi mecánica que expresa la sincronía entre su interior y el contexto que lo determina.

Cuando el ciudadano-contribuyente paga sus impuestos como una disposición estratégica, su respuesta está condicionada por un conjunto de reglas sociales y/o fiscales, definidas por la estructura tributaria, que deben ser atendidas, pues su incumplimiento origina diversas sanciones.

Es decir, en el fondo, opera una dominación simbólica, cuyos instrumentos son los diferentes órganos administrativos y coactivos, por ejemplo, las oficinas de recaudación de impuestos o la policía fiscal. El pago es una respuesta directa a la presencia simbólica de la autoridad, la cual, mediante su dominación simbólica e ideológica, promueve en los ciudadanos la voluntad de pagar. La dominación se expresa en la conciencia o la responsabilidad de los individuos en el plano fiscal.

Aunado a lo anterior, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), quién es el encargado de cobrar las contribuciones y de fiscalizar a los contribuyentes, publicó el 11 de septiembre de 2019 un decálogo del “Buen mexicano en materia fiscal, como buen mexicano, pago mis impuestos y realizo estas acciones para transformar a mi país”. A continuación, se describe:

- 1º. Estoy localizable en los domicilios que tengo registrados ante el SAT.
- 2º. Siempre tengo la opinión del cumplimiento de mis obligaciones fiscales positiva y actualizada, y también solicito con regularidad dicha opinión a mis proveedores y, en su caso, a mi agente aduanal.
- 3º. Mantengo contacto con el SAT a fin de conocer mi situación fiscal y generar alternativas de solución respecto del cumplimiento de mis obligaciones, para que el SAT no deje sin efectos los mecanismos que me otorga para facturar.

4º. Soy honesto en relación con los ingresos que percibo y los gastos que realizo, y utilizo fuentes de financiamiento lícitas y comprobables para el desarrollo de mis actividades.

5º. Denuncio ante el SAT cuando alguna empresa, despacho jurídico o contable me ofrece participar en un esquema de empresas facturadoras de operaciones simuladas o cualquier esquema fiscal agresivo.

6º. Reviso, previo a contratar con mis proveedores y durante nuestra relación comercial, que estos no aparezcan en las “listas de contribuyentes con operaciones inexistentes” publicadas en el Portal del SAT y en el Diario Oficial de la Federación.

7º. Verifico la existencia del domicilio fiscal de mis proveedores y que sus establecimientos, bodegas o sucursales estén registrados ante el SAT, solicitándoles la documentación que así lo acredite.

8º. Solicito a mis proveedores, en el caso de prestación de servicios de personal, copia de todos los documentos que amparan el pago de las cuotas obrero patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, así como del entero de las retenciones del impuesto sobre la renta a sus trabajadores.

9º. Me aseguro, cuando tengo mercancía de origen extranjero, de contar con la documentación que demuestre su legal estancia en México, en caso contrario, corrijo dicha situación.

10º. Aplico procedimientos de control o vigilancia, con la finalidad de verificar que mis proveedores tienen la capacidad e infraestructura necesarias para el cumplimiento de los conceptos consignados en la factura que expiden a mi nombre. Así evito realizar contrataciones con proveedores en las que se establecen contraprestaciones que no corresponden al precio de mercado, o cuando la remuneración no guarda congruencia con los servicios que me ofrecen, así como con aquellos proveedores extranjeros que pretenden cobrar conceptos no incluidos en la factura que emiten a mi nombre.

En sí, este decálogo lo que trata de situar es que los contribuyentes paguen sus contribuciones en tiempo y forma sobre actos lícitos y además sean colaboradores para el mismo órgano recaudador y fiscalizador.

Y, regresando al término *habitus*, es como un juego, porque podemos ver que la relación fiscal es una partida entre las fuerzas políticas de los ciudadanos-contribuyentes y el Estado. Los contribuyentes pagarán, o dejarán de hacerlo, de acuerdo con sus diferentes capitales personales, o pagarán sus contribuciones cuando perciban que no tiene caso resistirse, o no pagarán cuando consideren que tienen la capacidad para negociar con la autoridad fiscal algún descuento o deducción que reduzca el impuesto.

En ésta relación contribuyente-estado se contemplan diversos planos que es importante considerar:

En el **plano económico** pagará aquella persona que tenga recursos para hacerlo, el individuo cuyo ingreso no alcance para cubrir el importe de los impuestos no lo hará. Pero el plano económico de una persona no sólo depende del nivel de ingresos, también está determinado por el lugar que le asigna la política económica, en general, y la política tributaria en lo particular. En un entorno donde existen diferentes regímenes tributarios, aquéllos que tengan la posibilidad de eludir el pago de los impuestos lo harán.

La mayor o menor capacidad para eludir al fisco depende del **capital cultural**, pues las personas o empresas que cuentan con consultores fiscales más experimentados y actualizados podrán aprovechar las facilidades que establece la estructura tributaria, permitiendo la elusión legal de los impuestos. En contraste, aquéllos que desconocen las posibilidades de elusión que permite la propia legislación y sus procedimientos, pagan.

Recordemos además que está integrado por valores que determinan el comportamiento individual de las personas, de esta manera ellas pueden cubrir el pago de sus impuestos inspirados en valores como la honestidad, el cumplimiento del deber ciudadano, la solidaridad con su comunidad, la rectitud, o, simplemente, el convencimiento de que sus recursos son importantes para el bien de la comunidad.

El **capital social** juega un papel significativo. Si un contribuyente se mueve en una amplia red social tiene la opción de utilizar sus pagos como un medio para incrementar su prestigio social, pues, en este caso, busca que su responsabilidad con su comunidad sea reconocida; en contraste, también puede utilizar la red social para intercambiar documentos e información para eludir al fisco, o defraudar al último al incluir como suyas deducciones fiscales de su amplia red social (Empresas que Facturan Operaciones Simuladas (EFOS) o Empresas que Deducen las Operaciones Simuladas (EDOS).

Las redes sociales se transforman en un capital personal, pues el conocimiento de personas en diferentes espacios permite al contribuyente negociar, en función de sus capitales, el cumplimiento de sus contribuciones. Las redes vinculadas a la familia, la religión, la militancia partidista, los clubes deportivos y/o artísticos se transforman en espacios donde los contribuyentes pueden negociar ventajas fiscales.

Es la falta de recursos y no la insuficiencia de incentivos fiscales lo que limita el desarrollo económico. En México se ha marchado de manera excesiva por el camino de los incentivos y, si se estudian los últimos veinticinco años, no se ha logrado mayor inversión ni mayor ritmo de crecimiento económico. El sistema tributario mexicano –plagado de estímulos y tratamientos especiales– es una verdadera coladera por la que se fugan cuantiosos recursos (Carlos Tello 2005).

A partir de la Reforma Fiscal de 2014, la obligatoriedad en la expedición de comprobantes fiscales digitales ha incrementado los recursos públicos a través de los impuestos y ha disminuido el costo de la fiscalización por parte de las autoridades fiscales, en razón de las revisiones electrónicas, todo ello agregado en el Código Fiscal de la Federación.

Los contribuyentes perciben el cumplimiento de obligaciones fiscales como se indica literalmente en nuestra Constitución, como una “obligación” y no “contribución”.

El artículo 31 Fracción IV dice que:

Son obligaciones de los mexicanos:

IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como de los Estados, de la Ciudad de México y del Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

Concretándose que los contribuyentes se sienten obligados para pagar sus contribuciones y no lo sienten como una contribución, es decir, como algo recíproco o a cambio de algo que tienen que recibir. Quizás desalentados por la nula o mala administración de los recursos públicos por parte de los funcionarios públicos de diversos niveles.

El padrón de contribuyentes está conformado por personas físicas no asalariadas (Empresarias, Arrendamientos, Intereses), asalariadas, personas morales y grandes contribuyentes. Con datos a junio de 2019³⁵ el padrón está integrado de la siguiente manera:

Tipo de Contribuyente	Personas Físicas No asalariadas	Personas Físicas Asalariadas	Personas Morales	Grandes Contribuyentes		Total de Contribuyentes
				Personas Físicas	Personas Morales	
Número	30,503,193	41,860,358	2,088,006	36,984	9,058	74,497,599
Porcentaje	40.94%	56.19%	2.80%	0.05%	0.02%	100.00%

Los aproximadamente 72.4 millones de contribuyentes personas físicas de diversos regímenes fiscales, 97.18% respecto al total, esperan que el Estado cumpla su retribución de revertir el pago de impuestos en gasto público bien administrado. Y que, por el contrario, las autoridades fiscales tendrán a la mano la fiscalización rápida y eficaz en las revisiones electrónicas. Bienvenida la era electrónica en los asuntos de la relación contribuyente-estado.

DESARROLLO

³⁵ Fuente Servicio de Administración Tributaria.

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. En este caso en particular, el marco metodológico es con un enfoque cuantitativo no experimental con un diseño descriptivo, planteando una situación de estudio delimitado, concreto, revisando la literatura, la recolección de datos y la medición que se representan mediante números para analizarse a través de medios estadísticos, para que sea lo más objetiva posible.

Las poblaciones deben situarse en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Dentro de esta investigación se tomará como universo a 400 personas que estudian o que han estudiado contaduría, tanto egresados como alumnos, que cuenten por lo menos con conocimientos básicos en medios digitales

Este número o población se tomará como base para calcular la muestra de la investigación. Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Una población es el conjunto de sujetos en el que queremos estudiar un fenómeno determinado. De acuerdo con la información recabada tenemos que los egresados y estudiantes existen características que cuentan con estudios básicos, intermedios y avanzados en temas de contaduría y finanzas.

Interesa indagar algunos aspectos sobre 1.- ¿Cuál es su género y grupo de edad?; 2.- ¿Cuál es su grado máximo de estudios terminado?; 3.- ¿En qué estado de actividad se encuentra?; 4.- Respetando a nuestra Carta Magna ¿Me encuentro obligado a pagar mis impuestos para contribuir al gasto público?; 5.- Pago impuesto por mis ingresos y/o pago impuesto porque consumo, pero ¿Estás satisfecho porque estas cumpliendo con tus obligaciones fiscales aunque no existieran sanciones ni actos de fiscalización?; 6.- Para dar cumplimiento con mis obligaciones fiscales ¿Cuento con una educación financiera y fiscal?; 7.- ¿Me causa un sentimiento de desagrado que a otros contribuyentes les condonen impuestos por incumplimiento, les hagan descuentos, no los fiscalicen, cuando yo soy un contribuyente cumplido?; 8.- ¿El sistema de recaudación de los impuestos en México está basado en la intimidación?; 9.- Respecto a los servicios públicos básicos que

recibe, ¿Lo tienen satisfecho por la contra prestación de pagar sus impuestos?; y 10.- La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor público o empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero público, desvíos de dinero a familiares y/o amigos, ¿Por lo que usted sabe, estos actos son?.

De lo anterior buscamos conocer el comportamiento que tienen al estar cumpliendo cabalmente con las obligaciones fiscales que como mexicanos debemos de acatar. El tipo de muestreo fue intencional probabilístico no aleatorio, debido a la facilidad de acceso a los estudiantes de contaduría que cuenten con acceso a cuentas personales en sus redes sociales, en donde se les hizo la invitación a contestar la encuesta. En este tipo de muestreo se tiene un grado bajo de aleatoriedad, pues el equipo investigador determina la muestra según su propio criterio, aunque siempre con la intención de obtener una muestra más o menos representativa de la población. Este muestreo se da también en estudios en desarrollo, cuando se carece no solo de marco muestral, sino también de información sobre la población estudiada. Para el proceso de investigación cuantitativa la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población.

El link para aplicar la encuesta es <https://es.surveymonkey.com/dashboard/>, en donde fue creada el 06 de agosto de 2019, sufriendo algunos ajustes para aplicarse a partir del 27 de octubre del mismo año.



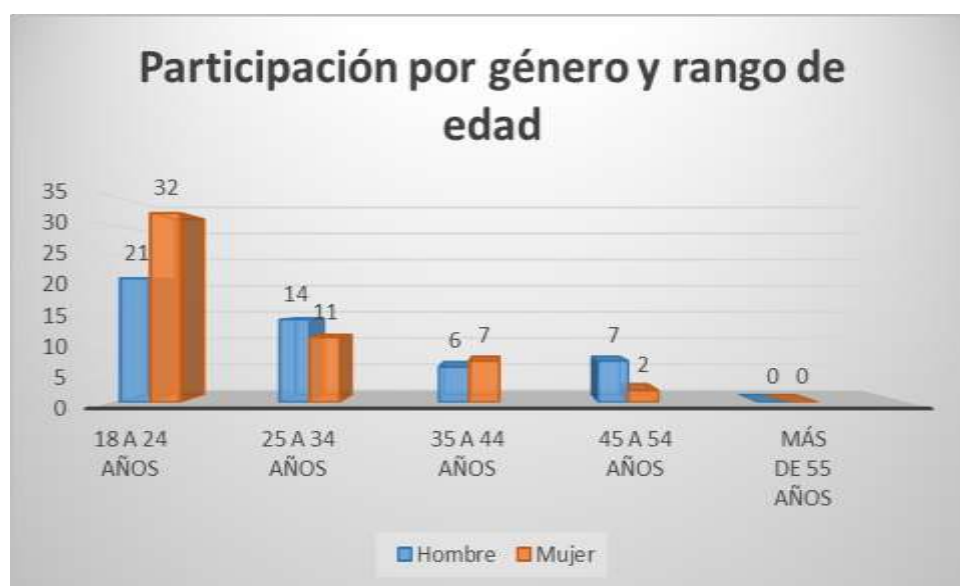
En el caso de esta investigación la pretensión ha sido recoger información sobre las variables de interés y medir el nivel de el nivel de satisfacción al cumplir cabalmente con

las obligaciones fiscales respecto a la administración de los recursos por parte del Estado. La técnica de recolección de información seleccionada para esta investigación fue la encuesta. Este técnica se implementa mediante la utilización de un cuestionario estructurado o bien un conjunto de preguntas y permite obtener información sobre una población a partir de una muestra.

El instrumento de tipo cuestionario estructurado fue el instrumento seleccionado ya que permite obtener información sobre una población a partir de una muestra. En este caso el formato de aplicación del cuestionario fue virtual en la página www.es.surveymonkey.com. Se invito a los estudiantes de contaduría, tanto egresados como alumnos vía correo electrónico o por medio de las redes sociales. El instrumento en este caso es de tipo cuestionario cerrado, se integran espacios para recabar los datos de identificación y 10 reactivos.

En cuanto al tratamiento que se ha dado a todos los datos que se obtuvieron el mismo programa acumula la información para poder interpretarla, a lo que ha continuación se detalla:

1.- ¿Cuál es su género y grupo de edad?



En los resultados se muestra una participación activa del 48% en el género masculino y el 52% del femenino, que da a lugar a casi la mitad para cada uno.

2.- Cuál es su grado máximo de estudios terminado?



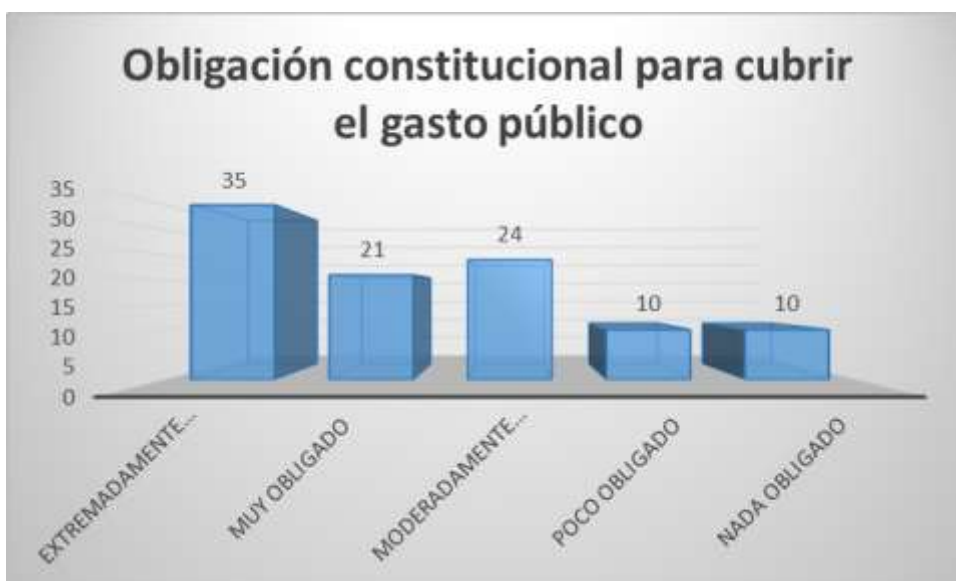
En los resultados se muestra una participación en donde la mayoría cuenta con estudios preparatorios (35%) y universitarios (40%), lo que da lugar a una buena camada de estudiantes que conocen los temas tratados.

3.- ¿En qué estado de actividad se encuentra?



En los resultados se muestra que el 62% de los encuestados ya obtienen ingresos por sus desempeños, ya sea por percibir un salario o un honorario, por lo que, ya tributan y pagan impuestos.

4.- Respetando a nuestra Carta Magna ¿Me encuentro obligado a pagar mis impuestos para contribuir al gasto público?



En los resultados se muestra que el 80% ya tiene considerado que paga sus impuestos y que dicho recurso se aplica al gasto público, por lo que, ya puede pedir cuentas por los desempeños de los funcionarios públicos.

5.- ¿Estás satisfecho porque estas cumpliendo con tus obligaciones fiscales, aunque no existieran sanciones ni actos de fiscalización? Pago impuesto por mis ingresos y/o pago impuesto porque consumo.



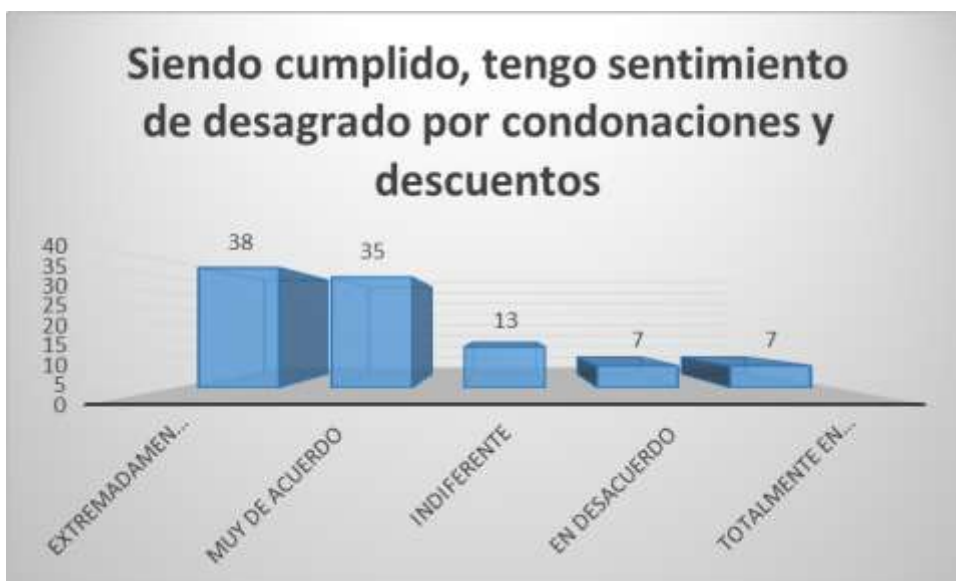
En los resultados se muestra que el 78% se siente satisfecho porque contribuye para el gasto público, no se siente obligado, aunque sí lo está. La contribución es la entrega de algo sin esperar alguna situación.

6.- Para dar cumplimiento con mis obligaciones fiscales cuento con una educación financiera y fiscal, caso contrario, conlleva un costo económico adicional para cumplirlas, como son tomar cursos, asesorías, traslados, manejo de cuenta, inversiones, etc...



En los resultados se muestra que el 72% si cuenta con conocimientos de tipo financiero y fiscal.

7.- Me causa un sentimiento de desagrado que a otros contribuyentes les condonen impuestos por incumplimiento, les hagan descuentos, no los fiscalicen, cuando yo soy un contribuyente cumplido.



En los resultados se muestra que el 73% de los encuestados le desagrada que siendo cumplidos en sus compromisos fiscales a otros les otorguen descuentos o condonaciones, aunque, por historia, costumbre o cultura siempre se les apoya a los contribuyentes incumplidos.

8.- El sistema de recaudación de los impuestos en México está basado en la intimidación (Comerciales/ Cárcel; Lista "negra" de contribuyentes; Cancelación de sellos digitales; Avisos; etc....)



En los resultados se muestra que los encuestados al conocer o leer sobre el tema consideran que siempre ha existido la parte intimidatoria por parte de las autoridades fiscales para que los contribuyentes paguen sus compromisos fiscales.

9.- Respecto a los servicios públicos básicos que recibe (Agua potable, Drenaje y alcantarillado, Alumbrado público, Espacios públicos de convivencia y deporte social, ¿Recolección de basura, Policía y Tránsito, Calles y avenidas en buen estado, Carreteras y caminos sin cuota) lo tienen satisfecho por la contra prestación de pagar sus impuestos?



En los resultados se muestra que más de la mitad de los encuestados no están conformes con la contraprestación de pagar sus impuestos respecto a los servicios básicos que reciben.

10.- La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor público o empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero público, desvíos de dinero a familiares y/o amigos. Por lo que usted sabe, estos actos son ...



En los resultados se muestra que el 90% de los encuestados percibe que los actos de corrupción son muy a menudo efectuados por los funcionarios públicos y que además no reciben sanción alguna.

CONCLUSIONES

Todos los gobiernos de todos los países justifican el alza de impuesto con la promesa de incrementar el gasto social. El objetivo de toda reforma fiscal es recaudar, fiscalizar y otorgar seguridad jurídica, aunque éste último para los siguientes años puede estar ausente. En la exposición de motivos de cada ejercicio fiscal se establece lo que sabemos hace tiempo: México es uno de los países que menos recauda. Mientras que el promedio de ingresos tributarios en el conjunto de América Latina asciende a 18.4% del Producto Interno Bruto y el de los países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico a 26.3%, el de nuestro país alcanza tan sólo 9.5%. Para remediar esta situación se propuso la facturación electrónica, gravar el consumo en plataformas digitales y fiscalizar a las empresas que operan simulaciones.

Pero esa es la parte de obtener recursos por parte del Estado. Pero, además se ha señalado que para que exista un equilibrio entre la relación ciudadano-contribuyente y el Servicio de Administración Tributaria-Gobierno, siendo en nuestro país, los primeros, deben de pagar sus impuestos sujetándose a las leyes fiscales correspondientes, y que los segundos, respecto a los recursos públicos percibidos los administren con un nivel alto de responsabilidad.

Pero en el plano real, existe una percepción de la ciudadanía que no necesariamente conlleva a lo mencionado anteriormente, resultado de las encuestas obtenemos que,

- La mayoría tiene en cuenta que efectivamente paga sus impuestos (porque ha escuchado sobre el impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado), ya sea por sus ingresos que percibe, además del consumo que realiza, y que eso le da entrada a poder estudiar el comportamiento de la realización del gasto público, es decir, quien lo gasta, cuánto gasta, porque lo gasta, donde lo gasta, hasta que monto tiene permitido gastarlo, entre otras interrogativas.

- La mayoría se siente satisfecho porque está contribuyendo a la economía de nuestro país y a su desarrollo. Actualmente además es un contribuyente cautivo.

- La mayoría cuenta con estudios, aunque sea mínimos de finanzas e impuestos básicos.

- La mayoría siente un desagrado cuando la autoridad fiscal otorga descuentos, condonaciones a otros contribuyentes. Es importante decirlo que históricamente el Estado ha otorgado beneficios con descuentos a contribuyentes morosos, desde el nivel federal, estatal o municipal, dependiendo de su potestad tributaria.

- La mayoría sabe que siempre ha existido intimidación por parte de las autoridades fiscales para que los contribuyentes paguen sus compromisos fiscales. Aunque es más notorio en el nivel federal.

- La mayoría percibe no estar conforme con la contraprestación de pagar sus impuestos por los servicios básicos que reciben.

- La mayoría percibe que los actos de corrupción son muy a menudo efectuados por los funcionarios públicos, a nivel federal, estatal o municipal, y que además no reciben sanción alguna ejemplar por su mal ejemplo. A nivel federal es más notorio con exsecretarios de estado y a nivel estatal con exgobernadores y sus tesoreros.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) aplicada en el año 2017 por parte del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) coinciden prácticamente con los mostrados anteriormente.

Por ejemplo, el nivel de satisfacción de la población con respecto del agua potable, el drenaje y alcantarillado, el alumbrado público, los parques y jardines, la recolección de basura, la policía, las calles y avenidas, y las carreteras y caminos sin cuota. De igual forma, los servicios de educación pública básica, educación pública universitaria, servicios de salud del IMSS, ISSSTE y Seguro Popular, energía eléctrica, transporte público masivo automotor, autobuses de tránsito rápido, metro o tren ligero y autopistas de cuota.

En general, la satisfacción promedio a nivel nacional pasó de 43.5% en 2015, a 44.5% en 2017. Es decir, el índice de insatisfacción es del 55.5% para 2017.

Para el caso de los servicios públicos básicos, las calles y avenidas, la policía y el alumbrado público, obtuvieron un nivel de satisfacción de 23.7%, 23.8% y 35.9%, respectivamente. Es decir, a nivel nacional el índice de insatisfacción en los servicios públicos básicos es del 76.3%; las calles y avenidas del 76.2% y de la policía y alumbrado público del 64.1%.

Igualmente, a nivel nacional durante 2017, la corrupción se ubicó nuevamente en el segundo lugar de los problemas que preocupan más a los mexicanos. Sin embargo, el porcentaje de población preocupada por este fenómeno pasó de 50.9% en 2015 a 56.7% en 2017. La inseguridad y delincuencia se mantuvo como el principal problema que preocupa a la población con 73.7%, superior al 66.4% estimado en 2015.

Todos esos factores tienen el efecto en el pago de impuestos a que están obligados los mexicanos. No lo consideran como una contribución sino como una obligación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Páginas web consultadas en agosto de 2019.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. INEGI. Resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017

<https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/encig201803.pdf>

Centro de Estudio de las Finanzas Públicas. CEFP. Impacto fiscal de la economía informal en México; <https://www.cefp.gob.mx/transp/CEFP-70-41-C-Estudio0011-300718.pdf>

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo;

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/enoe_ie/enoe_ie2019_05.pdf

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. INEGI. Medición de la informalidad;

<https://www.inegi.org.mx/temas/pibmed/>

Servicio de Administración Tributaria. SAT Datos abiertos

https://datos.gob.mx/busca/dataset/padron-de-contribuyentes/resource/4c264078-98ee-4a05-bf2c-644d9f3a6d21?inner_span=True

Ley del Impuesto sobre la Renta. México. 2019

Ley del Impuesto al Valor Agregado. México. 2019.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – Diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 09 de septiembre de 2019.
Fecha de aceptación: 07 de diciembre de 2019.

EL PATRIMONIO GASTRONÓMICO COMO ALTERNATIVA DE OFERTA TURÍSTICA EN LA RESERVA DE LA BIOSFERA SIERRA DEL ABRA TANCHIPA

AUTORES:

Lizet Guadalupe Fraga Dávila 1
liz_ouran@hotmail.com

Alma Rafael Bojórquez Vargas 2
bojorquezalma@gmail.com

León Donizetty Olivares Bazán 2
donizetty.bazan@uaslp.mx

Carlos Pedraza Gómez 2
carlos.pedraza@uaslp.mx

Instituto Tecnológico de San Luis Potosí. 1
UASLP-UAMZH-México. 2

RESUMEN

Este estudio forma parte de un proyecto que consiste en identificar alternativas de oferta turística viables en torno a la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa. La presente investigación se enfocó principalmente en el patrimonio natural y cultural representado en la gastronomía local de manera que, además de agregar elementos para enriquecer la identidad cultural y como valoración de los

recursos naturales que se poseen localmente, sea también parte del acervo patrimonial que permita a la población local aprovechar como una alternativa de aprovechamiento turístico. Para lograrlo, se analizaron ciertas especies de flora nativa de la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa, las cuales sean aprovechadas localmente para la elaboración de platillos y que éstos conforman parte de una tradición en las familias de la zona de influencia de la Reserva. Actualmente el aprovechamiento turístico en la zona, a manera de turismo de naturaleza, es incipiente y las comunidades rurales se interesan en incrementar las opciones de oferta turística que permitan incrementar las fuentes de ingreso. De esa manera, aprovechar la creciente afluencia turística que año con año se registra en la región de la Huasteca Potosina. Los resultados que se presentan en este artículo corresponden a la localidad La Aguaje, ubicada en la zona de influencia de la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa.

El trabajo de campo se realizó durante el mes junio. Durante el proceso se aplicó como técnica de recolección de datos la observación participante, mediante la cual se logró una interacción social con los integrantes de las familias y a la vez siendo partícipes en el fenómeno observado, es decir, en la confección del platillo. Para el registro del procedimiento culinario, se hizo uso de fichas descriptivas de campo, para asentar datos relacionados a manera de pasos, ingredientes, procedimiento, tiempos y demás aspectos relacionados a las especies de flora recolectada, como su temporalidad, formas de recolección, integrantes de la familia que normalmente participan en colecta de la especie y si existe relación con alguna festividad, ceremonia o evento tradicional.

En cuanto a los materiales utilizados, se hizo uso del diario de campo, cámara fotográfica y grabadora de audio. Como resultado, para esa temporada de estudio y lugar específico, se documentaron tres especies de flora comestibles, que corresponden a tres platillos tradicionales del lugar. Cabe resaltar que surgieron limitantes dentro de la averiguación por la temporada en que fue llevada a cabo, dado que en ese momento el territorio atravesó por una prolongada sequía y por la cual no se registró la información de otras especies. La primera especie que se

presenta corresponde a *Acanthocereus tetragonus* una cactácea nativa conocida como Jacube, que se aprovecha en el platillo tradicional “Jacubes con costilla de puerco”. La siguiente especie corresponde a *Capsicum annuum* var. *Glabriusculum*, una variedad de chile o ají de la cual se prepara la “Salsa de chile piquín”; y por último, la especie *Amarantus hybridus*, un tipo de quelites de los que aún no se tiene identificada la variedad de manera específica en la reserva. El platillo tradicional con esta especie corresponde a “Quelites fritos”, como una de las modalidades, pues, dependerá de los ingredientes disponibles para hacer combinaciones en los guisos del quelite.

ABSTRACT

GASTRONOMIC HERITAGE AS AN ALTERNATIVE TOURIST OFFER IN THE SIERRA OF ABRA TANCHIPA BIOSPHERE RESERVE

This study is part of a project that consists of identifying viable tourism offer alternatives around the Sierra del Abra Tanchipa Biosphere Reserve. The present research focused mainly on the natural and cultural heritage represented in the local gastronomy so that, in addition to adding elements to understand the cultural identity and as an assessment of the natural resources that are locally owned, it is also part of the heritage that allows to the local population to take advantage of as an alternative of tourist use. To achieve this, certain species of native flora of the Sierra del Abra Tanchipa Biosphere Reserve were analyzed, which are used locally for the elaboration of dishes and that these are part of a tradition in the families of the Reserve's area of influence.

At the moment the tourist use in the area, as a nature tourism, is incipient and the rural communities are interested in increasing the options of tourist offer that allow to increase the sources of income. In this way, take advantage of the growing tourist influx that year after year is registered in the Huasteca Potosina region. The results correspond to the town of La Aguaje, located in the area of Reserve's influence. The field work was carried out during the month of June 2019. During the process the participant observation was applied as a data collection technique,

through which a social interaction with the members of the families was achieved and at the same time being involved in the observed phenomenon, that is, in the preparation of the dish. For the registration of the culinary procedure, descriptive field files were used to record related data in the form of steps, ingredients, procedures, times and other aspects related to the species of flora collected, such as their temporality, forms of collection, members of the family that normally participate in the collection of the species and if there is a relationship with any festivity, ceremony or traditional event. As for the materials used, the field diary, camera and audio recorder were used. As a result for that season and specific place in the study area, three species of flora were documented in three traditional dishes. It should be noted that limitations emerged within the investigation for the season in which it was carried out, given that at that time the territory went through a prolonged drought and for which the information of other species was not recorded.

The first species that is presented corresponds to *Acanthocereus tetragonus*, a native cactus known as Jacube, which is used in the traditional dish "Jacubes with pork ribs." The following species corresponds to *Capsicum annuum* var. *Glabriusculum*, a variety of chili or chili pepper from which "Piquín Chili Sauce" is prepared; and finally, the species *Amarantus hybridus*, a type of quelite of which the variety has not yet been identified specifically in the reserve. The traditional dish with this species corresponds to "Fried Quelites", as one of the modalities, because it will depend on the ingredients available to make combinations in the stews of the quelite.

PALABRAS CLAVE

Oferta Turística, Turismo Gastronómico, Desarrollo Local, Patrimonio Natural y Cultural, Turismo Rural, Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa.

KEYWORDS

Tourist Offer, Gastronomic Tourism, Local Development, Natural and Cultural Heritage, Rural Tourism.

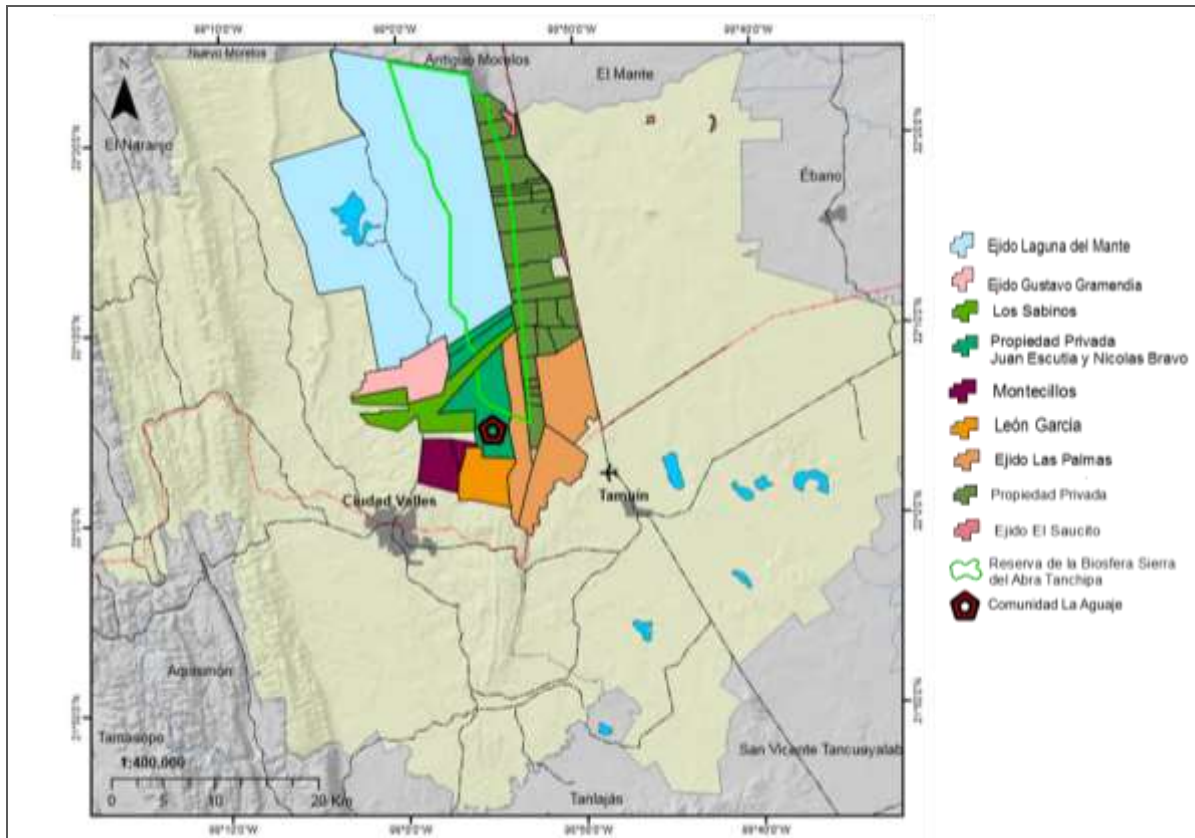
1. INTRODUCCIÓN

Para fines de la presente investigación, se lleva a cabo un trabajo colaborativo en el que se estudia específicamente a la gastronomía local como parte de estas alternativas, considerándola como un factible elemento de desarrollo turístico capaz de generar impactos positivos a nivel económico, social y ambiental dentro del contexto. Siguiendo esta idea, es que se esboza la implementación de la gastronomía como un potencial producto turístico que incentive la atracción de visitantes hacia las comunidades cercanas a la reserva.

Como enfoque principal, se plantea la identificación de las especies que son nativas y/o abundantes en los alrededores de la reserva y que por consecuente son seleccionadas como ingredientes para la elaboración de platillos típicos en algunas localidades ubicadas en el área de influencia de esta reserva. Para lo anterior, se toman en consideración únicamente especies botánicas, de las cuales se obtienen los componentes como los son hojas, tallos, frutos y raíces.

El estudio se ha estado realizando en distintas comunidades que son aledañas a la reserva, no obstante, en el caso de este informe se hará énfasis en lo observado exclusivamente en la localidad de La Aguaje, Ciudad Valles. Misma que forma parte del polígono de la RBSAT (Imagen 1).

Imagen 1. Localización de La Aguaje, comunidad rural en la RBSAT



Fuente: Adaptado del mapa elaborado por Sandra Adriana Montolla Aradillas (2018)

La Sierra del Abra Tanchipa constituye un área natural que cuenta con una superficie aproximada de 21 mil 464 hectáreas (CONANP, 2014) y abarcando parte de los municipios de Ciudad Valles y Tamuín, pertenecientes al Estado de San Luis Potosí. Debido a la gran variedad que posee en especies de flora y fauna – además de ser una fuente importante de abastecimiento de servicios ecosistémicos en la zona – es que se le otorga por parte del gobierno federal la declaratoria de Reserva de la Biosfera el 6 de Junio de 1994.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Gastronomía y Turismo

Como es bien sabido, las bases de la actividad turística se encuentran regidas de acuerdo al movimiento que existe dentro del mercado, es decir, a la constante

creación de nuevos productos que buscan satisfacer las demandas de consumidores cada vez más exigentes y ávidos de adquirir nuevas experiencias. El turismo ya no implica el mero desplazamiento físico de un lugar a otro con fines de esparcimiento, actualmente atiende a las distintas necesidades y motivaciones que manifiestan los viajeros, por las cuales se justifica y es necesaria la creación de perfiles turísticos.

Dentro de estos perfiles, uno de los que ha tenido gran auge en los últimos tiempos es el de aquel turista que se caracteriza por albergar el deseo de realizar actividades que aporten a su crecimiento personal mediante la obtención de nuevos conocimientos en el ámbito cultural. Hernández, Di-Clemente y López (2015) sugieren una serie de elementos a considerar como parte de la oferta turística que cumpla con el anterior precepto, tales como tradiciones locales, hábitos de los residentes, estilos de vida y gastronomía típica.

Este último ha dado pie a la realización de una gran variedad de estudios que resaltan su papel como importante recurso de diversificación turística, ya que con base en este elemento se han creado numerosos productos que resultan ser sumamente atractivos (como lo son las rutas temáticas paquetes turísticos, etc.) y que no solo se encargan de cumplir con las expectativas de quienes los consumen, sino que también se convierten en una fuente de desarrollo que contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras, todo esto mediante el aprovechamiento responsable de los recursos locales, generando así una concientización hacia el medio físico y natural que permite llevar a cabo dicho proceso.

Una vez examinados estos aspectos es posible tener un acercamiento real hacia lo que es el turismo gastronómico, sin embargo, hoy en día existen

diferentes definiciones en las que cada autor hace hincapié en aquellos componentes que desde su percepción significan en lo más importante al momento intentar conceptualizar dicho término.

Por un lado, Henderson (2009) citado por Oliveira (2011: 5) nos habla acerca del turismo gastronómico como:

“aquel que ocurre en los lugares donde los turistas pueden consumir gastronomía, como los restaurantes; y que la experiencia del turismo gastronómico puede ocurrir aún en el contexto de las tiendas convencionales, los festivales gastronómicos, las escuelas de hotelería y las quintas que buscan atraer visitantes con su gastronomía.”

Lo anterior muestra un término breve que destaca principalmente el espacio en donde se puede realizar este tipo turismo, aunque resulta un tanto limitante al especificar tales lugares – esto tomando en cuenta la relevancia que ha adquirido al ser propuesto como una modalidad del turismo rural (Vázquez, Morales y Pérez, 2014) – además de no ahondar en las motivaciones que tiene el turista al respecto.

Por otro lado, se pueden encontrar definiciones más actuales que buscan dar un trasfondo sobre lo que implica el ser parte de esta categoría, como se muestra a continuación:

Definición de turismo gastronómico: “personas que durante sus viajes y estancias realizan actividades fundamentales en el patrimonio cultural gastronómico material e inmaterial en lugares diferentes a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas de manera prioritaria y complementaria” (Vacas, 2017: 37).

Con esta definición es posible intuir el aliciente que conlleva el efectuar una actividad tan cotidiana como lo es comer, pero estableciendo una relación acentuada sobre los impactos que genera su realización en otro ámbito, las características que lo especifican y lo diferencian de otras modalidades, así como lo que se busca obtener de ella además del hecho de satisfacer una necesidad fisiológica.

2.2 Turismo gastronómico como herramienta de preservación cultural y natural

La importancia de los alimentos como componente de índole turístico reside en su capacidad para representar a través de su selección y preparación, todo aquello que simboliza a un pueblo, siendo una de las principales formas de expresión de sus creencias, costumbres y tradiciones. La presentación final de un platillo lleva tras de sí esa carga cultural que resulta ser tan fascinante para los visitantes, lo que termina propiciando una revalorización de las técnicas culinarias que se han ido transmitiendo de generación en generación y que por consiguiente también otorga un reconocimiento a los encargados de su preparación.

Silva, Lascuráin y Peralta (2016) coinciden en que este proceso, desde la selección de los ingredientes hasta la elaboración, forman parte de ese sello que brinda identidad a una localidad, región o país, y que además nace de la relación construida entre un grupo humano y los recursos naturales que encuentra y utiliza para su supervivencia.

De igual manera hay que destacar su aporte como recurso de crecimiento económico, al tratarse de una actividad que promueve el consumo y la comercialización de productos locales, lo que a su vez incentiva la creación de nuevas fuentes de empleo y por consiguiente, una mejora en la calidad de vida de

la población, dejando en claro la funcionabilidad de la implementación del turismo gastronómico como un complemento extra para la generación de ingresos.

En cuanto a su enfoque natural, su trascendencia se resume en el papel que cumple el entorno como ese agente que proporciona los recursos necesarios para el sustento y desarrollo de las actividades cotidianas, en el caso de las comunidades receptoras; y como un objeto de atracción y vivencia de nuevas experiencias en el caso de los visitantes. Por tales motivos, es que se proyecta la implementación del turismo gastronómico como un medio de concientización y preservación ambiental, al poner en evidencia la importancia de los bienes naturales para la subsistencia de ambas partes.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Previo a esta investigación, los ejidos de la RBSAT han manifestado al equipo de investigadores su interés por identificar mayores actividades y productos con potencial de aprovechamiento turístico, dado que reconocen como oportunidad en constante incremento de la afluencia de turistas que año con año visita la región de la Huasteca Potosina. Además, el Programa de manejo de la RBSAT (Conanp, 2014) cuenta entre una de las acciones el fortalecimiento de las actividades de aprovechamiento turístico de bajo impacto en la zona de influencia de la RBSAT, acción que se encuentra sin implementar hasta el momento y ha sido necesario su estudio.

Para fines de esta investigación en concreto, el proyecto contaba ya con avances significativos en cuanto a la recolección de algunos datos primordiales, con los que posteriormente se armarían los listados de las especies nativas de flora que se ubican en los alrededores de la reserva y que son fuente de alimento para los locatarios. Dentro de estos listados se especifican la clasificación taxonómica, el nombre común y nombre científico de cada uno de los ejemplares. Es a partir de esto que a continuación se procede a explicar el cómo se obtuvo la

información necesaria para identificar el proceso de elaboración de los platillos tradicionales, desde la colecta de los ingredientes hasta la presentación final.

El método de investigación consistió en un trabajo de campo realizado en la localidad de La Aguaje durante el mes junio, en donde se arregló la visita a familias que estuvieran dispuestas a compartir sus costumbres y hábitos culinarios. Es importante destacar que se solicitaron recomendaciones por parte de habitantes de la misma localidad, como una forma de poder identificar si existe un reconocimiento colectivo dentro de la comunidad hacia la gastronomía local. Se consultó al personal de la Conanp y a los brigadistas cortafuegos originarios de la zona de influencia de la RBSAT para recomendación de qué familias de cada ejido podrían recibir al equipo de investigación. Para efectos de los resultados aquí presentados, los platillos corresponden a una familia de la comunidad La Aguaje, quienes son productores de miel orgánica y se caracterizan por ofrecer de comer a quienes los visitan. La señora María Crescencia Hernández Hernández (Doña Chenchá) es conocida por el buen sazón de su cocina y por su amabilidad. Ella y a su esposo Martín Pérez han recibido y compartido la mesa con propios y extraños con la característica de orgullo en la preparación de los recursos naturales que la zona de influencia de la RBSAT les brinda. Una vez aceptada la visita de la familia, se les consultó sobre la lista de ingredientes complementarios necesarios para la elaboración de los platillos. Dichos elementos fueron solventados por el equipo de investigación, mientras que los ingredientes primordiales (las especies de flora) se colectaron, ya sea en áreas cercanas a la sierra o en traspatio de la propiedad junto con los residentes.

Durante el proceso se aplicó como técnica de recolección de datos la observación participante, mediante la cual se logró una interacción social con los integrantes de la familia y a la vez siendo partícipes en el fenómeno observado, es decir, en la confección del platillo. Por otro lado, para la recaudación de datos

concretos, se hizo uso de fichas descriptivas de campo, el cual contenía aspectos obtenidos por la observación in situ, y por una serie de preguntas relacionadas a las especies de flora recolectada, como su temporalidad, formas de recolección, entre otras, así como la descripción detallada de los pasos para la elaboración de los platillos.

En cuanto a los materiales utilizados, se comprenden las fichas descriptivas, diario de campo, celular, cámara fotográfica y grabadora de audio. De igual manera se incluyen los insumos e ingredientes empleados para la preparación de los alimentos.

4. RESULTADOS

El trabajo de campo realizado en la localidad de La Aguaje arrojó como resultado la observación del proceso de elaboración de 3 platillos tradicionales (Cuadro 1) y la documentación de 3 especies nativas. Cabe resaltar que normalmente en las fechas del trabajo de campo es posible aprovechar mayor diversidad de especies comestibles, pero surgieron limitantes, dado que en ese momento la región Huasteca, en general, atravesó por una prolongada sequía y no brotaron otras especies ni hongos comestibles, por lo cual sólo se pudo registrar la información de estos tres platillos.

Las fotografías de los platillos analizados en la localidad La Aguaje (Cuadro 2) y la descripción detallada de su proceso (Cuadros 3, 4 y 5) se integrarán a una guía impresa, junto con demás platillos analizados en la zona de influencia. En la guía se pretende describir los aspectos culturales y ecológicos más importantes para la interpretación del patrimonio de la RBSAT. De esta manera, los monitores o guías

locales puedan valerse del material para mayor precisión en su labor de interpretación.

Cabe mencionar que también se identificaron en el traspatio de las viviendas visitadas otras especies que se consideran relevantes en el ámbito gastronómico de la localidad, sin embargo, no se logró la observación del proceso de preparación, dado que aún no se encontraban en su estado ideal de madurez para su aprovechamiento. Será necesario proponer un proyecto de mayor alcance y presupuesto que integre los platillos de toda el área de influencia. Mientras tanto, se exponen en este documento los resultados obtenidos de lo analizado en la localidad La Aguaje, Ciudad Valles, San Luis Potosí.

Cuadro 1. Platillos tradicionales con uso de especies nativas de la reserva

#	Nombre del platillo	Nombre común de la especie	Nombre científico	Lugar de colecta (silvestre o traspatio)
1	Jacubes con costilla de puerco	Jacube	<i>Acanthocereus tetragonus</i>	Silvestre
2	Salsa de chile piquín	Chile piquín	<i>Capsicum annuum</i> var. <i>glabriusculum</i>	Orillas de la parcela
3	Quelites fritos	Quelite	<i>Amarantus hybridus</i>	Silvestre

Fuente: elaboración propia

Cuadro 2. Relación especies de flora y platillos elaborados

Especie 1 – <i>Acanthocereus tetragonus</i> Jacubes 	Platillo 1 – Jacubes con costilla de puerco 
Especie 2 – <i>Capsicum annuum</i> var. <i>Glabriusculum</i> Chile Piquín 	Platillo 2 – Salsa de Chile Piquín 
Especie 3 - <i>Amarantus hybridus</i> Quelite 	Platillo 3 – Quelite frito 

Fuente: Fotografías propias de los autores

Cuadro 3. Preparación de Jacubes con costilla de puerco

Ingredientes del platillo: Jacubes, costilla de puerco, sal, limón, aceite, cebolla, ajo y chile cascabel.

Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
			
Se sale a coleccionar el Jacube, posteriormente se pica y se pone con agua a hervir.	Mientras tanto se corta la carne, se lava con limón y sal para dejarse reposar por unos minutos.	Se prepara el sartén con aceite para freír la cebolla y el ajo. Se le agrega la carne y se le pone sal Para la salsa se desvena el chile cascabel y se tuesta, se remoja y finalmente se muele.	Por último se juntan todos los elementos en el sartén y se deja 15 minutos en el fuego.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4. Preparación del Chile Piquín en Salsa

Ingredientes del platillo: Chiles piquín, tomates y ajo.

Paso 1	Paso 2	Paso 3
		
Se sale a recolectar el chile del área de cultivo que se encuentra en parte de la sierra.	Una vez recolectado se cuecen directamente en el fuego, mientras se colocan los tomates en las brazas	Una vez cocido el jitomate se le quita la piel y se empieza a moler en el molcajete Se le va agregando poco a poco el chile piquín y se muelen juntos. Finalmente queda lista la salsa.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5. Preparación de Quelites Fritos

Ingredientes del platillo: Hojas de quelites, aceite o manteca, agua, sal, ajo, cebolla y comino.

Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
			
Se colecta el quelite y se cortan las hojas hasta el nacimiento del tallo para evitar que se amargue y se enjuagan. Posteriormente ponen a cocer en agua y se le agrega una pizca de sal.	Se parte un diente de ajo para molerlo en la piedra junto con el comino y se deja aparte.	Una vez cocido el quelite se escurre y se pica. Posteriormente se ponen a freír algunas rodajas de cebolla y poco a poco se añade el quelite.	Por último se le agrega el ajo y comino molidos, dejándose al fuego por alrededor de 15 minutos. Finalmente se emplata el platillo y se sirve.

Fuente: Elaboración propia

5. ANALISIS DE RESULTADOS

Los hallazgos percibidos durante el trabajo de campo se ven altamente influenciados por la temporalidad, ya que éste se realizó en un periodo en el que muchas de las

especies a examinar no se encontraban en su punto de madurez y, por lo tanto, sólo se obtuvieron una cantidad reducida de ejemplares para la preparación de las recetas. Aún con esta limitante, fue posible captar una gran cantidad de información que se genera a partir de la elaboración de un platillo, iniciando con los detalles técnicos del proceso, como la recolección de las especies (ya sea que fueran extraídas de los alrededores de la reserva o cultivadas dentro de la misma propiedad de los residentes), sus cuidados y formas de aprovechamiento, hasta los procedimientos para su confección.

De igual manera se pudo percibir la importancia que los propios locatarios le brindan a sus costumbres culinarias, siendo en parte por el esfuerzo que les representa el día con día trabajar en la obtención de los recursos necesarios y al mismo tiempo procurar su cuidado, además de la carga emotiva que le brindan al tratarse de recetas que se han ido transmitiendo con el paso de los años en el círculo familiar y que, por lo tanto, les termina siendo un tema de orgullo al saberse valorados por tales aspectos.

Sin embargo, a pesar de lo positivo de las consideraciones anteriores, también se denota una pérdida de estas tradiciones culturales, al ser pocos los miembros de las familias que continúan con la elaboración de estos platillos, siendo que los elementos más jóvenes ya no están interesados en la preservación de dichos saberes y por consecuente emigran a las grandes ciudades en busca de mejores oportunidades.

6. CONCLUSIONES

A través de los resultados obtenidos, se busca dejar en evidencia el potencial que adquiere la gastronomía como un elemento de diversificación turística para comunidades rurales, que no solo se destaque por proveer de beneficios económicos, sino que también se transforme en un aliciente para la preservación de las tradiciones

locales y que contribuya a crear una concientización sobre el correcto manejo de los recursos naturales.

En el caso de la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa, ésta cuenta con los aspectos necesarios para la implementación de programas dirigidos hacia el desarrollo turístico, especialmente de aquellos que se relacionan con el uso de los componentes proporcionados por el medio natural.

Es necesario realizar este mismo análisis en otras localidades aledañas a polígono de la RBSAT, y la colecta de datos debe hacerse en diferentes temporadas, al menos en las cuatro estaciones del año para identificar diferentes especies nativas que son aprovechadas en la preparación de platillos tradicionales de la población. Platillos que ocupan un lugar en la tradición local y, de no darse a conocer ni valorarse, no se escatimará en cambiar el uso de suelo por monocultivos de caña o potreros.

Para finalizar, el patrimonio gastronómico que logre documentarse una vez que se logre identificar un acervo de platillos de acuerdo a localidades y estacionalidades, se propondrá elaborar una guía de turismo gastronómico, como parte de las alternativas de oferta turística de bajo impacto, es decir, controlada en el número de visitantes y conforme a un código ético de comportamiento de los mismos y de los anfitriones respecto a los límites de extracción.

Identificar alternativas de oferta turística permite enriquecer la experiencia de los visitantes que actualmente visitan parte de la zona de influencia de la reserva. Como consecuencia, al haber mayores alternativas de aprovechamiento turístico, la estadía de los visitantes se haría más prolongada, generando así una mayor derrama económica y una reapropiación de la cultura local en los anfitriones.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a las familias conformadas por la señora María Crescencia Hernández Hernández (Doña Chenchá) y a su esposo Martín Pérez. Además, a la familia de Don Eneidino Hernández Moreno, por haber sido parte de esta experiencia, brindando de la manera más amable todos sus conocimientos. De igual manera se extiende el agradecimiento al personal de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas – Conanp, quienes se encargan de la Dirección de la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa, por el apoyo otorgado para la realización de esta investigación.

REFERENCIAS

- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp). (2014). *Programa de manejo Reserva de la Biosfera Sierra Abra Tanchipa*. Semarnat, Conanp. México, D.F., México.
- De La Torre, G. M. V., Fernández, E. M., & Naranjo, L. M. P. (2014). "Turismo gastronómico, Denominaciones de Origen y desarrollo rural en Andalucía: situación actual". *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, N°. 65, 2014, págs. 113-137. [En línea]: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4756706.pdf> consultado el 12 de octubre de 2019.
- Hernández-Mogollón, J. M., Di-Clemente, E. y López-Guzmán, T. (2015). "El turismo gastronómico como experiencia cultural. El caso práctico de la ciudad de Cáceres (España)". *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, N°. 68. págs. 407-428 [En línea]: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5138997.pdf>
- Montolla Aradillas, S. A. (2018). Mapa de localización de Ejidos correspondientes a la Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa. Material cartográfico elaborado en la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas. Dirección de la RBSAT. Tamuin, SLP.

- Oliveira, S. (2011). "La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino. El turismo gastronómico en Mealhada-Portugal". *Estudios y perspectivas en turismo*, Vol. 20, N°. 3 págs. 738-752. [En línea]: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3738744.pdf> consultado el 20 de septiembre de 2019.
- Silva, E., Lascurain, M., & Peralta de Legarreta, A. (2016). "Cocina y Biodiversidad en Mexico". *Biodiversitas* (124), págs. 2-7. [En línea]: <http://bioteca.biodiversidad.gob.mx/janium/Documentos/12519.pdf>
- Vacas San Miguel, T. (2017). *Hacia un turismo gastronómico sostenible en Segovia. Propuesta comunicativa para avanzar en la gobernanza y nuevos productos turísticos* (Tesis de Maestría en Comunicación con Fines Sociales, Estrategias y Campañas). Universidad de Valladolid, Segovia. [En línea]: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24910/tfm-n.57.pdf;jsessionid=AA979EC806E416287111FF5105340000?sequence=1> consultado el 19 de octubre de 2019.
- Vázquez de la Torre, G.M, Morales Fernández, E. y Pérez Naranjo, L.M. (2014) "Turismo gastronómico, denominaciones de origen y desarrollo rural en andalucía: situación actual" *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* N.º 65, págs. 113-137. [En línea]: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4756706.pdf> consultado el 09 de agosto de 2019.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – Diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 18 de septiembre de 2019.
Fecha de aceptación: 07 de diciembre de 2019.

CICLO DE SERVICIOS Y MAPA DE PROCESO ADAPTADOS A LA INDUSTRIA HOTELERA

AUTORA:

Ma. Macarena Suárez Blanco
Uruguay.
estudiopiriapolis@gmail.com

RESUMEN

Este artículo se propone adaptar el ciclo de servicio al rubro de hotelería, pudiendo armar mapas de procesos y estratégicos modelos para estos servicios, pudiendo dar cuenta de la relevancia de las etapas que se genera contacto con el cliente. Para tener un mayor control y disminuir desvíos será necesario tener en cuenta las diferentes fases del ciclo de servicio, los diferentes procesos que interactúan con el mismo. El cliente cada vez más informado y exigente necesita que se le brinde un servicio que sea coherente a sus necesidades y que sobrepase sus expectativas. Por lo que necesariamente el establecimiento hotelero como cualquier entidad turística debe conocer cómo se comportan las diferentes etapas que se requieren para poder prestarlo de la mejor manera. En conclusión, apostar a conocer los ciclos de servicios de cada empresa, como los mapas de procesos y

mapas estratégicos poniendo en marcha acciones para conocer cómo se comportan las diferentes etapas y poder gestionarlas es apostar a mejorar la función del contador público como parte crucial dentro de cualquier entidad.

ABSTRACT

CYCLE OF SERVICES AND PROCESS MAP ADAPTED TO THE HOTEL INDUSTRY.

This article proposes to adapt the service cycle to the hospitality sector, being able to assemble process maps and strategic models for these services, being able to account for the relevance of the stages that contact with the client is generated. To have greater control and reduce deviations, it will be necessary to take into account the different phases of the service cycle, the different processes that interact with it. The increasingly informed and demanding customer needs to be provided with a service that is consistent with their needs and exceeds their expectations. Therefore necessarily the hotel establishment as any tourist entity must know how to behave the different stages that are required to be able to provide it in the best way. In conclusion, betting on knowing the service cycles of each company, such as process maps and strategic maps, launching actions to know how the different stages behave and being able to manage them is to bet on improving the role of the public accountant as a crucial part within of any entity.

PALABRAS CLAVES: Servucción, ciclo de servicio, mapa de procesos, mapa estratégico.

KEYWORDS: Servucción, service cycle, process map, strategic map.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Muchas empresas turísticas en el departamento de Maldonado (país Uruguay), desconocen la relevancia que presenta la correcta gestión de las actividades, para la reputación frente a los clientes. Lo que conlleva a la prestación de un servicio de baja calidad y malas recomendaciones. Por lo que, es vital que estas conozcan el

ciclo de servicio y mapa de procesos para poder tomar decisiones de mejor manera.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será de corte no experimental, transaccional, de tipo descriptivo.

Las variables son:

- La importancia de controlar las decisiones y actividades de la empresa a priori de la prestación de servicio.
- La agregación de valor que genera para los potenciales clientes.
- La mejora en la rentabilidad de los establecimientos hoteleros.

INTRODUCCIÓN

La importancia del turismo empezó a cobrar fuerza luego de las dos Guerras Mundiales entre los años 1919 y 1938 cuando los economistas empezaron a contemplarlo como actividad relevante para el desarrollo de los países.

A partir de ese momento se ha convertido en uno de los sectores más dinamizadores de la economía, y a la vez un factor vitalmente relevante para el crecimiento socio-económico de los países. Siendo una actividad fundamental proveedora de divisas. (Jiménez, S., & Prats, L., 2006 pp. 154-155).

La Organización Mundial de Turismo (OMT) define al turismo como aquellas actividades y procedimientos que las personas realizan para hacer viajes a lugares que difieren de los que ellos viven, por menor tiempo de un año.

Al no haber una única definición de turismo, algunos autores lo definen de forma similar a los pronunciados de la ley y OMT, pero excluyen de la categoría de turismo, aquellos viajes que se realizan con nociones económicos.

El turismo se define como un desplazamiento voluntario, de carácter temporal, los cuales son ajenas al lucro. (Arrillaga, José Ignacio citado por López J. L., 1994).

Se puede definir como aquellos desplazamientos que realizan las personas por fuera de su residencia, siendo que no están motivados por un aspecto económico. (Kurt Krafp y Walter Hunziker citado por López, J. L., 1994).

La relevancia del turismo también podemos visualizarla en la Declaración Universal de los Derechos Humanos ya que en su Artículo 24 destaca que: “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.”

La relevancia del turismo como actividad turística radica en que el eje del mismo es el turista, o sea la persona que se mueve de su lugar de residencia. En esta nueva concepción más moderna viajar por placer está asociado al bienestar social, no sólo han surgido más cantidad de hoteles, restaurantes y diversos servicios para el turista, sino que a la vez se han acrecentado los destinos y la calidad de los mismos. Por ende, se encuentra en todo concepto una mayor y más aguerrida competencia entre las diferentes propuestas de los diferentes destinos que hay en el mundo.

Un servicio se puede definir como “cualquier actuación que una parte puede ofrecer a otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir ligada, o no a productos físicos.” (Kotler y Keller, 2012, 354)

Por lo tanto, se puede decir que es un acto, beneficio o función que una parte puede ofrecer a otra, por medio de la aplicación de una serie de acciones humanas, mecánicas, u objetos que se refieren a ese hecho en cuestión, se sustentan en forma de un desempeño o esfuerzo. Dentro del mismo servicio se pueden presentar diferencias y variantes debido a que mayormente son prestados por personas, y el comportamiento humano es muy difícil que sea igual en dos casos. Muchas veces se ve fuertemente incidido por la situación, personas,

momento, lugar, etc. A la vez los mismos son perecederos ya que al finalizarlos se agotan. *Kotler y Keller, 2012, 354-356*).

Es un intangible ya que no presenta sustancia física, el mismo se puede vincular o no a un producto. A pesar que muchas veces no se materializa en ningún aspecto tangible, sí es una transacción que tiene como pilar fundamental satisfacer los deseos de los clientes. Razón principal por la cual requieren una participación e interacción activa y directa con este. Al no poder verlo, tocarlo, olerlo, o degustarlo, el usuario no puede saber cómo va a ser hasta que el mismo se brinda y él lo recibe. (Muñoz, recurso electrónico, 2016).

CICLO DE OPERACIÓN

Por todos estos cambios en el turismo surgen oportunidades dentro del turismo cultural, rural y de naturaleza, favoreciendo el desarrollo de las localidades, exportando una nueva manera de comercializar el turismo, interesada en la visita de espacios naturalmente protegidos y en conocer la flora y la fauna de los países visitados. A causa de la sensibilización de los potenciales consumidores y clientes frente al turismo sostenible, las empresas deberán planificar la mejor manera de gestionar sus propuestas de valor para que sean socialmente responsables. (Crick, 1989 pp. 316).

Las empresas en la era de información necesita contener procesos que sean integrados y a la vez que crucen las funciones que son tradicionales. Esto se realiza mediante la combinación de beneficios como lo son la especialización de la pericia funcional con la rapidez, eficiencia, efectividad y la calidad de los diferentes procesos que están integrados. (Amat, 2012). Las soluciones que demandan los clientes han de ser más individualizados, por ende, la empresa debe lograr ofrecer servicios que estén hechos a la medida de la demanda para los diferentes segmentos de clientes que tienen, no teniendo que pagar una penalización extra

sobre los costos de aquellas operaciones que tienen volumen bajo, y a la vez son sumamente diversificados. (Kotler y Keller, 2009).

El **ciclo de operación**³⁶ es el planeamiento básico y operacional fundamental para cualquier empresa ya que con ella se va a conocer el cliente y tener un acercamiento hacia el mismo, delimitando los procesos claves que debe presenciar el establecimiento, como también aquellos de apoyo que son fundamentales para la consecución de objetivos. El ciclo de vida de los servicios es cada vez más corto, una ventaja competitiva no se garantiza para la siguiente plataforma tecnológica.

Etapas 1: Reserva

En el caso de un establecimiento hotelero este ciclo comienza desde la reserva, no obstante, el trato hacia el cliente puede comenzar desde antes de realizarla por meros contactos y asesoramientos que se realizan, cuando este decide alquilar un establecimiento, y el encargado de la recepción de consultas explica los beneficios, como también los precios que presenta, y diferentes servicios que se deberán brindar durante toda la estadía los cuales pueden estar incluido en el precio como no. La pronta respuesta es un factor crucial en este primer contacto.

A pesar que no es un contacto formal y hay muchas sugerencias que no llegan a destino, es un factor clave y decisivo que se debe cuidar con el mayor esmero y aval, se dice que consta de 4 partes ya que esta primera se ve incluida con la reserva, luego llegará el cliente, posteriormente la ocupación y finalmente la salida.

Hay que destacar que durante este proceso hay 4 oportunidades para fallar -las cuales se deben cuidar de forma muy especial-La reserva del cliente se puede

³⁶ Esquema del ciclo de operación para hotelería, adaptado del autor: Roberto Miranda y Roberto de Ávila Miranda.

hacer directamente por este medio, por agencias de viajes, paquetes contratados por convenios, por páginas web de reservas on-line, etc. El departamento de reservas tiene una relevancia primordial ya que el personal de esta área puede llegar a tener comunicación con un 80% de los clientes de la empresa. Es fundamental esta primera instancia ya que al entrar con buen pie el primer contacto con el cliente, será fundamental a la hora de evaluar el lugar o arrendar el mismo. Se debe tomar en cuenta la técnica conocida bajo la sigla AIDA -obtener la atención del cliente, tomar medidas para mantener el interés del mismo, provocar deseo de visitar determinado establecimiento y finalmente conseguir la acción de que alquile el mismo describiendo los diferentes atributos que va a presentar el servicio y los beneficios que va a obtener de determinada elección.

No sólo hay que ver los atributos que son propios del producto o servicio que se ofrece, sino que también se debe ver los beneficios que se van a ofrecer al cliente ya que esto delatará una orientación al mercado y satisfacción de necesidades.

El establecimiento deberá tener un listado con las entradas de los clientes, e ir armando las diferentes habitaciones con los requerimientos que presenta el mismo -dando un fuerte énfasis- a las necesidades planteadas.

Etapas 2: Llegada

El momento de la llegada es el primer contacto que tiene el cliente con las instalaciones y por medio del cual el establecimiento deberá brindarle todas aquellas respuestas demandadas por él, y asesoramientos propios de la estadía de forma personalizada. Hay que demostrarle al cliente que el hotel lo estaba esperando y que es fundamental su llegada. Esta primera interacción se puede definir como “momento de la verdad”. Son todos los aspectos que se visualizan en el primer encuentro que ayudan al cliente para formarse una primera imagen de la empresa, y va a ser negativa o positiva dependiendo de la forma en que se gestionó el encuentro. Hay que darle una atención especial a este momento

porque es un factor clave para la experiencia posterior del cliente, generalmente este relacionamiento se concentra en la recepción del hotel.

Etapas 3: Ocupación

La tercera fase del ciclo que hay dentro de este proceso es la ocupación del huésped de la habitación que le fue designada, donde deberán cargar el equipaje y presentarle la misma. Incluso se pueden deslumbrar donde se ubican el resto de las instalaciones de las cuales va a poder hacer uso.

Sin embargo, la relevancia que presenta esta fase es que es la más larga de todo el proceso -ya que va a abarcar casi toda la estadía-. Por lo que es la más factible a que ocurran fallas. Es importante que en todo momento el hotel cuente con personal dispuesto a escuchar e intentar buscar una solución a los planteamientos.

Como también puede ser relevante para los consumidores conocer a los altos directivos que muestran cercanía y empatía con ellos.

Etapas 4: Salida

Finalmente, en la última fase es cuando el cliente se va a retirar del establecimiento, y se va a hacer el check-out. El mismo pasa de ser hospedado a no hospedado. En esta etapa puede plantear algún problema que haya tenido o es donde se pueden formular sugerencias por medio de una encuesta de satisfacción, incluso se puede dar al consumidor un souvenir donde esté explícito el número de teléfono o mail de contacto del establecimiento para que le quede como recordatorio de cada momento o brindarle una tarjeta de fidelidad donde puede obtener beneficios extras para futuras estadías dentro de la cadena o



establecimiento.

No. de imagen 1: Ciclo del servicio

MAPA DE PROCESOS

A partir de la descomposición del ciclo de servicio de alojamiento dentro del hotel es más simple establecer estándares y poder marcar normas e indicadores para poder gestionar los mismos. Ilustrando al personal de contacto cómo se debe comportar a la hora de recibir a los clientes, o darles una idea a los ejecutivos de cómo está funcionando el establecimiento. Cuando se habla de asignación de procesos y medición posterior no sirve la improvisación. Al “inventarlos” no van a responder realmente a las expectativas que pueden presentar los diferentes clientes, y no van a llegar a buen puerto. (Kaplan y Norton, 2004).

Con toda esta información, se puede realizar un mapeo de procesos y gracias a ello identificar inconvenientes o alguna ineficiencia antes de que el mismo se destine al cliente o que éste visualice la falla. Es una previsión ideal ya que permite detectar las oportunidades y amenazas y con ello se le puede dar una respuesta, actuando de mejor forma, o yendo directamente a la raíz de los inconvenientes.

La información propia del cliente es vital para conocer sus patrones de consumo, como los gustos que posee para darle una satisfacción integral. También puede ser para que se asignen las habitaciones de una forma más eficiente. Por ejemplo, en el caso de habitaciones para lisiados estas deben tener una gran accesibilidad para los mismos, y la empresa debe conocer de antemano a quién destinarla, generalmente esta información la suministra el propio pasajero antes de contratar el servicio. Pero la gestión de la empresa debe ser de tal manera que se le asigne al momento que llega al establecimiento, porque si el huésped carece de movilidad se dificulta mucho la estadía y por ende la satisfacción posterior. (Kotler et. al, 2011).

Por otro lado, los hoteles no tienen mucha cantidad de estas habitaciones, a veces una, dos o a lo sumo 3, la cantidad varía dependiendo del tamaño y las instalaciones, por lo que tener una fuerte gestión de las mismas, y saber de antemano cuales son los usuarios que la requieren va a ser un factor sumamente relevante para brindarle un servicio de calidad a estos huéspedes.

Se le debe aplicar un control permanentemente así se pueden visualizar si existen desviaciones y en caso de que se incurra en ellas afrontarlas de la mejor manera, tomando medidas a tiempo y oportunas. Por otro lado, al comparar la información que se obtiene con los hechos reales que ocurrieron se va a producir un feedback. (Amat y Campas, 2011) Evaluando esta retroalimentación se pueden tomar medidas correctivas que sirvan para que el sistema de información funcione más efectivamente, y se logre información de mayor calidad en los siguientes períodos.

Para que la entidad pueda crear valor para los clientes y posteriormente construir relaciones duraderas para con ellos, debe obtener información de calidad y clara sobre lo que los mismos desean y quieren. Pero, aunque es suene muy sencillo no lo es, al día de hoy hay una hipercompetencia.

Muchas veces no hay disponibilidad de los datos en el momento preciso. Se necesita una mejor información, no un mayor caudal solamente. Tener demasiada información puede ser tan pernicioso como tener poca información. Ya que puede sobrepasar a los directivos. Con estos sistemas de información se crea más valor para con los clientes. La empresa debe evaluar el costo-beneficio de obtener más información. Lo que puede ocurrir también que obtener un ítem de información preciso y específico puede ser sumamente complejo. (Barcos, 2009).

Por lo que hay que pensar en un equilibrio entre lo que les gustaría conocer, lo que realmente debe dar, y la posibilidad de conseguir determinada información.

Dentro del sector turístico es fundamental tener información ya sea para captarla como para utilizarla. Es imprescindible para mejorar la experiencia y el servicio,

brindando un valor agregado al cliente, asimismo es útil para crear promociones o programas de publicidad y fidelidad para los clientes, desarrollar nuevos productos o servicios o bien mejorar los que tienen en su existencia. (Kotler et. Al., 2011).

CONFECCIÓN DEL SERVICIO

Cuando se realiza el viaje no solamente se evalúa el viaje de avión, o el hospedaje, sino que la evaluación va a comprender la suma de toda la estadía desde los diferentes lugares para pasar el día, los sitios históricos o culturales para recorrer, etcétera.

Producto esperado:

Son los bienes y servicios que sí o sí deben estar presente para que el cliente utilice el producto central. Se deben planificar las habitaciones, tener una idea básica de los elementos que deben contener de acuerdo al precio pagado y a las expectativas generadas. Por ejemplo, un hotel de negocios debe tener una buena conectividad de Wi-Fi, ya que es parte de la propuesta que ofrecen, quizás en un hotel de Cuba no se espera que la conectividad de Wi-Fi sea de gran velocidad, pero en uno que se dedica a atender turistas por trabajo es un requisito que debe estar presente sí o sí.

Productos de apoyo:

Depende del nivel del producto esperado, si este no existe o es muy bajo el de apoyo no va a ser necesario. Por ejemplo, una estadía en un hostel de “Low-cost”, se espera simplemente pernoctar. Son los beneficios adicionales que le van a agregar valor al producto central y gracias a ellos van a conseguir una diferenciación con la competencia. Por ejemplo, el mobiliario y la sala de estar que requiere el hotel para negocios deben ser cómodas ese va a ser el servicio esperado, pero para un producto de apoyo se puede adicionar una taza de café sin costo que haga más placentera la reunión o conferencia. Depende muchas

veces del cliente, ya que no hay una línea que los divida, probablemente para un cliente determinado producto sea de apoyo, pero para otro va a ser parte del producto esperado. Ayuda a mejorar el nivel que presenta el producto central, también depende de la época y el tipo de establecimiento.

Un claro ejemplo son las ammenities en un hotel, al día de hoy son un requisito básico, no obstante, hace unas décadas era un diferencial. Todo va a depender de la categoría del hotel y del precio de la estadía, no va a ofrecer los mismos productos un hotel de lujo, que uno de gama media-baja. Muchas veces estos últimos desean agregar diferentes servicios, pero en la encrucijada que se encuentran es que deben brindarlos de una forma profesional, ya que si no es así puede llegar a ser perjudicial para la imagen corporativa del establecimiento. Por ejemplo, un servicio de apoyo puede ser en un hotel que aspira a recibir tripulaciones de aviones esperarlos con café caliente cuando llegan o se van a la madrugada, pero si el café al llegar este frío más que una experiencia favorable va a ser negativa.

En cualquiera de estos casos se debe evaluar su costo-beneficio, y planificarlo correctamente para que se pueda implementar de una forma eficaz y lograr así que los mismos tengan un efecto positivo. Para ello deberán igualar o aumentar las expectativas que tiene el consumidor cuando contrata determinado servicio, lo cual es bastante difícil de conocer, debido a que muchas veces el cliente se genera una imagen propia del establecimiento, que no es realmente la que el hotel desea ofrecer, o bien que va más allá de lo que puede brindar y ahí se pueden generar potenciales conflictos de intereses.

Producto aumentado o potencial:

Este complementa al producto esencial, es el entorno con la ambientación, accesibilidad, interacción con el cliente, amabilidad, sinergia, los demás clientes con los cuales interactúa durante la estadía. Son diferentes elementos y niveles de

productos para ofrecer el grado del producto aumentado. El producto central es la razón de ser de la empresa, éste debe estar sí o sí. Mientras que el de apoyo va a colaborar a brindar ese producto y posicionarlo dentro del mercado, logrando obtener un diferencial. Es el cómo se da el servicio, la manera que el consumidor se va a llevar el servicio.

El servicio aumentado va a combinar el servicio que se brinda con la forma en que se entrega. Por eso es sumamente relevante ya que requiere la coparticipación del cliente con él. Ya que el cliente debe ser capaz de interactuar con el servicio turístico porque es parte del mismo. Un ejemplo de ello, es que los huéspedes después de realizar el check-in deberían ser acompañados por el personal del hotel hasta la habitación que les fue asignada, a la vez que el mismo deberá mostrarle las instalaciones, explicarle los servicios que tiene el establecimiento cuales están incluidos dentro del precio pagado y en cuales debe pagar una sobre-tasa. Se espera que el trabajador actúe de forma empática para escuchar sus necesidades y poder despejar las dudas que puede presentar el cliente o los requerimientos.

El producto aumentado va a ser la suma de todo ello, es decir, que toma en cuenta los diferentes elementos que deben participar en el sistema de prestación del servicio.

La accesibilidad es un factor fundamental para el servicio o para el producto, si no es de fácil acceso no es útil, no sirve y no genera valor.

Hay diferentes barreras que entran en juego a la hora de la accesibilidad una de ella es la falta de formación del personal, y la otra es el horario de apertura. Por ejemplo: una sala de desayuno que abre 8 a.m. no coopera con un huésped que debe tomar un avión 6 a.m. Lo mismo que un gimnasio que abre a las 10 a.m., no es de utilidad para un ejecutivo que se hospeda a causa de un viaje de negocios y tiene una reunión a esa hora y desea ir al gimnasio antes de desayunar.

Los servicios y productos deben estar accesibles cuando el cliente quiera usarlos. Lógicamente dentro de cierta coherencia y de acuerdo a las necesidades que conlleve el mismo y el beneficio que se pueda lograr. Por ejemplo, si un huésped quiere desayunar a las 3 de la mañana, el desayunador debería abrir todos los días en ese horario, sin embargo, quizás es el único que tiene ese deseo, por eso, hay que analizar el costo-beneficio de cada alternativa y propuesta.

Por otro lado, debe haber una comunicación formal hacia el cliente de los servicios adicionales que brindar el establecimiento hotelero, por eso es tan determinante el momento de la verdad, ya que si el cliente no se entera de lo que es el servicio este no va ni a agregar valor, ni a disminuirlo, ya que no son consciente de los servicios que presta el hotel. Lo mismo puede ocurrir en un pueblo cercano que haya un centro de compras y que el huésped no se entere de este.

Hay que tomar en cuenta que no se puede olvidar cuál es el negocio y los objetivos estratégicos, sabiendo cuáles son los requisitos funcionales que se necesitan para prestar el servicio. Son acciones que la suscitan los directores y encargados del hotel asignando recursos para adquirir o desarrollar nuevos intangibles como también incrementar el valor de los que existen. En muchos casos no se puede identificar los costes que estas actividades conllevan o no se puede medir adecuadamente porque es concomitante a la realización de los procesos, por lo que esta asignación de recursos no siempre va a ser medida en unidades monetarias. De todas maneras, pueden generar nuevos recursos intangibles o aumentar el valor de los que posee a través de por ejemplo de mejoras cualitativas o de interrelación entre ellos.

Las organizaciones están creadas por personas con la premisa de alcanzar fines que sean tanto individuales como colectivos. (Horngren et. al., 2007).

Al día de hoy no se puede visualizar una empresa que no posee un mapa de procesos y estándares bien definidos ya que va a terminar siendo rehén de los cambios imperantes del mercado y va a tomar acciones a posteriori después de

obtener los resultados, sin poder hacer cambios a tiempo y analizar los desvíos antes que produzcan inconvenientes de gran magnitud.

Este control debería servir para poder diseñar el futuro y así poder crear las condiciones necesarias para que sea un hecho, y que acompasa los lineamientos de la entidad y los objetivos planteados por la alta gerencia.

Por ejemplo, en un hotel que se corta la luz, un plan a corto plazo sería encender unos aparatos de luz de emergencia en ese momento, pero en caso que sea recurrente la imagen corporativa del hotel se va a ver mermada y va a ocasionar una serie de problemas sobre todo en la experiencia del cliente. Si, se conoce de antemano o se visualiza esa falencia se pueden implementar un equipo electrógeno donde se va a ver el problema desde la raíz del mismo, solucionado sus consecuencias a priori y no a posteriori. Y en muchos casos se puede ver como una ventaja competitiva para el hotel.

Primeramente, el mapa de procesos que se va a componer del “blueprint” del servicio hotelero. Definido como la serie de pasos que se deben seguir para poder prestar el servicio, y los procesos accesorios que se requieren para el mismo.

Se va a visualizar de forma integral y con ello se va a lograr una comprensión total del proceso de prestación del servicio, y ver las interrelaciones que ocurren en él.

Se puede observar que el mapa de procesos se divide en dos procesos: críticos y de apoyo. Los críticos son aquellos en los cuales va a participar activamente el cliente, es decir, que va a ser la zona visible por los mismos (front office), van a abarcar todos los elementos del ciclo del servicio que se describieron con antelación y los factores que van a condicionar su correcta ejecución. Como puede ser a la hora de realizar una reserva tener una gestión del stock actualizada e integral. Para no sobre-alquilar habitaciones, o perder de alquilar una estadia por no hacer un descuento, al no conocer la capacidad ociosa del establecimiento. Mientras, que se encuentran todos los procesos de apoyo conformado por los

departamentos que no son visibles directamente por el cliente, conocidos como “back office” (detrás del mostrador), pero que sin embargo tienen un impacto directo y fehaciente sobre las expectativas que se han generado los consumidores. Por ejemplo, la capacitación del personal de apoyo, cuando el cliente arriba el hotel, el acercamiento del maletero al coche para transportar sus valijas. O el departamento de Marketing cuando se hace una publicidad, o se decide lanzar una tarjeta de fidelidad. (Kaplan y Norton, 1996).

El objetivo de visualizar el mapa de proceso, es poder identificar todos los posibles focos de desviación que puede presentar la empresa, para tomar medidas correctivas en el momento que se requiera, o antes que se produzcan los inconvenientes. Por lo que, se puede seguir desagregando el servicio de forma más operativa, de acuerdo a la línea de visibilidad que presentan las mismas, por lo que su tratamiento puede ser diferenciado. Aquellas que son “invisibles” se pueden estandarizar y programar con mayor éxito que las de contacto.

Con esto se van a poder agrupar las actividades entre sí, permitiéndole a la organización focalizarse en las “áreas de resultados”.

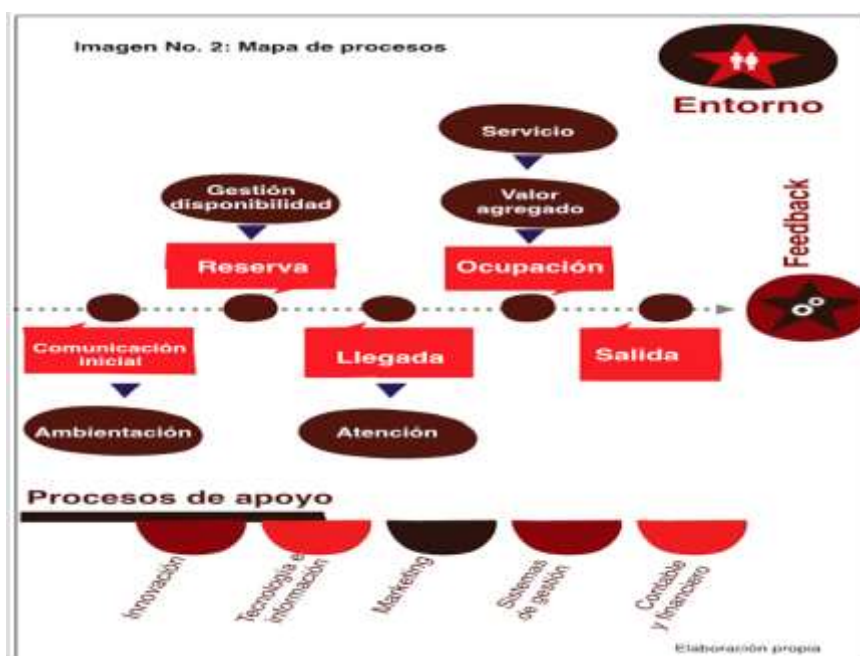


Imagen No. 2: Mapa de procesos representado gráficamente

Ambientación:

El ambiente se aprecia por los sentidos, que dan una descripción de un ambiente en particular, entre un conjunto de entorno. Se percibe el ambiente de acuerdo a los sonidos, el olor, el tacto, y la vista. Los elementos visuales prioritarios con la gama de colores utilizado, el brillo y limpieza que tiene, el tamaño y la forma que adoptan, los auditivos son el volumen que tienen y los tonos que utiliza, los olfativos que requiere un ambiente son el olor y la frescura del aroma que presenta, mientras que, los elementos principales que se aprecian por el tacto son las diferentes texturas, temperatura y suavidad.

El ambiente puede afectar al comportamiento del cliente en 4 formas, una de ellas es que es un medio para llamar la atención, también puede servir para enviar un mensaje a un cliente potencial, a la vez se busca crear un efecto, y finalmente son recreados para generar una eficiente disposición.

Un hotel en New York no va a ser igual que uno en Varadero, en Nueva York un lugar que se busca la aventura y es una ciudad sumamente cargada, se busca un ambiente no tan cargado, sino acogedor y simple que lleve al huésped a sentir que está en un refugio. Mientras que en Varaderos se va a buscar crear un hotel con un ambiente más cargado, con más luces, más colores para que no parezca una ciudad tan apagada y que sea congruente al lugar que está ubicado que es en frente de la playa.

Hay que tener en cuenta que hay diferentes variables las cuales pueden afectar durante la prestación por ejemplo los niños corriendo y gritando en un pasillo, pueden molestar a un directivo que está trabajando o buscando cierta tranquilidad.

Pero, se puede subsanar teniendo en cuenta los diferentes servicios que presta con señalización apropiada y diferentes carteles que indiquen hacia dónde

dirigirse, para poder segmentar a los clientes, y ordenar a los mismos, y que se sientan conforme con la estadía, éstos van a ser productos de apoyo para los clientes.

En este caso se podría incluso brindar habitaciones que se encuentren alejadas o tener una sala con más silencio para poder trabajar con más tranquilidad.

TEMAS ESTRATÉGICOS EN EL MAPA

Primeramente, se deben distinguir los “temas estratégicos” que son aquellos que traen a colación los diferentes objetivos relacionados, de esta manera se va a aclarar cuál va a ser la lógica que va a determinar la estrategia. ¿De qué manera? Se va a subdividir en unidades más pequeñas para poder manejarlas y que las mismas sean comprensibles. La idea es que la empresa conozca cuales son las distintas formas por medio de las cuales va a crear valor, presentando diferentes beneficios. (Kaplan y Norton, 2009).

Edvinsson y Malone (1998) representan gráficamente estos modelos como una casa; encima de la misma se encuentra el enfoque financiero que es lo que vamos a ver representado dentro de los estados financieros. En las paredes de la casa se van a incluir el presente donde van a estar inmersa los procesos de la operativa del negocio, y el relacionamiento que presenta.

Más hacia el centro va a estar representado el Enfoque Humano, que tiene una fuerte incidencia con el resto de los involucrados. Mientras que en el centro se encuentra la destreza para adelantarse al futuro mediante la innovación y capacidad de resiliencia.

Vinculación con el servicio

Los servicios turísticos como otros servicios se van a manifestar por medio de dos posibilidades una es el diseño y la otra es la realización. El diseño se realiza a

priori de la llegada al cliente, es decir, que es el diferencial que presenta la empresa, y va a ser el servicio básico que se le va a prestar. Como puede ser la disponibilidad del personal, el acceso a los lugares, la información que presenta y los diferentes procesos. Mientras que el segundo aspecto es la realización, qué es la forma de hacer el trabajo y dependiendo de este aspecto tan relevante va a ser la experiencia y razón que movilice al cliente, es el momento que se ejecuta, y ahí es cuando se va a tener que prestar la mejor atención, solucionar los requerimientos del huésped, la capacidad de soportar los cambios sin mayores inconvenientes, la amabilidad con que se atiende, en síntesis, es la calidad íntegra del servicio. (Fasiolo, 2014).

La capacidad estratégica se visualiza cuando se brinda un servicio que está bien diseñado, es decir cuando se toman en cuenta de una forma correcta las expectativas que presentan los clientes, y se satisfacen sus deseos y necesidades correctamente. (Amat y Campas, 2011).

Se busca una mejora en la atención en pro del cliente, para que haya más facilidades para la reserva de habitación, tarifas congruentes a la calidad y servicio. Por otro lado, que los servicios anexos sean fáciles de contratar. Como también al presentar una gama más amplia de servicios periféricos y que cada uno de ellos interactúa de forma conjunta. (Kotler et. al., 2009).

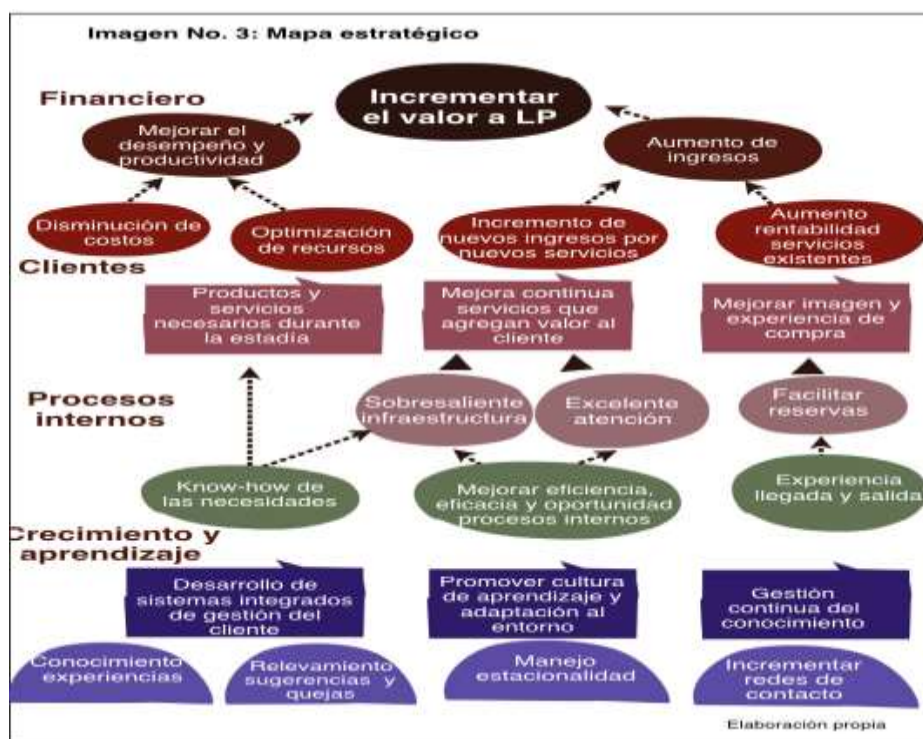
Por ejemplo: que la tarjeta de la habitación del hotel sirva para poder adquirir productos en el restaurante y que se cargue a su cuenta.

Mientras que la capacidad operativa se presenta cuando se brinda un servicio que no tiene fallas, cuando el usuario acceda al mismo. Es decir, que sea de la misma calidad en las diferentes áreas donde se preste, y con los recursos humanos que se requieran. Por lo que, necesariamente se deben estandarizar comportamientos y a la vez las maneras de proceder para poder prestar el servicio, que se determinan en las normas de cumplimiento, como en el manejo de los procedimientos y gestión de intangibles, sumamente relevante para que el entorno que se genere sea apropiado para que el cliente perciba una conexión positiva con el establecimiento.

Imagen No. 3: Mapa estratégico

DISCUSIÓN

Dentro del sector turístico se habla de competitividad que supone para cualquier empresa generar un diferencial, desarrollarlo y sostenerlo para brindar un valor



agregado y así poder mantener un puesto destacado dentro del entorno donde opera.

Pensando y realizando actividades que supongan mejorar y poder diagnosticar la rentabilidad de la empresa turistas, con el fin de incrementarla. Y así poder mejorar los patrones de eficiencia desde el punto de vista de la calidad como de la operativa.

La competitividad se visualiza desde dos puntos de vista; la interna es aquella, en la que se aumenta la rentabilidad, mejorando los procesos y recursos durante la transformación y la externa que es cuando se visualizan los objetivos del mercado actualmente y a futuro.

Las ventajas competitivas se van a generar por determinado posicionamiento que tenga la empresa, por la ubicación que se encuentre, por los intangibles generados y mantenidos, por la formulación de estrategias, procesos, ambientes y entornos que generen diferencias con la competencia, por la relación de precio-calidad, o bien por la combinación con otros productos y servicios, entre varios más.

Un personal bien formado presenta las siguientes características a saber: competencia: poseen las capacidades y el conocimiento necesario para llevar a cabo la actividad, capacidad de respuesta y reacción: actúan de forma rápida a los problemas e inconvenientes que le planteen los clientes, credibilidad: se puede creer y confiar en ellos, fiabilidad: el servicio se presta correctamente y de forma consistente, cortesía: son respetuosos, empáticos, amables, o sea que se preocupan por brindar el mejor servicio y comunicación: logran entablar una relación con el cliente donde se busque entenderlo y comunicarse con él.

En caso que algunos de los eslabones de la cadena sean deficientes es necesario recuperar esa confianza y ser capaz de resarcir los daños que se ocasionaron por los fallos, ya que, es un aspecto sumamente subjetivo, y el cliente no sólo participa

y se ve afectado por esas deficiencias, sino que también es muy común que un consumidor potencial se asesore de la opinión de otro usuario y se vea afectada su elección por la empresa. Cuando un cliente está satisfecho va a comentar su experiencia positiva a entre 4 y 5 personas, mientras que si por el contrario no está conforme este número se va a incrementar a 10. De todos los clientes el 70% no va a comunicar sus insatisfacciones por medio de quejas, del 30% que las va a comunicar solamente el 2% va a utilizar un medio formal. Muchas empresas creen que deben destinar el 95% del tiempo en atender las quejas y solamente el 5% en analizar qué las causó. (Kotler, et. al., 2011)

CONCLUSIONES

Los intangibles son uno de los bienes más quepreciados que posee un establecimiento hotelero no hay lugar a dudas, que sin ellos no podría sustentarse a largo plazo es razonable. Pero que muchas empresas no le dan la relevancia que merecen, ni asignan recursos para su gestión, creación y mantenimiento es una realidad, pero hoy en día que paulatinamente se está cambiando.

Por lo tanto, a la hora de implementar una gestión de procesos se busca optimizarlos para brindarle al cliente esa experiencia única la cual es el diferenciador de la empresa, y puede incrementar los beneficios.

Pero sí al día de hoy son muy exigentes y buscan su comodidad y que lo que adquieran sea más de lo que esperaban. Para ello se requiere innovar continuamente y aprender de los propios errores mejorando continua y prolongadamente en el tiempo.

Publicar y tener en mano información clara y de forma detallada es de vital importancia no sólo para saber qué recursos crean valor, sino para enfatizar procesos y darles mayor atención a áreas funcionales para seguir generando el valor, y que estos procedimientos tengan un fuerte impacto dentro de la imagen corporativa en los mercados. Decir que los intangibles son uno de los bienes más

quepreciados que posee un establecimiento hotelero no hay lugar a dudas, que sin ellos no podría sustentarse a largo plazo es razonable. Pero que muchas empresas no le dan la relevancia que merecen, ni asignan recursos para su gestión, creación y mantenimiento es una realidad, pero hoy en día que paulatinamente se está cambiando. El que compra un servicio se puede ir con las manos vacías, pero jamás se puede ir con la cabeza vacía.

Conocer como es el ciclo de servicio de un hotel es fundamental para el correcto management del mismo, en busca de mejores resultados. Ya que se pueden tomar decisiones abocadas a las necesidades del cliente y con ello tomar acciones que sean las que realmente desean para satisfacerlos y fidelizarlos en cada etapa.

Descubrir el potencial de capital intelectual que puede tener el hotel es muy importante porque es un sustento donde se va a basar la estrategia. Los huéspedes desean que el personal sea cordial y que la atención sea directa y personalizada, gestionar y conocer a fondo los comportamientos y actitudes van a coadyuvar al logro de objetivos. Llevar a cabo la “servucción”, debería estar inmersa en toda estrategia de cualquier establecimiento hotelero para poder minimizar las desviaciones en los procesos, para que se comporten con la mayor calidad posible, y de la mano con esto ser capaz de acoplar al proceso de servicios las inquietudes y sugerencias que pueden dar los huéspedes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amat, O & Campas, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Barcelona: Profit.

Barcos, S. (2009). *Una aproximación teórica práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración*. Buenos Aires: Ediciones Haber.

Chiavenato I. *Introducción a la Teoría General de la Administración* (1999) 5ta. edición. Washington: Mc. Graw Hill.

UNESCO (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*, [En línea]
[http://portal.unesco.org/es/ev.php-
URL_ID=26053&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=26053&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Edvinsson, L. & Malone, M. (1998). *Capital intelectual*. Norma.

Fasiolo, C.. (Febrero 2014). *Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros*.
Buenos Aires: Omar D. Buyatti.

Horngren, C, Srikant M. Datar, Foster, G. (Decimosegunda edición, 2007).
Contabilidad de Costos. Ciudad de México -traducción-: Pearson.

Jiménez, S., & Prats, L. (2006). *El turismo en Cataluña: evolución histórica y retos de futuro. Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 4(2)

Kaplan, R. y Norton, D. (2004): *Mapas estratégicos, cómo convertir los activos intangibles en resultados tangibles*. Barcelona: Gestión 2000.

Kaplan, R. y Norton, D. (1996). *Cuadro de Mando Integral*. 2da. edición.
Barcelona: Gestión 2000.

Kotler P, de Madariaga, J, Miranda, Flores Zamora, M, Bowen, J, Makens, J.
(2011). *Marketing Turístico*. Quinta edición. España: Pearson.

Kotler P, y Keller K. (2012): *Dirección de marketing*. Decimocuarta edición.
México: Pearson

Laudon, K y Laudon, K (2012) *Sistemas de información generencial*..
Décimosegunda edición. México: Pearson

Lira, R y de Ávila, R (2004) *Como Montar e Gerir uma Pousada*. Segunda
edición. Sao Paulo; Brasil: Ed. BookMídi

López, J. (2015). *Definiciones: turismo-turista. Papers de Turisme*, (14-15), 17-
25. [En línea]
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/412/347>

Munoz, E. (2016). *La Gestión de los Activos Intangibles como Reto de la Dirección de Empresas. Revista Internacional de Economía y Gestión de las Organizaciones*, 1(1).

Organización Mundial del Turismo. Definición Turismo. Recuperado de
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Pérez B. (2000): *Capital intelectual e innovación en conocimiento*. Documento presentado al X Congreso Nacional de ACEDE: Integración Económica, Competitividad y Entorno Institucional de la Empresa, Oviedo.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 23 de julio de 2019.
Fecha de aceptación: 07 de diciembre de 2019.

LA POBREZA EN EL CARIBE COLOMBIANO

AUTORES:

José María Jiménez Munive 1
jose.jimenez@unad.edu.co

Karina Patricia Romero Ibarra 2
karoiba04@gmail.com

Cayetano Jiménez Munive 3
cayejimenez@yahoo.es

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD 1
Escuela Normal Superior del Distrito de Barranquilla –ENSDB 2
Escuela Superior de Administración Pública –ESAP 3

RESUMEN

La pobreza es concebida como una situación problemática de índole multidimensional y multicausada, la cual es necesario contextualizar, caracterizar y comprender, con el objetivo de diseñar e implementar acciones para reducirla. El presente artículo constituye una breve reflexión sobre la pobreza como problemática con una dimensión económica, social, cultural y política, en el que se aborda la conceptualización de la misma desde diversas perspectivas teóricas, así

como las estrategias que se han planteado para intervenir y resolver las problemáticas a ella asociada. Igualmente se presenta una aproximación a experiencias de lucha contra la pobreza en el Caribe Colombiano, en el marco de procesos de articulación de la institucionalidad pública, el sector privado y organizaciones sociales con presencia activa en la región.

ABSTRACT

POVERTY IN THE COLOMBIAN CARIBBEAN

Poverty is conceived as a problem situation of a multidimensional and multicaused nature, which is necessary to contextualize, characterize and understand, in order to design and implement actions to reduce it. This article constitutes a brief reflection on poverty as problematic with an economic, social, cultural and political dimension, in which its conceptualization is approached from different theoretical perspectives, as well as the strategies that have been proposed to intervene and resolve the problems associated with it. Likewise, an approach is presented to experiences in the fight against poverty in the Colombian Caribbean, within the framework of articulation processes of public institutions, the private sector and social organizations with an active presence in the region.

PALABRAS CLAVES: Pobreza, enfoques de pobreza, dialogo, acuerdos, políticas públicas.

KEY WORDS: Poverty, poverty approaches, dialogue, agreements, public policies.

INTRODUCCIÓN

En el caribe colombiano, región geográfica conformada por 8 departamentos (divisiones político-administrativas del territorio), se presentan factores condicionantes del desarrollo, entre los que se distinguen: violencia, narcotráfico, ingobernabilidad, clientelismo, corrupción política, drogadicción, matoneo, hurto, abigeato, tala indiscriminada de árboles, incendios forestales, alta sedimentación en los espejos de agua, ríos y caños, frecuentes inundaciones y sequías

prolongadas, escases de agua en diversos territorios para suplir las necesidades del agro, conflictos por el uso de la tierra, alta erosión de suelos, malas prácticas en el arte de la pesca, deficiente cultura de protección y preservación ambiental; calentamiento de los cuerpos de agua, lo cual afecta los recursos hídricos; disminución de humedales a causa de la construcción de viviendas en esos sitios, lo que a su vez produce efectos en la flora y la fauna, vertederos de sustancias químicas de uso industrial en los ríos, lo que pone en riesgo al ser humano y los recursos agropecuarios, explotación inadecuada de canteras, aumento de los feminicidios, inadecuado uso por las comunidades y agentes del sector privado de los recursos hidrobiológicos, débil vigilancia/control institucional y baja participación ciudadana para asegurar el goce de los derechos, el cumplimiento de normas ambientales y la gestión/protección de los recursos hidrobiológicos, localización inapropiada de asentamientos humanos y de infraestructura pública y productiva en zonas de alto riesgo por amenazas naturales, un sistema de abastecimiento agroalimentario regional altamente excluyente y dependiente de las economías externas, que no dinamiza la producción rural, conflictos de uso, acceso y formalización de la tierra por subutilización productiva, presión urbana, cambio de la vocación productiva y debilidades institucionales, que margina al campo de los procesos de desarrollo regional, desequilibrio en las oportunidades socioeconómicas y la provisión de servicios sociales, institucionales, públicos y financieros, entre el campo y la ciudad, así como al interior de las ciudades capitales. etc.

Coexiste en el territorio una subordinación de la sociedad rural a los liderazgos urbanos de las ciudades capitales en relación con decisiones de política pública regional, desarticulación entre la creciente dinámica de las economías urbanas y el capital endógeno del territorio rural y costero, segregación socio-espacial, generada por la rápida expansión industrial, inmobiliaria y turística, y la debilidad de la acción institucional del gobierno, prevalencia de intereses privados o particulares sobre los derechos e intereses legítimos de las comunidades del

territorio, influjo de una cultura asociada a la exclusión social, dominada por la poca aceptación de las diferencias, que dificulta la integración armónica digna y equitativa entre grupos étnicos, clases sociales y población afectada por la violencia.

A lo anterior se le suma la limitada apropiación y cuidado del entorno natural del territorio; debilidad de la institucionalidad pública para cumplir con su misión institucional y atender de manera oportuna y efectiva las demandas ciudadanas; existencia de una cultura política de la sociedad local y regional asociada a la corrupción y el clientelismo (cultura de la ilegalidad); baja incidencia política de la sociedad civil en el ciclo de la gestión pública territorial (diseño, implementación, seguimiento, control y evaluación de las políticas públicas); segregación socio-espacial, generada por la rápida expansión industrial, inmobiliaria y turística.

El presente artículo pretende explicar los abordajes que se han hecho en el estudio del fenómeno de la pobreza en Colombia, para lo cual se revisarán los distintos enfoques desde los que se ha revisado esta problemática y desde ellos, contextualizar la situación de pobreza en el caribe colombiano; también se analizarán algunas estrategias y acciones implementadas para combatirla, mediante el uso de escenarios propicios, en los que el debate dialectico entre actores del desarrollo conduzca a acuerdos virtuosos, consensos racionales como consecuencia de la resolución civilizada de conflictos y la superación de disensos, lo que debe contribuir a la generación de confianza y respeto mutuo, como reglas sociales para la construcción de un mejor vivir.

ASPECTOS PRELIMINARES EN EL ESTUDIO DE LA POBREZA

Una primera categoría conceptual a considerar para la comprensión de la pobreza es el de la soberanía alimentaria.

La soberanía alimentaria es el derecho de cada pueblo a definir sus propias políticas agropecuarias y en materia de alimentación, a proteger y reglamentar la producción agropecuaria nacional y el mercado doméstico a fin de alcanzar metas de desarrollo

sustentable, a decidir en qué medida quieren ser auto-suficientes, a impedir que sus mercados se vean inundados por productos excedentarios de otros países que los vuelcan al mercado internacional mediante la práctica del 'dumping'... La soberanía alimentaria no niega el comercio internacional, más bien defiende la opción de formular aquellas políticas y prácticas comerciales que mejor sirvan a los derechos de la población a disponer de métodos y productos alimentarios inocuos, nutritivos y ecológicamente sustentables.³⁷

Según la FAO, existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimentarias y sus preferencias en cuanto a los alimentos a fin de llevar una vida activa y sana³⁸

En ciertos escenarios sociales, la pobreza es un término usado despectivamente, peyorativamente. En el contexto popular se acostumbra asociar la pobreza con humildad, carencia de recursos económicos que permitan proveer la satisfacción de necesidades básicas imperiosas y la resolución de algunos problemas sociales en otras esferas.

El diccionario de la lengua española nos señala respecto de la pobreza un estado o condición humana: "Estado del que carece de lo necesario para vivir: pobreza no es vileza, falta, escasez, indigencia, inopia, miseria, molestia, necesidad, pauperismo, penuria, privación... falta de magnanimidad, de nobleza, de gallardía: pobreza de espíritu."³⁹

³⁷ Declaración sobre la Soberanía Alimentaria de los Pueblos, por Vía Campesina y otros. ROSSET. Perter. Soberanía alimentaria: Reclamo mundial del movimiento campesino. Capturado el día 3 de febrero de 2016 en: http://cabuenes.org/gestion_contenidos/uploads/File/documentacion2013/Soberania_alimentaria.pdf

³⁸ Los conceptos de seguridad alimentaria y soberanía alimentaria dentro la concepción de Desarrollo del PND PAZ MÉNDEZ Alfredo. P. 186. Capturado el día 3 de febrero de 2015 en: <http://www.oda-alc.org/documentos/1341803441.pdf>

³⁹ GARCÍA-PELAYO Ramón y Gross. Pequeño Larousse ilustrado. 1995. México D.F. P. 817.

Asimismo, dicho diccionario define como pobre al “Desprovisto o mal provisto de lo necesario: las clases pobres. Sinónimo de apurado, desdichado, desgraciado, desheredado, infeliz, necesitado, paria... insolvente. Escaso... humilde, modesto... pacífico, corto de genio: es un pobre chico sin pretensiones...”

En ese orden de ideas, la pobreza es entendida como la ausencia de recursos en algunas personas para la satisfacción de sus necesidades, desde las de higiene y seguridad social, hasta las de realización personal en la jerarquía de necesidades expuestas por Mac Gregor. En este contexto, la pobreza no sólo se refiere a la escasez de recursos monetarios, sino también, a la incapacidad de resolver necesidades de índole social, como gozar de una vivienda digna, de atender oportunamente y en condiciones de calidad y accesibilidad las necesidades de salud, de alimentación sana, acceso al trabajo digno, a educación pertinente y de calidad, a servicios públicos domiciliarios y tantos otros servicios y bienes sociales que permite la vida moderna. Veamos algunas posturas académicas sobre pobreza en la siguiente tabla.

Tabla 1. Conceptualizaciones sobre Pobreza en la perspectiva de autores y organizaciones

Banco Mundial años 90	Sen (1992) Capacidades, lo que la gente puede hacer	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD 1997)	Comité Técnico de la Secretaría de Desarrollo Social - SEDESOL II- (2002)	Consejo Nacional de Población de México (CONAPO, 2000)	Comisión Económica para América latina y el Caribe (CEPAL, 2003)
La imposibilidad de alcanzar un nivel de vida mínimo en los servicios de salud, agua potable y educación... toda restricción económica impide disfrutar de una vida satisfactoria... la malnutrición provoca enfermedades, un alto porcentaje de mortalidad infantil, reduce la esperanza de vida y todo esto atenta contra la dignidad humana. Asimismo, una mejor educación contribuye a una mejor salud y, de manera recíproca, una mejor salud asegura mejores rendimientos en educación.	La ausencia de capacidades básicas que le permiten a cualquier individuo insertarse en la sociedad, a través del ejercicio de su voluntad. En consecuencia, la pobreza no es cuestión de escaso bienestar, sino de incapacidad para conseguir bienestar precisamente debido a la ausencia de medios, oportunidades y capacidades.	La negación de opciones y oportunidades de vivir una vida tolerable. Por lo tanto, es pobre toda aquella persona que trabaja y su ingreso es insuficiente para gozar de una vida satisfactoria y plantearse objetivos a futuro debido a que su capacidad económica le impide proyectar metas alcanzables para una mejor calidad de vida.	La privación de los elementos necesarios para la vida humana dentro de una sociedad y de medios o recursos para modificar esta situación. Toda aquella persona que vive en la estrechez, que día a día enfrenta una situación económica difícil, evidentemente se sentirá alienado y así su situación	Un fenómeno estructural que se origina en la modalidad, estilo o patrón histórico de desarrollo, que se expresa, por un lado, en la dificultad de propagar el progreso técnico en el conjunto de la estructura productiva y en las regiones del país, y por el otro, en la exclusión de los grupos sociales del proceso de desarrollo y del goce de sus beneficios.	Un fenómeno social y económico complejo de múltiples facetas y causas que abarcan privaciones en los aspectos del bienestar individual y colectivo. El problema es que, si un individuo tiene privaciones -falta de empleo, problemas de salud, vivienda indigna, mala alimentación, etc.-, es decir, si su bienestar individual está afectado, difícilmente podrá superarse y lograr metas colectivas que mejoren su calidad de vida.

Fuente: Adaptado por los autores partiendo de Abigail Bazán Ojeda Ma. Luisa Quintero Soto2 Hernández Espitia Aurea Leticia Quivera. Evolución del concepto de pobreza y el enfoque multidimensional para su estudio ISSN: 1405-8626 quivera2012@gmail.com Universidad Autónoma del Estado de México. México Quivera, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2011, pp. 207-219
<https://www.redalyc.org/pdf/401/40118420013.pdf>

En las conceptualizaciones presentadas en la tabla anterior, se identifican categorías claves que le son comunes: restricción, imposibilidad, ausencia, negación de opciones, privación, dificultad; todas ellas refieren a carencia o falta de algún o algunos atributos para resolver necesidades apremiantes desde lo físico y básico, pasando por lo social y lo psico-afectivo, para luego penetrar en la realización personal. Se trata en suma de elementos requeridos para vivir en armonía con el otro y la naturaleza, disfrutar de una vida plena fundada en el trabajo humano y el lenguaje como actividades generadoras de progreso, conocimientos e inteligencia.

La actividad productiva en el escenario del mercado y las instituciones del sistema económico, favorecen la concentración de los medios de producción en algunos; mientras que otros se ven excluidos o reciben menos del producto del trabajo, lo que les limita el acceso a oportunidades, recursos, bienes y servicios necesarios para una vida digna. Las dinámicas sociales se reproducen en ese contexto económico, propiciándose lógicas de pensamiento distintas, intereses que en ocasiones entran en conflicto, lo que demanda del Estado su intervención mediante políticas de regulación, tributación y gasto público, orientadas a garantizar convivencia pacífica, distribución del ingreso y acceso a oportunidades por parte de los menos favorecidos o marginados del desarrollo en las transacciones del mercado.

En este marco conceptual, se puede afirmar que la pobreza es un fenómeno complejo, multicausado, que requiere un abordaje multidimensional en un escenario multiactor, con una apertura mental amplia y profunda a la vez que trascienda el enfoque cuantitativo y se nutra de un enfoque cualitativo, permitiéndose la contemplación, la toma de distancia y ampliación de la perspectiva revisando nuestras mismas estructuras de conocimiento y el contenido de las categorías que usamos para sentirla y palparla, desde donde se analicen aspectos que el otro enfoque no ve, o se hace difícil para los investigadores concebir por razones lógicas diversas del orden biológico, o bien del paradigma al que se aferra para explicarla.

En consecuencia, se parte de establecer, antes que la separación entre los dos enfoques, cuantitativo y cualitativo, usar el principio de complementariedad y correspondencia en tanto se escucha de manera racional, se analizan las categorías utilizadas en el contexto y se infiere de los discursos de los actores sociales y productivos, al tiempo se contempla y meditan las acciones sociales desplegadas y establece invitación a los actores sociales a construir estratégica, colectiva y sistémicamente comunidad.

El ir más allá de lo que pueden mostrar los instrumentos diseñados para medir la pobreza requiere asumir una especie de complementariedad entre enfoques, que posibilite representarla de manera fiel y fidedigna tal como es, por lo que la metodología de hacer ejercicios mediante encuestas de hogares y distinguir pobreza y pobreza extrema, debe ir más allá de los cálculos de los costos de una canasta familiar para que las familias con sus ingresos puedan resolver satisfactoriamente necesidades apremiantes. Cuando el énfasis en la concepción de la pobreza se coloca en el ingreso y capacidad económica, así se define quién es pobre:

... se ha definido como pobre el grupo familiar cuyos ingresos son inferiores al doble del monto fijado para adquirir mensualmente una canasta familiar, y como pobre extremo a aquellas familias cuyo ingreso mensual no supera el precio de una canasta familiar⁴⁰.

Esta forma de entender la pobreza y la pobreza extrema se restringe a la capacidad de los ciudadanos para generar ingresos y con ellos satisfacer sus necesidades. Aunque en el país las relaciones sociales se desenvuelven en un ambiente de mercado, en zonas marginales de los grandes centros urbanos se dan además otras prácticas comerciales y de producción, como el intercambio de un bien por otro (trueque), el arriendo de un predio para recibir como compensación el desmonte de un terreno, pues quien posee la propiedad a veces no dispone del capital de trabajo para sembrar y hacerla productiva, o bien no tiene intención o interés de utilizarla; también se utiliza el intercambio de servicios en el uso del terreno por determinada cantidad de la producción obtenida; otra práctica es la entrega de ganado que hace el propietario

⁴⁰ Hopenhayn. Martín. La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en las minorías étnicas. La CEPAL. P. 3. Recuperado el día 8 de junio de 2011. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf>

del mismo a un propietario o poseedor de tierras, para que durante determinado tiempo quien lo recibe asuma la disposición de pasto para los semovientes, vacunas, medicinas, con el compromiso de dividir las crías en partes iguales, beneficiarse con la explotación de leche y al final del plazo pactado, devolver los animales recibidos y la mitad de las crías nacidas al propietario, mientras que la otra mitad de las crías son para el poseedor o propietario de la tierra.

Prácticas como las antes descritas, que corresponden a situaciones precapitalistas, constituyen una forma de vivir en territorios rurales del caribe colombiano, donde conviven unas y otras y en consecuencia, otras formas de vida, otras concepciones de bienestar y de felicidad, así como de pobreza, se manifiestan, de allí que indicadores de medición distintos al dinero percibido o su equivalente o al valor de una canasta familiar básica, pueden ser necesarios en escenarios en los que además del ingreso monetario, se requiera considerar y medir formas de cooperación entre actores sociales y productivos. Con suspicacia [Arthur Schopenhauer exclamó](#) “La [riqueza](#) es como el agua salada; cuanto más se bebe, más sed da.”

ENFOQUES SOBRE LA POBREZA Y MANIFESTACIONES DE LA MISMA EN EL CARIBE COLOMBIANO

Las diversas perspectivas desde las que se ha abordado el estudio de la pobreza, van desde aquellas que enfatizan lo cuantitativo, hasta las que colocan el énfasis en lo cualitativo y otras asumen una visión mixta de la problemática:

... el estado del arte acerca de la pobreza, sus nociones y corrientes teóricas puede concretarse en tres enfoques:

1. Pobreza como necesidades básicas insatisfechas
2. Pobreza como insuficiencia de capacidades y libertades
3. Pobreza como problema complejo y dinámico

Los dos primeros corresponden a lo que podría denominarse como enfoque estático de la pobreza, en tanto que el segundo correspondería a un enfoque dinámico del problema. Esta distinción es relevante, toda vez que el diseño de las políticas públicas instrumentadas para enfrentar el problema está condicionado por el enfoque asumido. Cabe decir que en la actualidad, las políticas públicas contra la pobreza en el plano mundial están guiadas por el

enfoque estático, y son contadas las experiencias de políticas aplicadas en base al enfoque dinámico.⁴¹

En términos de cifras e indicadores, la pobreza en Colombia y particularmente en el Caribe Colombiano muestra mediciones diferentes que evidencian una mayor magnitud del problema en esta región del país:

En Colombia, a pesar de los grandes avances en materia social, existen aún niveles altos de pobreza y pobreza extrema (32,7 % y 10,4 % respectivamente), por lo que es posible afirmar que el crecimiento experimentado por la economía no genera mayor bienestar para gran parte de los colombianos, debido a los altos índices de desigualdad en términos de riqueza (Marrugo, 2013)

La región Caribe experimenta una situación aún más lamentable, puesto que aproximadamente el 50 % de sus habitantes son pobres, mientras que el 17 % vive en condiciones de pobreza extrema (DANE, 2013)...⁴²

Sin pretender ser exhaustivo, es susceptible distinguir diversos enfoques importantes en el estudio de la pobreza que vale la pena revisar:

Un primer enfoque de pobreza según Sen, es el denominado biológico, en el que se establece una relación entre ingresos percibidos y necesidades básicas de supervivencia física; esta corriente de pensamiento ha sido ampliamente criticada por la dificultad en determinar dietas nutricionales y su correspondencia efectiva de las dietas con la esperanza de vida, la talla y el peso de la gente a lo que se le adicionan factores ambientales como el clima y la calidad de la tierra, etc.

⁴¹ José Félix García Rodríguez, Sira M. Allende Alonso, Carlos N. Bouza Herrera, Oscar Priego Hernández. Pobreza. Orígenes, conceptualización y medición. alternativas de solución. El caso de México. En: Pobreza, desigualdad y violencia en América Latina. Un enfoque metodológico mixto. Editorial Corporación Universitaria Empresarial de Salamanca. Barranquilla –Colombia, 2016, ISBN978-95857441-8-9.

⁴² Carlos Alberto Marrugo-Arnedo, Katherin Paola del Risco-Serie, Verena del Carmen Marrugo-Arnedo, Jorge Antonio Herrera-Llamas, Gerson Javier Pérez-Valbuena. Determinantes de la pobreza en la región Caribe Colombiana. Revista de Economía del Caribe, No 15., enero-junio de 2015, ISSN electrónico 2145-9363 e ISSN impreso 2011-2106. DOI: <http://doi.org/10.1448/ecoca.15.7192>

... Existe mayor conciencia de que la pobreza también es asunto de capacidades, patrimonio, rasgos adscriptivos, capital social y capital simbólico, condiciones ambientales, libertades positivas, articulación con redes sociales y vulnerabilidad a los ciclos económicos, entre otros. En la óptica del desarrollo humano, la pobreza no sólo se entiende en términos de ingresos sino sobre todo por la falta de posibilidades de personas y grupos para desarrollar plenamente las capacidades que le permiten emprender sus proyectos de vida. Hace más de dos décadas la CEPAL definió la pobreza como “un síndrome situacional en el que se asocian el infraconsumo, la desnutrición, las precarias condiciones de vivienda, los bajos niveles educacionales, las malas condiciones sanitarias, una inserción inestable en el aparato productivo, actitudes de desaliento y anomia, poca participación en los mecanismos de integración social, y quizá la adscripción a una escala particular de valores, diferenciada en alguna medida de la del resto de la sociedad “ (Altimir, 1979).⁴³

... la pobreza se ha medido desde el punto de vista tradicional por medio de la dimensión monetaria. Empero, esta perspectiva ha sido criticada debido a que se ha comprobado que el ingreso no es suficiente para analizar la calidad de vida (Sen, 2004). En el ámbito nacional, se ha comprobado que los nuevos departamentos, que tienen altos niveles de necesidades básicas insatisfechas (NBI), han presentado tasas de crecimiento del producto interno bruto (PIB) por encima de la media nacional en algunas épocas de la historia colombiana (Galvis y Meisel, 2010; Moncayo, 2004).⁴⁴

Un segundo enfoque de pobreza concebido como privación relativa en cuanto al mínimo requerido. Se concibe la pobreza como sentimientos de privación asociado con la condición de privación, nos coloca en el plano de establecer bajo qué circunstancias una determinada familia o grupo social está o no bajo la línea de

⁴³ HOPENHAYN Martín. La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en minorías étnicas. La CEPAL. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf> Tomado el día 8 de junio de 2011. P. 3-4.

⁴⁴J.M. Tapias Ortega. Pobreza y violencia en la Región Caribe colombiana: un enfoque espacial. Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. On-line el 22 de febrero de 2017 en: Ensayos sobre Política Económica 35 (2017) 139–153. P. 140. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019 En: <https://www.elsevier.es/es-revista-ensayos-sobre-politica-economica-387-pdf->

pobreza al establecerse estilos, costumbres y niveles de vida entre grupos sociales, la privación relativa de un grupo con respecto al otro se da en la obtención de lo deseado. Este enfoque:

—Incluyendo todas sus variantes— no puede ser, en realidad, la única base del concepto de pobreza. Una hambruna, por ejemplo, se considerará de inmediato como un caso de pobreza aguda, sin importar cuál sea el patrón relativo dentro de la sociedad. Ciertamente, existe un núcleo irreducible de privación absoluta en nuestra idea de la pobreza, que traduce los informes sobre el hambre, la desnutrición y el sufrimiento visibles en un diagnóstico de pobreza sin necesidad de conocer antes la situación relativa. Por tanto, el enfoque de la privación relativa es complementario, y no sustitutivo, del análisis de la pobreza en términos de desposesión absoluta.⁴⁵

Hoy existe cierto consenso en que la pobreza es la privación de activos y oportunidades esenciales a los que tienen derecho todos los seres humanos. En este sentido la pobreza, en sus distintas formas, puede entenderse como falta de realización de derechos, sean estos de primera generación (derechos civiles y políticos) o de segunda generación (derechos económicos, sociales y culturales). De modo que tanto la falta de libertades como de opciones de participación o representación políticas, acceso a ingresos y empleo, uso de lenguas nativas, afirmación de la identidad cultural, y acceso a educación y salud, son tanto carencias de ciudadanía (entendida como titularidad de derechos) como formas de pobreza. Y si tanto la pobreza como las carencias en la titularidad de derechos se relacionan con el acceso desigual y limitado a los recursos productivos, y con la escasa participación en las instituciones sociales y políticas, las demandas en el campo de la ciudadanía son también demandas de recursos que permiten superar condiciones de pobreza. En tanto realización de derechos exigibles, la asignación de estos recursos, tanto materiales como simbólicos, deben hacer parte de la política pública, de la responsabilidad del Estado, y deben concernir al conjunto de la sociedad.⁴⁶

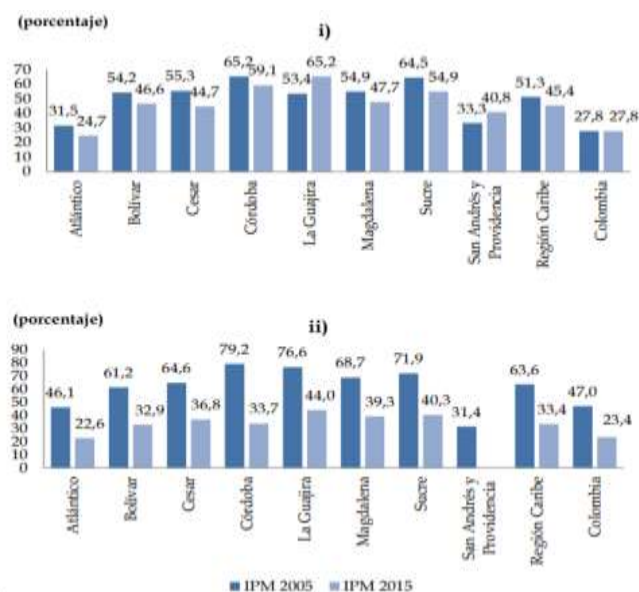
En la siguiente gráfica pueden observarse las cifras de pobreza en cada uno de los ocho departamentos de la región caribe, las cifras consolidadas en la región y en el país durante los años 1993 y 2015, calculadas mediante

⁴⁵ **AMARTYA K. SEN.** Tomado de eumed.net. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

⁴⁶ **HOPENHAYN Martín.** La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en minorías étnicas. La CEPAL. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf> Tomado el día 8 de junio de 2011. P. 3-4.

el indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), comparadas con el Indicador de Pobreza Monetaria (IPM) 2005 y 2015:

Gráfica 1. Porcentaje de personas con NBI en 1993 y 2015 y con IPM 2005 y



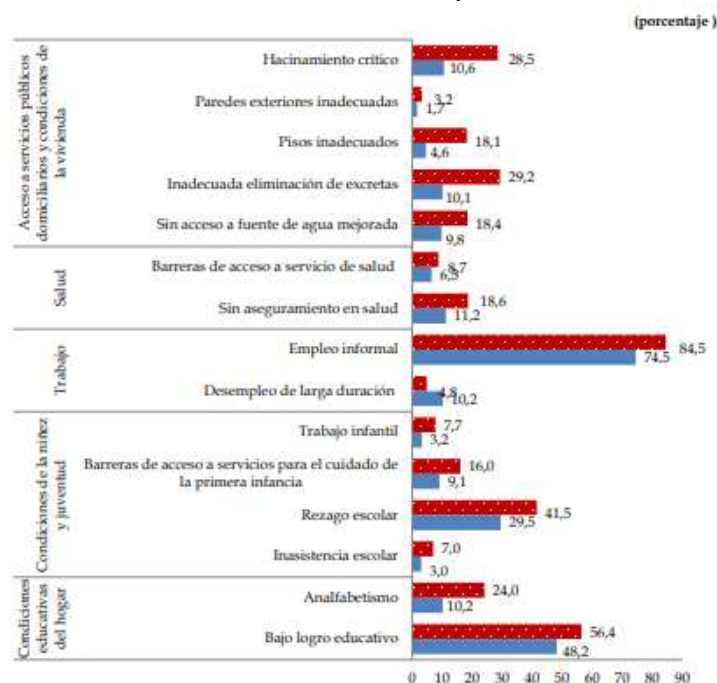
2015

Fuente: DANE, Con base en censos de población de 1993 y 2005; para 2015 DNP a partir de la Gran Encuesta Integral de Hogares (GEIH) del DANE. Tomado el día 7 de noviembre de 2019 de: María Aguilera Díaz Yuri Reina Aranza Antonio Orozco Gallo Javier Yabrudy Vega Rosemary Barcos Robles. Evolución socioeconómica de la región Caribe colombiana entre 1997 y 2017. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana es una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena. Núm. 258 agosto, 2017. P. 11. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019 en: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtseru-258.pdf>

Obsérvese que las cifras de pobreza en todos los departamentos de la región caribe, si bien tienen tendencia al descenso en el periodo de análisis, son superiores a las cifras consolidadas del país, lo que evidencia la magnitud de la problemática en esta región colombiana.

La gráfica 2 presenta las cifras de pobreza en la región caribe comparada con las cifras nacionales, calculadas mediante el Indicador de Pobreza Multidimensional (IPM), durante 2015:

Gráfica 2. Colombia y Región Caribe. Dimensiones de la Pobreza Multidimensional, 2015



Fuente: Cálculos DNP-DDTS, con base en GEIH-DANE Tomado el día 7 de noviembre de 2019 de: María Aguilera Díaz Yuri Reina Aranza Antonio Orozco Gallo Javier Yabrudy Vega Rosemary Barcos Robles. Evolución socioeconómica de la región Caribe colombiana entre 1997 y 2017. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana es una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena. Núm. 258 agosto, 2017. P. 12. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019 en:

<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtseru-258.pdf>

Un tercer enfoque de pobreza es el de juicio de valor y se denota como aquellos atributos subjetivos determinantes en una región

... como ha dicho Eric Hobsbawm, que la pobreza “se defina siempre de acuerdo con las convenciones de la sociedad donde ella se presente” (E.J. Hobsbawm, *Poverty*, en *International Encyclopedia of the Social Sciences*, Nueva York, 1968, p. 398)

Pero esto no convierte al ejercicio de medirla en una sociedad dada en un juicio de valor, ni en un ejercicio subjetivo de algún tipo. Para la persona que estudia y mide la pobreza, las convenciones sociales son hechos ciertos (¿cuáles son los estándares contemporáneos?), y no asuntos de moral o de búsqueda subjetiva ¿cuáles deberían ser los estándares contemporáneos, cuáles deberían ser mis valores, qué siento yo respecto de todo esto?⁴⁷ Hace más de doscientos años, Adam Smith expuso el punto con gran claridad:

Por mercancías necesarias entiendo no sólo las indispensables para el sustento de la vida, sino todas aquellas cuya carencia es, según las costumbres de un país, algo indecoroso entre las personas de buena reputación, aún entre las de clase inferior. En rigor, una camisa de lino no es necesaria para vivir. Los griegos y los romanos vivieron de una manera muy confortable a pesar de que no conocieron el lino. Pero en nuestros días, en la mayor parte de Europa, un honrado jornalero se avergonzaría si tuviera que presentarse en público sin una camisa de lino. Su falta denotaría ese deshonesto grado de pobreza al que se presume que nadie podría caer sino a causa de una conducta en extremo disipada. La costumbre ha convertido, del mismo modo, el uso de zapatos de cuero en Inglaterra en algo necesario para la vida, hasta el extremo de que ninguna persona de uno u otro sexo osaría aparecer en público sin ellos. (Adam Smith, 1776, p. 769. En la traducción de este párrafo se tomó como base la edición en español del Fondo de Cultura Económica (segunda reimpresión, México, 1981), si bien con algunos cambios para reflejar más literalmente el texto original. (N. de los traductores) En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.).

Un cuarto enfoque corresponde al de la desigualdad social; al respecto se debe distinguir estas dos categorías como diferentes: pobreza y desigualdad social, aunque la relación de complementariedad entre ellas exista, no son equivalentes

⁴⁷ A.O. Hirshman, *The Passions and the Interests*, Princeton University Press, Princeton, 1977. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

como tampoco la una puede contener la otra. Concebir a una persona pobre intelectualmente hablando es entrar a determinar subjetivamente la carencia de conocimientos respecto a determinado tema al que quizás no se ha tenido acceso por dificultades, bien por formación, por condicionamiento económico o por desinterés en el estudio de dicho tema y así sucesivamente. Miller y Roby argumentan poderosamente en favor de la visión de la pobreza en términos de desigualdad, y concluyen:

Enunciar los problemas de la pobreza en términos de estratificación supone concebir la primera como un problema de desigualdad. En este enfoque, nos alejamos de los esfuerzos de medir las líneas de pobreza con precisión, seudocientífica. En lugar de eso, consideramos la naturaleza y la magnitud de las diferencias entre el 20 o el 10 por ciento más bajo de la escala social y el resto de ella. Nuestro interés se centra en cerrar las brechas entre los que están abajo y los que están mejor en cada dimensión de la estratificación social. (S.M. Miller y P. Roby *Poverty: Changing Social Stratification*, en Peter Townsend, *The concept of Poverty*, *op. cit.*, p. 143. Véase también S.M. Miller M. Rein, M. Roby y B. Cross, *Poverty, Inequality and Conflict* en *Annals of the American Academy of Political Science*, 1967. Otras concepciones al respecto se pueden consultar en Dorothy Wedderburn (ed.), *op. cit.*. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.)

Es claro que hay mucho que decir en favor de este enfoque. No obstante, cabe argüir que la desigualdad es fundamentalmente un problema distinto de la pobreza. Analizar la pobreza como un “problema de desigualdad”, o viceversa, no le haría justicia a ninguno de los dos conceptos. Obviamente, la desigualdad y la pobreza están relacionadas. Pero ninguno de los conceptos subsume al otro. Una transferencia de ingresos de una persona del grupo superior de ingresos a una en el rango medio tiene que reducir la desigualdad *ceteris paribus*; pero puede dejar la percepción de la pobreza prácticamente intacta. Asimismo, una disminución generalizada del ingreso que no altere la medida de desigualdad escogida puede llevar a un brusco aumento del hambre, de la desnutrición y del sufrimiento evidente; en este caso resultaría fantástico argüir que la pobreza no ha aumentado. Ignorar información sobre muertes por inanición y sobre el hambre no equivale en realidad a abstenerse de una “precisión

seudocientífica” sino, más bien, es como estar ciego frente a parámetros importantes de la comprensión común de la pobreza. No es posible incluir a ésta en el ámbito de la desigualdad, ni viceversa.⁴⁸

Recapitulando, se puede decir que la pobreza, es una categoría social que reviste una connotación compleja en tanto debe ser definida en relación a las personas que habitan un determinado territorio y uno de tantos elementos que engloba el análisis está dado en el plano cultural, el vivir felizmente, donde las prácticas colectivas respondan a la luz de un enfoque regional de subsistencia entre su gente y sentirse bien con los ingresos generados como algo suficiente que aleja a esa población de concebirse o no pobre. Se nos viene a la mente una frase del desaparecido cantautor Facundo Cabrales:

Diógenes cada vez que pasaba por el mercado se reía porque decía que le causaba mucha gracia y a la vez le hacía muy feliz ver cuántas cosas había en el mercado que él no necesitaba, es decir: rico no es el que más tiene sino el que menos necesita. Es decir, “mano ocupada, mano perdida”, es decir: “el conquistador, por cuidar su conquista se transforma en esclavo de lo que conquistó, es decir que, ‘jodiendo, se jodió’. San Francisco tenía una de las fórmulas de la felicidad: “deseo poco, y lo poco que deseo, lo deseo poco” Dios quiera que el hombre pudiera volver a ser niño un día para comprender que está equivocado si piensa encontrar con una chequera la felicidad. Vuele bajo... (LASANTA Gabriela. Recuerdo de la entrevista a Facundo Cabral en Radio María Argentina. 23 de marzo de 2009. En: <http://www.radiomaria.org.ar/content.aspx?con=1874> Capturado el día 8 de abril de 2013. Hora 3:24 pm).

Quizás, pobladores ribereños del Caribe colombiano piensan así y por ende han vivido siempre así, si bien cuentan que su producción agropecuaria es aún hoy muy artesanal e incipiente y los frutos de la tierra a efectos del esfuerzo humano les ha hecho apreciar las bondades de recoger donde han sembrado; en las producciones discursivas de sus vidas, en lo cultural, prescriben sentirse muy bien, sólo claman por tener lo mínimo necesario, las herramientas de trabajo y un pequeño territorio donde poder sembrar; parece que el mercado aún no les ha

⁴⁸ *Zur Kritik der Politischen Ökonomie*, Deitz Verlag, Berlín, 1964 y *Das Kapital*. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

exigido vivir en el afán, esclavos del tiempo y del poder de las cosas sobre ellos, quizás son conformistas, o quizás se cansaron de luchar con la hegemonía de los grupos políticos que período tras período se adueñan del poder, son unos empresarios de la política por lo que a estos pobladores en condición de vulnerabilidad la impotencia después de sendas y fallidas acciones de querer cambiar su destino la impotencia les “obligó” a aceptar el estado de cosas existentes.

En la búsqueda de soluciones a la pobreza en el territorio del caribe colombiano, en el marco del proceso de descentralización territorial, en un país tan heterogeneo como Colombia, en donde estudios históricos muestran con gran claridad que Colombia es un país con vocación agrícola, demanda que las entidades territoriales (Departamentos, Distritos Especiales y Municipios) implementen asociaciones entre ellas para resolver problemáticas comunes a sus territorios.

... se observó que las intersecciones entre las distintas manifestaciones de violencia y las aglomeraciones de pobreza rebasan los límites municipales e incluso departamentales. Esto sugiere que es necesaria la cooperación entre las entidades territoriales en función de mejorar la educación, la infraestructura y el mejoramiento de las instituciones con el fin de salir de la trampa de la pobreza, tal como recomiendan algunos estudios (Sánchez y Núñez, 2000). Por otro lado, en relación con la violencia, la cooperación debe estar enfocada al mejoramiento de la seguridad en estas zonas. Respecto a esto, como las zonas de buena calidad de vida⁴⁹

Es importante crear las condiciones necesarias para colocar en contacto y articular a través de enlaces sociales a las instituciones estatales, las empresas productivas, grandes y medianas, con los pequeños productores y las universidades, estas últimas, a través de sus unidades de extensión, proyección e investigación, de tal manera que se establezcan y fortalezcan entre todas esas organizaciones estatales y privadas,

⁴⁹ J.M. Tapias Ortega. Pobreza y violencia en la Región Caribe colombiana: un enfoque espacial. Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. On-line el 22 de febrero de 2017 en: Ensayos sobre Política Económica 35 (2017) 139–153. P. 151. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019. En: <https://www.elsevier.es/es-revista-ensayos-sobre-politica-economica-387-pdf->

relaciones recíprocas de confianza, cooperación, y apoyo que permita conformar asociaciones que operen en redes de negocio y constituyan alternativas para la generación de ingresos y trabajo entre personas en condición de pobreza, que dinamicen de alguna manera la economía, produciendo efecto multiplicativo y la generación de una cultura de producción limpia, sustentable y sostenible.

La misión del gobierno consiste en mantener un sistema político y legal estable, permitiendo a los ciudadanos buscar progreso económico y social en un ambiente seguro. En lugares donde los negocios –locales y extranjeros- operen sin Estado de derecho, surge inevitablemente el capitalismo amiguista y corrupto. Los gobiernos no crean iniciativas empresariales, pero pueden y deben asegurar el mejor “ambiente facilitador” posible para que las iniciativas privadas florezcan. Esto requiere el establecimiento de un sistema legal básico, empezando por simplificar los requisitos para sacar licencias y regulaciones. Asimismo, los gobiernos de países en desarrollo deben trabajar más en la protección de los derechos de propiedad intelectual y reducir la corrupción para atraer la inversión extranjera. Se dice que la corrupción añade 10% al costo de hacer negocios en muchas partes del mundo y puede ser el principal factor que bloquee oportunidades para los pobres y para quienes desean invertir.⁵⁰

Un quinto enfoque pone de relieve la política y en especial el diseño de las políticas públicas, bien cuando estas se dan de abajo arriba, o bien de arriba a abajo, por lo que concebir un grupo poblacional pobre se condiciona por lo que realmente éstos necesitan para suplir sus expectativas y necesidades.

Si la sociedad piensa que no se debe permitir que las personas mueran de hambre o de frío, entonces definirá la pobreza como la falta de comida y techo necesarios para conservar la vida. Si la sociedad siente que tiene alguna responsabilidad de brindar a todas las personas una medida establecida de bienestar que vaya más allá de la simple supervivencia, por ejemplo, buena salud, entonces deberá añadir a la lista de cosas necesarias los recursos para prevenir o curar la enfermedad. En cualquier momento, una definición de política refleja un equilibrio entre las posibilidades y los deseos de una comunidad. En sociedades donde los ingresos son bajos, la comunidad difícilmente puede comprometerse más allá de la supervivencia física. Otras sociedades, más capaces de

⁵⁰Stephen Goldsmith y William D. Eggers. Gobernando en red: el nuevo paradigma de la gestión pública. Por: NAVAS Andrés Revista Perspectiva. No 18 Año 6. p. 44. 2008.

apoyar a sus ciudadanos dependientes, empiezan a considerar los efectos que el pauperismo tendrá, tanto sobre los pobres como los que no lo son. (U.S. President's Commission on Income Maintenance, *Poverty amid Plenty*, U.S. Government Printing Office, Washington, 1969 p. 8. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.)

El sexto enfoque de la pobreza, es el espacial, visto éste desde el prisma de la geografía humana, allí se encuentran toda una serie de teóricos del pensamiento económico desde los clásicos hasta los contemporáneos, quienes estudian los problemas y manifestaciones del desarrollo y crecimiento económico siendo hoy por hoy de boga la relación centro y periferia:

... geógrafos alemanes como A. Weber (1929) y especialmente los de la escuela de Jena – Christaller (1933) y Lösch (1939), desarrollaron una teoría de la localización que hace intervenir la disposición geográfica del mercado y, de nuevo, los costos del transporte, para deducir con un instrumental tomado de la geometría el surgimiento de unos "emplazamientos centrales" organizados hexagonalmente, en los que se concentran las actividades productivas. De acuerdo con Moncayo (2001) ^[1] desde el enfoque macroeconómico, la obra de Lösch es precursora de la moderna economía regional urbana (Moncayo J. Edgar, P. 13, 2001).

Estos estudios se centran en los procesos regionales de desarrollo y lo diferenciales de desarrollo entre regiones pululando la idea de los procesos de dinamización de los capitales humanos en pro de la búsqueda del mejoramiento de la productividad de las organizaciones y de la sociedad en general, la nueva concepción de la gestión pública permite la búsqueda de la participación social vista esta como la co-participación, autogestión y mejoramiento de la productividad y aseguramiento de la calidad en los procesos como alternativa de lucha contra los desperdicios, improductividad y mal manejo de las entidades públicas.

En sentido lato, puede decirse que las conceptualizaciones del Centro –Periferia y la Dependencia, (Friedman, Frank, Amín y CEPAL); de la Causación Circular Acumulativa (Myrdal y Kaldor); del Crecimiento Desequilibrado (Hirshman y Rosenstein – Rodan); de los Polos de Crecimiento (Perroux y Boudeville); son

todas de estirpe keynesiana en la medida en que ponen en cuestión el carácter automático de los mecanismos correctores y plantean una intervención externa al mercado, con el fin evitar la intensificación de las desigualdades (interregionales en este caso).

Bajo el influjo de este conjunto de teorías y modelos, se llegó a la convicción de que los procesos económicos se pueden dirigir y moldear conforme a una racionalidad substantiva y mediante el ejercicio de unas técnicas de ingeniería social. De esta manera, al lado de la disciplina de la Planeación del Desarrollo, a escala nacional, surgió la Planificación Regional aplicada a los territorios, ambas bajo la activa dirección del Estado, lo que a la larga redundó en una diversidad de experiencias casi siempre infructuosas (Moncayo Jiménez Edgar. P. 16, 2001).

... el desarrollo comienza por ser un fenómeno local, de pequeña escala, y ciertamente endógeno. Pero para poder desplegarse como un proceso endógeno ya se sabe que se requiere previamente adquirir la cualidad de descentralizado. Y, entonces, a partir de este momento el desarrollo comienza a expandirse desde abajo, hacia arriba y hacia los lados de acuerdo a un proceso de capilaridad (...). Pero también a partir de este momento y de este punto se presenta la dialéctica (...). Dos resultados pueden, de aquí en adelante, graficar la geografía del desarrollo: una expansión tipo mancha de aceite (...) o bien una expansión tipo archipiélago o en un caso extremo, la patología estricta de centro-periferia" (Boisier, 2000/a: 105). (Boisier; Sergio. p. 19, 2001)

Este nuevo paradigma del desarrollo económico ha tenido auge y en gran medida más allá de responder a los esquemas formales de la economía, se hace estratégico en lo político en países en donde los fenómenos de corrupción son casi inevitables, persisten -culturalmente hablando- y se reproducen a saltos porque se fundamentan en grandes dosis de clientelismo político, del que se hace inexorable salir sólo mediante procesos endógenos y de largo aliento en los que se recupere la confianza en las instituciones y en el ser humano y se muestren grandes pasos de eficiencia, eficacia, justicia y equidad en el manejo de lo público. Un enfoque promovido desde las últimas décadas del siglo XX es el del desarrollo regional endógeno el cual, se define como:

...Un proceso interno de ampliación continúa de la capacidad de agregación de valor sobre la producción, así como de la capacidad de absorción de la región, cuyo despliegue se refleja en la retención del excedente económico generado en la economía local y/o la atracción de excedentes provenientes de otras regiones. Este proceso tiene como resultado la ampliación del empleo, del producto, y de la renta local o de la región, a través de un modelo de desarrollo regional definido (Amaral Filho, 1996, p. 37). (DNP, P. 17, 2014).

El desarrollo endógeno se refiere entonces a la capacidad de la sociedad de liderar y conducir su propio desarrollo local o regional, condicionándolo a la movilización de los factores productivos disponibles en su área y a su potencial de autodesarrollo. Se caracteriza por tres dimensiones: (1) económica, en la cual las organizaciones empresariales locales utilizan su capacidad para estructurar, de la forma más rendidora y competitiva posible, los factores productivos de la región; (2) sociocultural, en ésta los valores y las instituciones locales son la base para el desarrollo de la región (Vázquez Barquero, 1988); y (3) convergencia de intereses y de esfuerzos alrededor de una visión o proyecto estratégico de desarrollo con perspectiva de futuro, retador e innovador que anime y movilice a todos los actores a ajustar sus modelos mentales para lograr grandes transformaciones (DNP, P. 15, 2014).

Un séptimo enfoque sobre pobreza es el conocido como fenómeno sistémico, este enfoque parte de concebir la pobreza como fenómeno complejo que requiere unas acciones intersectorial e interdisciplinaria en cada uno de los sectores que se destaquen en la realidad observada, por consiguiente, no es suficiente hacer cambios e invertir recursos de manera aislada si lo que se quiere es que el sistema funcione de manera tal que conduzca a observar y vivir una especie de armonía social, sino ver el sistema interconectado de forma tal que las partes no sólo se corresponden, sino que además favorecen el funcionamiento de las otras. Concebimos que el pensamiento sistémico le da un matiz distinto al tratamiento de la pobreza, bien como fenómeno biológico-cibernético, bien como privación relativa, bien se refiera al enfoque de juicio de valor, bien al enfoque de la desigualdad social, o bien el enfoque que se centra en la política, bien como enfoque espacial, de economía humana y en especial el diseño de las políticas públicas.

Si nos afianzamos en la corriente sistémica del estudio de la pobreza, estaríamos en la lógica de la complementariedad, en donde lo holístico y lo relacional juegan

un papel decisivo en las relaciones que se reproducen en un contexto dado o en un territorio, como, por ejemplo, los pueblos ribereños del caribe colombiano.

El pensamiento sistémico comporta, además, un cambio de la ciencia objetiva a la ciencia epistémica; es decir, se tiene en cuenta la posición personal del sujeto investigador, como el físico tiene en cuenta la temperatura previa del termómetro que usa. La comprensión de toda entidad que sea un sistema o una estructura dinámica requiere el uso de un pensamiento o una lógica dialéctica, no le basta la relación cuantitativo-aditiva y ni siquiera es suficiente la lógica deductiva ya que aparece una nueva realidad emergente que no existía antes, y las propiedades emergentes no se pueden deducir de las premisas anteriores. Estas cualidades no están en los elementos, sino que aparecen por las relaciones que se dan entre los elementos: así surgen las propiedades del agua, que no se dan ni en el oxígeno ni en el hidrógeno por separado; así aparece o emerge el significado al relacionarse varias palabras en una estructura lingüística; así emerge la vida por la interacción de varias entidades físico-químicas, etc.

El principio de exclusión del físico cuántico Wolfgang Pauli, por su parte, estableció desde 1925 que las “leyes-sistemas” no son derivables de las leyes que rigen a sus componentes. Las propiedades que exhibe, por ejemplo, un átomo en cuanto un todo, se gobiernan por leyes no relacionadas con aquellas que rigen a sus “partes separadas”; el todo es entendido y explicado por conceptos característicos de niveles superiores de organización. Y este principio se extiende a todos los sistemas o estructuras dinámicas que constituyen nuestro mundo: sistemas atómicos, sistemas moleculares, sistemas celulares, sistemas biológicos, psicológicos, sociológicos, culturales, etc. La naturaleza de la gran mayoría de los entes o realidades es un todo polisistémico que se rebela cuando es reducido a sus elementos.

Y se rebela, precisamente, porque así, reducido, pierde las cualidades emergentes del “todo” y la acción de estas sobre cada una de las partes.

Por todo ello, nunca entenderemos, por ejemplo, la pobreza de una familia, de un barrio, de una región o de un país en forma aislada, desvinculada de todos los demás elementos con que está ligada, como tampoco entenderemos el desempleo, la violencia o la corrupción, por las mismas razones; y menos sentido aun tendrá la ilusión de querer solucionar alguno de estos problemas con simples medidas aisladas. En consecuencia, cada disciplina deberá hacer una revisión, una reformulación, o una redefinición de sus propias estructuras lógicas individuales, que fueron establecida aislada e independientemente del sistema total con que interactúan, ya que sus conclusiones, en la medida en que hayan cortado los lazos de interconexión con el sistema global de que forman parte, serán parcial o totalmente

inconsistentes. Esto equivale a decir que debemos pasar de los planes de estudio monodisciplinarios a planes de estudio multidisciplinarios, interdisciplinarios y transdisciplinarios. (MARTÍNEZ M. Miguel 2010 pp. 173 – 196).

Por lo anterior, se considera que las medidas tomadas por el gobierno colombiano para combatir la pobreza, hablando a nivel micro, han sido equivocadas al no considerar simultáneamente no sólo todos sus elementos y componentes que es preciso considerar, sino también las relaciones que ellos engendran en sus dinámicas procesales por lo que no se trata sólo de dar plata a la gente para que la gente haga con ella lo que se le antoje, no se trata sólo de apoyar emprendimientos para ver ocupada a la gente, no se trata solamente de formar y crear capacidades técnicas para el trabajo a quienes las necesitan.

Se trata de generar procesos dinámicos que combinen elementos cruciales por lo que se requiere fomentar una cultura de respeto y defensa de lo público, de actuar consciente, consistente y sólidamente partiendo del análisis que resulte de una sincronización de saberes construyendo y acordando agendas participativamente, con enfoque territorial de derecho y de inclusión social, pero también empoderando, promoviendo un liderazgo tipo transformacional para no caer en el caudillismo clientelista y corruptor de tal manera que todos aprendamos a hacerle monitoreo y seguimiento a los planes y programas, pues los que aparentemente no saben nada quizás tengan la solución a los problemas fundamentales que resultan complejos a la luz de la lupa de la ciencia y de la técnica.

... tiene como gran limitación –la anterior definición en- el hecho de que restringe las necesidades básicas a aquellas vinculadas con la supervivencia y el recurso humano, sin consideraciones sobre identidad, libertad o proyecto de vida. Así, escapan a la noción de pobreza aquellas "pobrezas del alma", por llamarlas de algún modo, y que no tienen que ver necesariamente con la disposición de activos económicos, pero sí con la calidad de vida, la democracia, el desarrollo de la cultura y la convivencia cotidiana. Pero al mismo tiempo, es importante indicar que existe también una relación fuerte entre la pobreza dura, medida en términos de ingresos, y la dificultad para llevar adelante proyectos de vida,

afirmar valores y cosmovisiones propias, y tener acceso a interlocución en espacios públicos más amplios. Los más pobres en recursos monetarios suelen ser los más excluidos del poder político, los más privados en el ejercicio pleno de la ciudadanía, y los más privados de conocimientos y vínculos para poder llevar adelante los proyectos de vida que se proponen. Obviamente, cuando hablamos de pobreza en relación a las minorías étnicas, necesitamos manejarnos con un concepto amplio que vaya desde la salud hasta la justicia, desde la educación hasta el respeto de la identidad, desde las remuneraciones hasta el poder de decisión.⁵¹

Cuanto más bajo y discontinuo el crecimiento económico, más centrado en bajos salarios y sobre-explotación de recursos primarios, y menor su capacidad redistributiva, más tiende a perpetuarse la incidencia de pobres sobre el total de la población. A esto se agregan en las últimas décadas condiciones específicas que constituyen verdaderos amplificadores y reproductores de la pobreza. En primer lugar, y en el ámbito laboral, el hecho de que hoy tres de cada cuatro empleos que se generan son en el sector informal, donde en promedio los ingresos son muy inferiores, se carece de redes de seguridad social, los niveles de productividad y capital humano son bajos, y consolidan verdaderos cordones productivos de pobreza. En segundo lugar, en el ámbito educativo, si bien hoy los latinoamericanos tienen, en promedio, cuatro años más de educación formal que la generación precedente, requieren al menos 12 años de escolaridad para tener buenas opciones de salir de la pobreza o no caer en ella. Y dado que los logros educacionales están altamente segmentados según los ingresos familiares de los alumnos, entonces nos encontramos con una situación en que la pobreza se reproduce intergeneracionalmente.

Por último, enfrentamos un escenario global muy inestable en el flujo y reflujo financiero, lo que imprime mayor vulnerabilidad de las economías nacionales a los shocks externos; esto hace que en tiempos de contracción sean muchos los que caen bajo la línea de pobreza.⁵²

Para disminuir la pobreza en el caribe colombiano, se requiere construir un liderazgo transformador, que articule la esfera pública, el sector empresarial, la

⁵¹ HOPENHAYN Martín. La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en minorías étnicas. La CEPAL. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf> Tomado el día 8 de junio de 2011. P. 3.

⁵² HOPENHAYN Martín. La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en minorías étnicas. La CEPAL. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf> Tomado el día 8 de junio de 2011. P. 1-2.

academia y ONG"s". Se requiere impulsar en el caribe colombiano, desde un enfoque endógeno, mediante procesos conscientes de desarrollo de capacidades y fomento a procesos de organización social y "empresarial", la conformación y fortalecimiento de unidades productivas, centrados en cambiar la concepción imperante de relacionamientos tipo clientelar, para construir una cultura de exigencia de derechos, como procesos serios para combatir la pobreza, mediante empoderamiento social e institucional, donde la sociedad civil, la institucionalidad pública y el sector privado, sean las tres fuerzas protagonistas del desarrollo humano social sostenible en la Región Caribe Colombiana.

En el marco de esa estrategia articuladora de los diferentes sectores, se han gestado ambientes educativos gratificantes, mediante talleres de encuentro se debaten los problemas y se llega a la construcción colectiva de conocimientos. Verbigracia, se ha reflexionado sobre qué tan apáticos o indiferentes somos los ciudadanos a tomar parte en asuntos colectivos? qué tanto somos egoístas, ambiciosos, desconfiados, irrespetuosos, deshonestos, calumniadores,?, de tal forma que a partir de esos procesos reflexivos, iniciemos procesos de introyección y vivencia de valores correctos como la honestidad, el respeto, la integridad, el compromiso social, la lealtad, la solidaridad, la transparencia, entre otras virtudes vitales para llegar a estados de armonía social, sostenida por la dialéctica reinante de las mismas tres fuerzas distinguidas en líneas de arriba que se articulan y sincronizan su actuar en el tiempo y luchan constantemente por lograr un mejor desarrollo humano del territorio.

CONCLUSIONES

La pobreza, la podremos combatir diseñando e implementando políticas públicas que impulsen la creación y consolidación de pequeñas empresas o unidades productivas. Tales políticas públicas deben beneficiar prioritariamente a esa franja de colombianos desocupados, inactivos laboralmente, con baja capacidad económica (medios de subsistencias), que estén dispuestos y sean formados para

emprender y llevar a feliz término un proyecto productivo; se requiere que el apoyo a los emprendimientos sea integral, vaya de la mano del desarrollo de otras competencias, desde la cognitiva, pasando por la capacidad de relacionamiento con organizaciones similares en el mercado local, departamental, regional, nacional e internacional, inspirados en la economía humana para la productividad y el bienestar humano, trabajando con espíritu cooperativo y objetivos comunes, afianzando procesos en red, fortaleciendo virtudes y valores humanos que representen capital social, para recuperar la confianza recíproca entre personas, entre personas y organizaciones y entre éstas y las organizaciones del Estado y dirigentes políticos.

Los procesos de acompañamiento por parte de la academia a organizaciones sociales, productivas y del Estado, mediante estrategia dialógica en el territorio, ha permitido apreciar discursos diversos, una verdadera constelación de fuerzas, en donde las personas expresan de determinada manera y modos de pensar y concebir sus vidas, sus luchas y anhelos, estando allí en juego la capacidad inteligible del hombre para analizar, consultar, proponer y deliberar sobre una situación problema.

Las pujanzas de fuerzas diferenciadas son susceptibles de imbricarse, articularse y trabajar sinérgicamente en pro del bienestar general y el bien común. Experiencias significativas entorno a ello se han evidenciado en el territorio en espacios e instancias de participación social, aunque con rasgos particulares en los discursos que cada quien maneja contextualmente hablando; se puede afirmar al cerrar el círculo, colocar la marca, permite ver un adentro y un afuera con notables diferencias y semejanzas entre ricos y pobres y ello por supuesto es determinante en la observancia y aprovechamiento de las oportunidades que se sortean en la circularidad del diario vivir y se han ido gestando de esta manera las pautas culturales y formas características de operar la acción social.

La asimetría que permite ambientar la cultura diferencial entre ricos y pobres o entre poseedores o no de bienes y productos, trae consigo la cultura del aprovechamiento del otro mediante el uso y abuso del poder; es decir, del uso ambivalente que tiene el

conocimiento y quien lo posee para hacer bien respondiendo a los cánones éticos o para hacer el mal actuando de manera egoísta, deshonesto e inmoral alejándose con la acción desplegada de toda justicia social.

Las medidas tomadas por los gobiernos para combatir la pobreza han sido equivocadas al no considerar todos sus elementos y componentes, como tampoco las relaciones que ellos engendran en sus dinámicas procesales. No se trata sólo de dar dinero a la gente para que haga con ello lo que se le antoje; no se trata sólo de apoyar emprendimientos; no se trata solamente de formar y crear capacidades técnicas para el trabajo a quienes las necesitan, se trata de actuar consciente y sólidamente partiendo del análisis que resulte de una sincronización de saberes con enfoque territorial, pues los que aparentemente no saben nada, quizás tengan la solución a problemas fundamentales que resultan complejos a la luz de la lupa de la ciencia y de la técnica.

Por otra parte, esas personas también poseen fuerza capital social, fuerza de trabajo viva que puede aportar a lograr soluciones inteligentes a problemas complejos y milenarios que por falta de visiones múltiples e integradas y por falta de organización y articulación entre las partes, las soluciones propuestas han resultado equivocadas y no han impactado los problemas.

La pobreza debe ser resuelta trabajando políticas públicas en materia de desigualdad social, inequidad, ingobernabilidad, corrupción, violencia, marginalidad social, hambre, desempleo, bajo nivel de escolaridad, contaminación, crecimiento demográfico, etcétera; en una palabra, colocando la atención en las relaciones que se gestan entre los elementos

Buscar y encontrar soluciones a los problemas históricos de pobreza en el Caribe colombiano, implica realizar políticas públicas apoyadas mediante procesos serios y continuos de empoderamiento socio-institucional que permitan una redistribución de la propiedad, pues la tierra está repartida actualmente en escasas manos; es preciso

garantizar el apoyo a procesos de formalización legal de predios, lo cual le impide a “poseedores”, aplicar en los créditos para emprender o fortalecer un negocio.

Encontrar apuestas viables centradas en que los hijos de los pequeños productores que aman y conocen la tierra, accedan al trabajo digno y productivo en sus predios, sería una respuesta positiva a tanta desocupación e informalidad laboral existente; fomentar el empresarismo en todos los rincones del caribe, a esto hay que agregar la inversión por parte del Gobierno en el mejoramiento de vías secundarias y terciarias necesarias para el acceso y comunicación municipal e intermunicipal; resolver la problemática de alta sedimentación de caños, ríos, espejos de agua; regular y controlar la minería ilegal; aumentar cobertura y mejorar la calidad de la atención en salud en municipios y corregimientos; mejorar la cobertura y calidad del servicio educativo en sus diferentes niveles.

BIBLIOGRAFÍA

Abigail Bazán Ojeda Ma. Luisa Quintero Soto Hernández Espitia Aurea Leticia Quivera. Evolución del concepto de pobreza y el enfoque multidimensional para su estudio ISSN: 1405-8626 quivera2012@gmail.com Universidad Autónoma del Estado de México. México Quivera, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2011, pp. 207-219 <https://www.redalyc.org/pdf/401/40118420013.pdf>

AMARTYA K. SEN. Tomado de eumed.net. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

Betancourt González. Mauricio. Equipo Técnico de la Corporación del Canal del Dique y Zona Costera con el Especialista del Eje de Ordenamiento Territorial. Corporaciones Autónomas del Canal del Dique y Zona Costera: Cardique y CRA. Informe de la Caracterización Social del Uso de al menos dos (2) humedales del Canal del Dique con comunidades aledañas a los mismos, con el fin de apalancar procesos de gobernanza del agua. Diciembre de 2015.

Boisier, S. (2001), Desarrollo Local, de qué estamos hablando: En: Madoery, Oscar y Vázquez Barquero, Antonio (eds.), Transformaciones globales, Instituciones y Políticas de desarrollo local. Editorial Homo sapiens, Rosario. p.19.

DANE, Con base en censos de población de 1993 y 2005; para 2015 DNP a partir de la Gran Encuesta Integral de Hogares (GEIH) del DANE. Tomado el día 7 de noviembre de 2019 de: María Aguilera Díaz Yuri Reina Aranza Antonio Orozco Gallo Javier Yabrudy Vega Rosemary Barcos Robles. Evolución socioeconómica de la región Caribe colombiana entre 1997 y 2017. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana es una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena. Núm. 258 agosto, 2017. P. 11. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019 en: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtseru-258.pdf>

DNP-DDTS. Cálculos DNP-DDTS, con base en GEIH-DANE Tomado el día 7 de noviembre de 2019 de: María Aguilera Díaz Yuri Reina Aranza Antonio Orozco Gallo Javier Yabrudy Vega Rosemary Barcos Robles. Evolución socioeconómica de la región Caribe colombiana entre 1997 y 2017. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana es una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena. Núm. 258 agosto, 2017. P. 12. Recuperado el día 7 de noviembre de 2019 en: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtseru-258.pdf>

DNP. (2008). Caracterización del desarrollo territorial departamental, Dirección De Desarrollo Territorial Sostenible (DDTS). Impreso y hecho en Colombia. Editorial Gente Nueva ISBN: 978-958-8340-31-9. Recuperado de: http://www.incoder.gov.co/documentos/Estrategia%20de%20Desarrollo%20Rural/Pertiles%20Territoriales/ADR_GARCIA%20ROVIRA/Documentos%20de%20Apoyo/DNP%20Caracterizacion%20de%20desarrollo%20territorial%20departamental.pdf Fecha de consulta: 7 de agosto de 2014.

Delors Jacques. La educación o la utopía necesaria. En la educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación

205

para el Siglo XXI. Ediciones UNESCO. P 9. http://www.teruv.com/wp-content/uploads/2011/01/la_educacion_encierra_tesoro.pdf Capturado el día 25 de noviembre de 2012.

Del Río P. Orlando. Asociatividad y desarrollo. El Universal. Viernes, abril 15 de 2011. Cartagena (Colombia)

García Rodríguez José Félix, Allende Alonso Sira M., Carlos N. Bouza Herrera, Priego Hernández Oscar. Pobreza. Orígenes, conceptualización y medición. alternativas de solución. El caso de México. En: Pobreza, desigualdad y violencia en América Latina. Un enfoque metodológico mixto. Editorial Corporación Universitaria Empresarial de Salamanca. Barranquilla –Colombia, 2016, ISBN978-95857441-8-9.

García Ricardo, Las posibilidades del comunitarismo. Coyuntura política. Corporación de diálogos democrático. Año 3, Número 9, Santafé de Bogotá, marzo de 1995.

García-Pelayo Ramón y Gross. Pequeño Larousse ilustrado. 1995. México D.F. Hirshman A.O., *The Passions and the Interests*, Princeton University Press, Princeton, 1977. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

Hopenhayn. Martín. La pobreza en conceptos, realidades y políticas: una perspectiva regional con énfasis en las minorías étnicas. La CEPAL. P. 3. Recuperado el día 8 de junio de 2011. En: <http://www.choike.org/documentos/hopenhayn.pdf>

LASANTA Gabriela. Recuerdo de la entrevista a Facundo Cabral en Radio María Argentina. 23 de marzo de 2009. En: <http://www.radiomaria.org.ar/content.aspx?con=1874> Capturado el día 8 de abril de 2013. Hora 3:24 pm).

Marrugo-Arnedo Carlos Alberto, Del Risco-Serie Katherin Paola, Marrugo-Arnedo Verena del Carmen, Herrera-Llamas Jorge Antonio, Pérez-Valbuena Gerson Javier. Determinantes de la pobreza en la región Caribe Colombiana. Revista de

Economía del Caribe, No 15., enero-junio de 2015, ISSN electrónico 2145-9363 e ISSN impreso 2011-2106. DOI: <http://doi.org/10.1448/ecoca.15.7192>

Paz Méndez Alfredo. Los conceptos de seguridad alimentaria y soberanía alimentaria dentro la concepción de Desarrollo del PND P. 186. Capturado el día 3 de febrero de 2015 en: <http://www.oda-alc.org/documentos/1341803441.pdf>

Moncayo, E. (2001), Evolución de los paradigmas y modelos interpretativos del desarrollo territorial. Serie gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Santiago de Chile, p. 13-14. Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7262/S018637.pdf?sequence=1>
Fecha de consulta: Julio de 2014.

Rangel Suárez Alfredo. Comunitarismo y gobernabilidad. Coyuntura política. Corporación de diálogos democrático. Año 3, Número 9, Santafé de Bogotá, marzo de 1995.

Rosset. Perter. Declaración sobre la Soberanía Alimentaria de los Pueblos, por Vía Campesina y otros. Soberanía alimentaria: Reclamo mundial del movimiento campesino. Capturado el día 3 de febrero de 2016 en: http://cabuenes.org/gestion_contenidos/uploads/File/documentacion2013/Soberania_alimentaria.pdf

Stephen Goldsmith y William D. Eggers. Gobernando en red: el nuevo paradigma de la gestión pública. Por: NAVAS Andrés Revista Perspectiva. No 18 Año 6. p. 44. 2008.

Tapias Ortega J.M. Pobreza y violencia en la Región Caribe colombiana: un enfoque espacial. Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. On-line el 22 de febrero de 2017 en: Ensayos sobre Política Económica 35 (2017) 139–153. P. 140. Recuperado el

día 7 de noviembre de 2019 En: <https://www.elsevier.es/es-revista-ensayos-sobre-politica-economica-387-pdf->

U.S. President's Commission on Income Maintenance, *Poverty amid Plenty*, U.S. Government Printing Office, Washington, 1969 p. 8. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.)

Zur Kritik der Politischen Okonomie, Deitz Verlag, Berlín, 1964 y *Das Kapital*. En: <http://libertad-carajo.com/2012/05/> Tomado el día 7 de abril de 2013. 5:57 pm.

Tlatemoani
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 29 de marzo de 2019.
Fecha de aceptación: 29 de octubre de 2019.

DESARROLLO DE UNA TIENDA ONLINE PARA PROMOCIONAR HERRAMIENTAS MANUALES APLICANDO MARKETING DIGITAL EN FERRETERIA FERROCARSA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTORES:

Gustavo Rodríguez Pizarro 1
gustavo90210@hotmail.com

Fernando Carpio Torres 1
carpiofernando_1@hotmail.com

Félix David Freire Sierra 1 y 2
davidfreires@hotmail.com

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, UTEG 1
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil 2

RESUMEN

Se organizó dentro de la empresa el desarrollo de una tienda online para promocionar herramientas manuales, y definir estrategias de marketing digital en las redes sociales más conocidas para posicionar en el mercado la marca y eslogan de la empresa y proyectar a nivel nacional al consumidor dentro del área ferretera. El objetivo debe ser, competir con los diferentes comercializadores de la línea de herramientas manuales y obtener mejores ventas con la ayuda del

marketing digital. Facebook, Instagram, Twitter serán las herramientas que se usarán para conseguir el éxito en el mundo de las ventas digitales.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF AN ONLINE STORE TO PROMOTE MANUAL TOOLS APPLYING DIGITAL MARKETING IN FERRETERIA FERROCARSA OF THE CITY OF GUAYAQUIL

The development of an online store was organized within the company to promote manual tools, and to define digital marketing strategies in the best-known social networks to position the brand and slogan of the company and the national consumer project in the market. inside the hardware area. The objective must be to compete with the different marketers of the line of manual tools and obtain better sales with the help of digital marketing. Facebook, Instagram, Twitter will be the tools for success in the world of digital sales.

PALABRAS CLAVES: marketing digital, tienda virtual, internet, comercio electrónico, medios sociales, redes sociales

KEYWORDS: digital marketing, on-line shop, internet, e-commerce, social media, social networks.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones están apostando al nuevo marketing apoyados de herramientas tecnológicas como el internet y de canales de transmisión del mensaje como son las redes sociales. El avance tecnológico ha hecho evolucionar las diferentes formas de hacer marketing, llamándose Marketing digital.

La forma de hacer el nuevo marketing es acercar al cliente a los contenidos de información digital, es decir usando una estrategia pull (Cruz, 2002), (atraer el consumidor hacia el contenido) y así mismo impulsar a que en estos sites se les anexara contenido multimedia para “utilizar el poder de la publicidad en internet que permite usar varias herramientas integradas a la vez: video, audio, animación, distribución inmediata de muestras entre otras, todo a disposición para generar un lugar vivo y dinámico” en donde el cliente experimentará una experiencia completa

y se contactara de manera efectiva con la empresa. (Flemming, 2000). Esto conlleva integralmente a que se fuera desarrollando el marketing Digital, que según (Veiga, 2012) es el enfoque de las estrategias de mercadeo real al mundo del internet y sus diversas aplicaciones, como lo son las redes sociales, páginas web, mensajería electrónica. (Murcia, 2014).

Dos cosas diferenciarán a la sociedad digital: por una parte, el bien activo de mayor valor no es un bien material, sino algo tan intangible como la palabra que usamos para comunicarnos, la información; por otra parte, los canales que sirven para transmitir esa información han cambiado radicalmente su topología; ahora se tienen canales distribuidos. (Alcántara, 2008). Los canales de marketing tradicional son los convencionales: ventas, radio, televisión, anuncios, entre otros; y de marketing digital es mediante el internet y todas las herramientas de social media como: redes sociales, email, blog, fan page, sitio web, entre otros.

La mercadotecnia según Philip Kotler es: “una actividad humana dirigida a la satisfacción de necesidades y deseos por medio de procesos de intercambio” (Kotler P. Boewn & Makens, 1997).

Se propone mediante el uso de marketing digital, para incrementar las ventas de Ferretería “Ferrocarsa”, donde su principal actividad comercial es la venta de herramientas manuales; este negocio se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil.

Aplicando marketing digital, y haciendo uso de los medios sociales tales como: Facebook, Twitter e Instagram, la tienda online tomará direccionamiento para armar las diferentes estrategias publicitarias con el objetivo de brindar un valor agregado a través de promociones y ofertas que ofrece Ferretería “Ferrocarsa” a sus clientes, además de poder realizar los pedidos de sus compras desde la página web.

La implementación de la tecnología es una gran ventaja sobre cualquier ferretería común, porque nos permite hacernos conocer dentro del segmento ferretero y ser una opción más para el cliente necesita para encontrar sus productos. Es importante establecer un canal de comunicación mediante el internet, dado que la mayor parte de la nueva población tiene tendencia a usar las redes sociales.

Las empresas están decidiendo por estrategias de marketing que permiten descubrir a los clientes potenciales para sus servicios y/o productos, con la ayuda del desarrollo de las Tecnologías de la Informática (Rivero Pérez, Peñate Santana, & Martínez López, 2016).

Casi todas las empresas “hacen marketing” sin embargo muchas lo realizan de forma inconsciente, pero en la actualidad las condiciones del mercado han cambiado, y “lo digital lo está cambiando todo”, considerado por: (Muñoz, 2010).

El marketing digital consiste en usar las tecnologías de la información basadas en Internet y todos los dispositivos que permitan su acceso para realizar comunicación, con intención comercial entre una empresa y sus clientes o potenciales clientes. (León, 2012).

OBJETIVO GENERAL

Proponer el uso de social media marketing para el incremento de ventas de herramientas manuales del sector ferretero por medio de una tienda online “Ferretería Ferrocarsa” en la ciudad de Guayaquil.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer las ventas de herramientas manuales por medio de promoción y social media marketing.

Establecer campañas publicitarias visualmente atractivas que permita la captación de nuevos clientes.

Considerar el incremento de ventas con las nuevas herramientas de social media marketing.

IMPACTO ESPERADO

Como resultado esperado de este trabajo es afianzar, fidelizar y comercializar con los clientes esta nueva propuesta de marketing digital, social media marketing, Ecommerce, y con esta propuesta innovadora promocionar los productos utilizando los medios digitales para llegar al cliente de una manera diferente.

El alcance de ser para clientes nuevos, potenciales y fidelizados que les permita tener una experiencia agradable gracias a la plataforma Ecommerce.

METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo, se utilizará la metodología cualitativa debido fundamentalmente al propósito de analizar la situación actual de la empresa objeto de estudio fundamentándose en el análisis del micro entorno y el macro entorno en el cual la misma se desarrollado, en donde se revisarán y

analizarán diferentes criterios y teorías científicas que nos ayudarán a determinar los resultados de los datos descriptivos de la investigación.

También fueron utilizados los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético, ya que se analizaron los elementos generales del marketing digital para establecer sus particularidades según los requerimientos de la organización objeto de estudio.

DESARROLLO Y RESULTADOS

Iniciativa del negocio en Internet

Algunas formas de comercialización y publicidad en Internet se practicaron desde los primeros días de su irrupción, y estas técnicas de comercialización se suman y evolucionan constantemente a través del tiempo. En primer lugar, la tecnología web 1.0 permitió a las empresas presentarse a sí mismas y sus productos en una nueva plataforma nunca antes vista (Pintado & Sánchez, 2017), donde el sitio web podría ser similar a un periódico o catálogo, pero permitiendo a su vez muchas características nuevas, tales como: accesibilidad mundial, actualizaciones rápidas, comunicación con los visitantes, alojamiento de diferentes contenidos como texto, imágenes, audios, videos e incluso elementos interactivos como chats, formularios, concursos, juegos y similares (Tello, Sosa, Lucio, & Flores, 2010). La tecnología web también permite vender bienes y servicios en línea, recibir pagos y la entrega instantánea de productos digitales.

Otra forma de marketing y publicidad que todavía está en uso, llegó en la práctica con la publicidad, tales como anuncios de televisión, comerciales de radio, anuncios impresos, entre otras variantes, pertenecen al marketing outbound o de interrupción, siendo así clasificadas dentro de las técnicas de marketing digital, los correos electrónicos no solicitados y la mayoría de los anuncios con fines claramente publicitarios (Grupo Accerto, 2014).

Es entonces cuando se establece el contexto propicio para utilizar el Internet y las redes sociales como medios y herramientas de comercialización de productos y/o servicios, ya que, a través de dichas plataformas virtuales, se podía alcanzar e influir en las decisiones de compra de mayores volúmenes de consumidores potenciales, surgiendo de esta manera el marketing digital (Araujo, 2016)

El marketing mix que es un concepto aún más nuevo que el de marketing y el del mercado, es un análisis de estrategia de aspectos internos y desarrollada por la organización, no escapa a esta tendencia, más bien aporta a los elementos

básicos que son: producto, precio, distribución y comunicación. (Lacalle Garcia, 2014)

Datos básicos de la tienda virtual

Para alcanzar los objetivos descritos se ha optado por una metodología cualitativa basada en la creación en las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) de todo un brochure empresarial, cuyo contenido visual impacte e incite a la navegación, búsqueda de contenidos y finalmente se convierta en una venta.

El análisis realizado para el contenido de la página web, fue mostrar la imagen del producto, proveer de un carrito de compras y activar una pasarela de pagos para tarjetas de crédito que permitirán la venta inmediata.

En la figura 1 se muestra las características importantes para realizar Ecommerce con la página web: <https://ferrocarsa.wixsite.com/ferrocarsa>



Figura 1: Menú de la página web
Elaborado por: Los autores

Identificación

El comercio “Ferretería Ferrocarsa” se encuentra ubicada en la Provincia del Guayas, Guayaquil, es una empresa pequeña cuya principal actividad es la venta de artículos ferreteros, especialmente de herramientas manuales.

Logotipo

El logotipo de Ferrocarsa es atractivo y llama la atención y su composición está hecha por un caso y un serrucho.



Figura 2: Logotipo la página web
Elaborado por: Los autores

Eslogan

“Ferretería Ferrocarsa” tiene como eslogan “El amigo del Constructor” porque es ideal para todo lo que se relacione con construcción bajo la línea de herramientas manuales.

Misión

Somos una microempresa del sector ferretero que se dedica a la comercialización en venta a precios competitivos de productos basados en herramientas manuales, con la misión de cubrir la demanda y la obtener la plena satisfacción de los clientes.

Visión

Ser una microempresa líder en la ciudad de Guayaquil y referente a nivel nacional, y se pretende diversificar sus servicios con sucursales en otras provincias en los próximos 4 años.

Valores

Compromiso.
Lealtad.

Responsabilidad.
Confianza.
Innovación y desarrollo.
Honestidad y transparencia.

Productos

Para observar los productos en detalle, dentro de la página web de “Ferretería Ferrocarsa”, se debe dar clic en la pestaña *Comprar*, continuación se muestra la opción de productos en la figura 3.

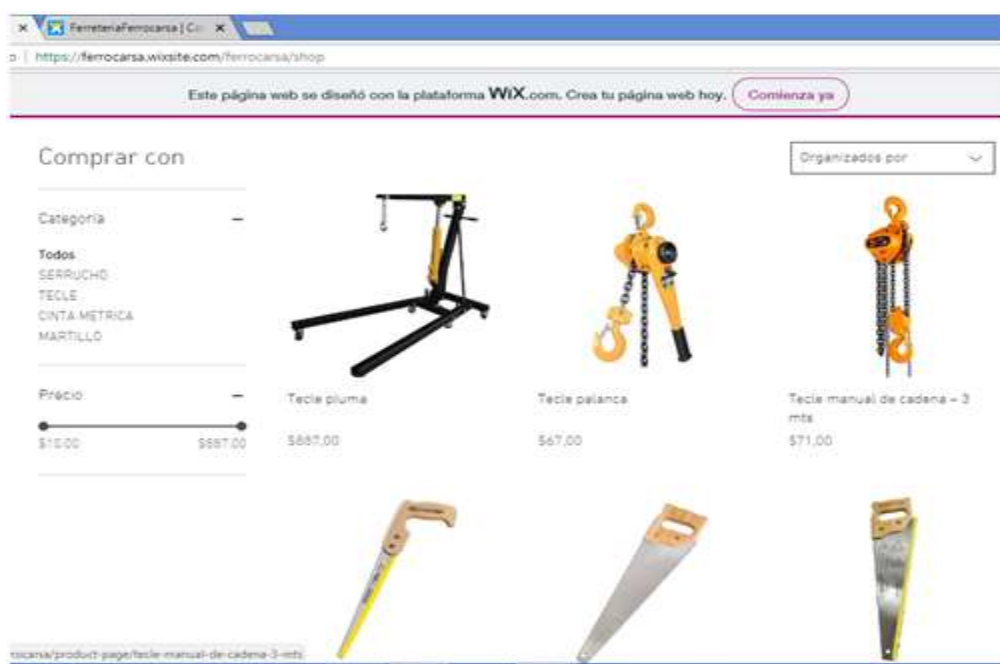


Figura 3: Productos de la tienda virtual
Elaborado por: Los autores

Datos básicos de red social Facebook

Facebook es una red social que se fue gestando por Mark Zuckerberg, hasta que en 2007 salió traducida en varios idiomas y a nivel global. En enero de 2013 se llegó a 1230 millones de personas conectadas en esta red social, 600 millones conectadas a través del móvil. Actualmente es la red social por excelencia en este mundo globalizado, ofreciendo casi todos los servicios que una red social podría ofrecer.

Servicios de Facebook

- Lista de amigos: Facebook te da la posibilidad de albergar en una sola red social a todos tus conocidos y amigos para poder mantener el contacto con ellos.
- Chat: Esta red social incorpora un chat online para que la comunicación entre amigos se realice de la manera más rápida y eficiente posible.
- Grupos: También ofrece un servicio de creación y gestión de grupos para comunicar personas de manera privada.
- Eventos: Los eventos te permiten crear y gestionar un evento que quieras promocionar entre tus conocidos y amigos.
- Páginas: Este tipo de servicio es el utilizado para la gestión de marcas, empresas, productos, etc. para ofrecer comunicación con clientes o personas interesadas en productos. Las páginas se nutren de las publicaciones de las propias páginas y de los comentarios o “me gustas” de los seguidores que se puedan conseguir.
- Subir fotografías y vídeos: Facebook te da la posibilidad de albergar todas las fotografías y vídeos que necesites compartir con tu lista de amigos.
- Juegos: En esta red social podrás jugar a multitud de juegos gratuitos y compartir tus puntuaciones o competir con tus amigos y conocidos.
- Anuncios: Podrás crear campañas de publicidad para promocionar tus productos con inversiones no muy altas. Desde el primer euro tendrás la posibilidad de obtener un buen retorno de la inversión.

Aplicación en Marketing Digital

Se realizó el levantamiento de marketing digital con la ayuda de Facebook, que nos servirá para informar a la audiencia de diferentes promociones, ingreso de nuevos productos y artículos con descuentos. Por ser una red social muy usada, el aprovechamiento de todas las herramientas propios del Facebook como pagar por anunciarse y generar campañas de publicidad son válidas para el marketing digital.



Figura 4: Facebook: Ferreteria Ferrocarsa

Fuente: <https://www.facebook.com/ferreteria.ferrocarsa.9>

En la figura 4, se observa ver la presentación de Ferrocarsa en Facebook

Datos básicos de red social Instagram

Esta plataforma se fundó a mediados del año 2010 por Kevin Systrom y Mike Krieger, que por aquel entonces estudiaban en la Universidad de Stanford, en California.

Systrom siempre sintió pasión y curiosidad por intentar crear nuevas maneras de comunicarse y de poner en contacto a personas de distintas partes del mundo, con la ayuda de Internet.

Se cuenta que su formación en Ingeniería y su gran afición por la fotografía, nos dan la explicación de por qué es uno de los precursores de esta App.

Servicios de Instagram

Subir imágenes y videos: Ésta es la principal función de esta red y buena parte del éxito se ella se debe al protagonismo que dan a estos elementos audiovisuales.

Para compartir una foto o vídeo corto, se ingresa entrar en la plataforma, donde se abrirá automáticamente tu timeline con las últimas noticias de tus contactos, y desde allí, hacer clic sobre el botón “+”, que verás justo abajo en el centro.

Agregar filtros profesionales a tus imágenes: Con elegantes retoques y filtros fotográficos, que le dan un toque profesional a cualquier imagen que subas a esta red.

Compartir contenidos con otras plataformas: Otra función destacable es que, tanto las imágenes como vídeos, pueden ser compartidos en Twitter, Facebook y Tumblr, además de en tu propia cuenta en ésta plataforma.

Agregar hashtags: Mediante el uso de etiquetas o “Hashtags”, como comúnmente las conocemos todos, podemos indexar un contenido en base a una palabra clave precedida por el símbolo almohadilla (#).

De este modo, si en su buscador interno un usuario realiza una búsqueda por esa palabra o frase clave, podrán aparecer todos aquellos contenidos a los que hayas añadido ese hashtag o etiqueta.

Crear “Instagram Stories”: Se trata de una funcionalidad que está vigente desde hace relativamente poco tiempo pero que, ciertamente, ha arrasado y sigue arrasando entre los usuarios y Marcas.

Este tipo de historias son publicaciones volátiles, es decir, que desaparecen pasadas 24h de su publicación y donde puedes compartir imágenes o vídeos, así como un carrusel de estos contenidos, acompañados de stickets, emoticonos y frases.

Crear campañas publicitarias: Los Instagram Ads aparecerán en los feeds de noticias de los usuarios que se haya seleccionado como target objetivo. Estas publicaciones estarán marcadas con la etiqueta Anuncios. Para decidir si aparecen o no, se sigue un criterio de selección basado en la puja y en la relevancia para el usuario.

Aplicación en Marketing Digital

Instagram se ha convertido en un canal de información inmediata, y nos servirá para comunicar a los clientes de los diferentes cambios de temporada de nuevos productos, así como liquidaciones o remates. Con esta red social evaluamos a los “seguidores” y se analiza el tipo de contenido a publicar para éste segmento de clientes. En la figura 5, se visualiza el entorno de Instagram.



Figura 5: Ferretería Ferrocarsa en instagram
Fuente: <https://www.instagram.com/ferrocarsa/tagged/>

Datos básicos de red social Twitter

Twitter es una aplicación web perteneciente al grupo de las denominadas redes sociales. Esta aplicación del tipo microblogging, consiste en la que las personas puedan publicar sus tweets, un tweet es una pequeñas frases o comentario de no más de 140 caracteres por vez, pudiendo en el agregar urls (direcciones web) referidas al comentario.

Servicios de Twitter

Retweets: Consiste en volver publicar lo que otro usuario a publicado, difundiendo el mensaje a gran escala.

Favoritos: Por más que twitter permite ver el historial de sus propios tweets, a usted le puede interesar guardar tweets relevantes de otros usuarios para poder visualizarlos cuando usted desee.

Slashtags: Se puede crear propios filtros o usar el de otros usuarios. Además nos introducen en las búsquedas semánticas, el gran tema de moda. Para utilizarlo basta con agregar el signo numeral (#) seguido de la frase. Sirve para categorizar un tweet indicando de que trata el mismo y por lo general es muy probable que el usuario interesado en ese tema pueda leerlo.

Trending Topic: Cuando un tema específico es utilizado por muchos usuarios y se convierte en popular, se dice que es "Trending Topic", debido a que un gran porcentaje de la comunidad de Twitter está haciendo mención sobre ese tema en particular. Los usuarios de Twitter hacen referencia a él, como TT. En definitiva es el "tema del momento".

Listas: Con las listas se puedes clasificar a la gente que sigues por grupos como ser amigos, familia, colegas del trabajo, compañeros o por temáticas tecnología, videojuegos, actualidad; de forma que te sea más fácil seguir todas sus actualizaciones. Es más, también puedes hacer tus listas públicas y permitir que la gente les haga un follow (seguir), para así convertirse automáticamente en seguidor de un grupo de usuarios de Twitter de temática similar.

Relacionar Twitter con Facebook: Actualmente twitter posee un sistema de confianza con facebook, para configurarlo basta con especificar el usuario y contraseña de facebook, lo que permite, al utilizar esta función, publicar en el muro de su facebook, cada tweet que se realice como si fuera un post común de facebook.

Relacionar Twitter con Linkedin: Para poder publicar desde twitter en el muro de linkedin bastará con agregar al final de nuestro tweet el slashtag #in

Aplicación en Marketing Digital

En Twitter, es la red que informa de manera inmediata como “Noticias” recientes, que informa a los clientes las novedades con una respuesta instantánea, pudiendo utilizar las propias herramientas de twitter generando alguna noticia como tendencia y hashtag. Es una forma efectiva de interactuar con los usuarios cuando se requiere una interacción inmediata. En la figura 6, se puede ver el entorno de twitter.



Figura 6: Ferretería Ferrocarsa en Twitter
Fuente: <https://www.instagram.com/ferrocarsa/tagged/>

Modelo de Negocio

Las principales transacciones de negocios que se usan en el comercio electrónico se dividen en 3 categorías básicas:
Entre empresas (B2B, Business to Business).
Entre empresa y consumidor (B2C, Business to Consumer).
Entre consumidores (C2C o P2P, Consumer to Consumer o Person to Person).

El comercio B2C se refiere al proceso de venta electrónica entre la empresa o "tienda virtual" y el consumidor final. El ejemplo más clásico de negocio B2C es Amazon.com, para la compra de libros, CDs, DVDs, etc. a través de Internet.

"Ferretería Ferrocorsa" se enmarca dentro del tipo B2C (Empresa a Consumidor) se refiere al suministro de productos/servicios al usuario final de manera directa a través de su tienda virtual (página web). B2C representa la forma más conocida del comercio electrónico, y es el tipo de comercio electrónico en el que la empresa ofrece sus productos/servicios al consumidor.

Las características de B2C en el comercio electrónico son:
Las relaciones comerciales tienen un posible número de clientes sin límites.
Las cantidades de dinero de las transacciones B2C no son muy altas (aproximadamente 100 y 200 dólares).
Instrumentos como las tiendas web deben tener un diseño que atrae al consumidor e inspirar confianza.
Se suelen realizar las transacciones en línea.
La empresa vendedora debe proporcionar un sistema integrado y cerrado entre la adquisición y el departamento de venta y el sistema de logística.

Entre las ventajas del comercio electrónico B2C destacamos:
Una amplia gama de productos (en todo el mundo).
Gestión de pedidos de alta velocidad.
Alto nivel de adaptación a los requisitos del cliente.
Muchos sitios web comerciales (empresas pequeñas, etc.) se están dirigiendo a practicar el comercio electrónico B2C.

Propuesta de valor

"Ferretería Ferrocorsa" diseñará su página web y toda la relación con las redes sociales con el objetivo de establecer una comunicación directa con el cliente y obtener un servicio diferenciado con respecto a la competencia, así mismo, los valores y principios de atención al cliente son primordiales al momento de establecer una venta.

Al recurrir a la implementación de marketing digital, se pueden mejorar los canales de verificación de productos en el sitio, para así brindar mejor atención en tiempo y dinero al cliente.

Las empresas, a la hora de elaborar una estrategia de marketing, tienen que definir una serie de aspectos decisivos para ellas que van desde los precios de sus productos hasta los mercados a los que van a dirigirse.

Estos factores van a determinar en gran medida el éxito de la empresa.

Uno de los aspectos más importantes a considerar es el público objetivo a quien la empresa va a lanzar sus mensajes, vender sus productos.

Se debe conocer muy bien a los clientes, en especial a aquellos que tiene un modelo de negocio B2B. Este tipo de empresas realizan transacciones con otras compañías, y no con el cliente final, por lo que sus operaciones y decisiones de compra se convierten en un proceso más complejo.

Conocer muy bien a la audiencia permitirá saber cuáles son sus frenos de compra, las razones por las que compran el producto y/o servicio, que les impide comprarlo, etcétera.

La diferencia entre las razones que motivan a los clientes a comprar y los frenos que hay en dicha compra se obtiene lo que se llama aportación de valor del servicio o producto de la empresa. Es por esto que la propuesta de valor es vital a la hora de comercializar, de poner en marcha las estrategias de marketing.

Análisis PESTEL

Político: La política tributaria del gobierno nacional, con sus derivaciones de los diferentes niveles políticos, el cambio de gobierno, y del direccionamiento político nacional.

Económico: No se lleva contabilidad y se trabaja con Registro Único de Contribuyente (RUC), supervisado por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Existe mayor demanda en tiempos de generación de proyectos de habitacionales, donde se busca ser proveedor del estado.

Social: El crecimiento demográfico en la ciudad de Guayaquil y sus tradiciones barriales como “Embellece tu barrio”, “Cuida tu parque”, y de más propuestas para mejoramiento de viviendas, cubren las demandas para la adquisición de artículos ferreteros en especial de herramientas manuales.

Tecnológico: El recurso de Social Media Marketing juegan un papel importante para la relación empresa/cliente, porque la imagen y presentación de la empresa busca ser un atractivo visual con la amplia gama de productos ofertados.

Ecológico: Los artículos son productos terminados y carecen de compuestos que puedan ocasionar un riesgo para la salud de los empleados ni para el cliente.

Legal: La normativa legal vigente en el país que regula las actividades comerciales a nivel nacional, los reglamentos y ordenanzas municipales que regula la actividad comercial y los negocios a nivel local.

Análisis DAFO

Tabla 4: Análisis DAFO

F. INTERNOS	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
	1.- Amplio mercado para los sistemas de información.	1.- Disminución de precios por parte de la competencia.
	2.- Bajo costo de inversión para el desarrollo.	2.- Carencia de derechos de autor.
	3.- Facturación Electrónica.	3.- Sistema informático free para empresas.
F. EXTERNOS	4.- Demanda de actualizaciones de software.	4.- Baja economía en el país.
Fortalezas (F)	Estrategias (FO)	Estrategias (FA)
1.- Equipo de trabajo proactivo.	1.1. <i>Desarrollo de productos de software con estrategias de marketing y ventas, dando un valor agregado.</i>	1.1. Disminución en el precio de los productos, pero con un valor agregado.
2.- Vastos conocimientos en tecnologías web y móvil.	2.2. Desarrollo de aplicaciones web y móviles.	2.2. Creación de derechos de autor para los sistemas de información.
3.- Utilización de Software Libre.	3.3. Implementación de facturación electrónica usando software libre.	3.3. Implementación de facturación electrónica a bajo costo con valor agregado.
4.- Sistemas genéricos comerciales.	4.4 Desarrollo de versiones para sistemas genéricos.	4.4. Limitación en el desarrollo de versiones de los sistemas genéricos.
	Maxi-Maxi/Crecimiento	Maxi-Mini/Defensa
Debilidades (D)	Estrategias (DO)	Estrategias (DA)
1.- El posicionamiento de la marca es débil.	1.1. Impulsar planes de mercadeo.	1.1. Diversificación del producto.
2.- Poca concentración en el área de marketing y ventas.	2.2. Concentración en área de marketing y ventas.	2.2. Implementación de publicidad de productos de software que tengan derecho de autor.
3.- Poco personal en el área de ventas.	3.3. Integración de mayor numero de vendedores para facturación electrónica.	3.3. Aplicación de ventas por servicio del uso de sistema
4.- Poco presupuesto	4.4. Desarrollo de actualización para	4.4 Desarrollo de productos de

para el desarrollo de sistemas.	los sistemas existentes	software a escala baja para pequeñas empresas.
	Mini-Maxi/Supervivencia	Mini-Mini/Retirada

Elaborado por: Los autores

Marketing mix

En marketing mix es un término, el cual se utiliza para englobar a sus cuatro componentes básicos: producto, precio, distribución y comunicación. Estas cuatro variables también son conocidas como las 4Ps por su acepción anglosajona (producto, price, place y promotion). Las 4Ps del marketing (el marketing mix de la empresa) pueden considerarse como las variables tradicionales con las que cuenta una organización para conseguir sus objetivos comerciales. (Espinosa, 2014).

DEBILIDADES

- D1:** Un solo local (no tiene una sucursal.)
- D2:** No existe política de adquisición.
- D3:** Falta de promoción utilizando tecnología de comunicación actual.
- D4:** incorrecto uso de recursos

AMENAZAS

- A1:** Vendedores informales.
- A2:** Competencia desleal.
- A3:** Competencia con herramientas tecnológicas.

FORTALEZAS

- F1:** Empresa propia.
- F2:** Local Propio.
- F3:** Capital Propio.
- F4:** Precios bajos.
- F5:** variedad de productos

OPORTUNIDADES

- O1:** Clientes potenciales que proceden de las redes sociales en internet.
- O3:** Atención personalizada a clientes.
- O4:** Diversificar productos.

A continuación, se sobre dará una explicación de las 4PS del marketing mix del social media marketing con la tienda virtual.

Producto y Precio: Con el social media marketing y la tienda virtual nos permitirá ofertar los productos que se proponen a continuación:

Tabla 2: Producto y Precio

Tipo	Descripción del bien	Precio
Producto	Artículos De ferreterías Y herramientas manuales	Precio de acuerdo al volumen de ventas.

Elaborado por: Los autores

Plaza: La oficina donde se administrará el plan de social media marketing y marketing digital serán en los mismos locales funcionales del comercio.

Promoción: Se aplicará promociones por temporadas a través de redes sociales y ecommerce.

RECOMENDACIONES

Para una mejor promoción de la marca se recomienda:

Mantenimiento y actualización constante a la tienda online para que puedan promocionar nuevas líneas del mercado del sector ferretero.

Aplicación idónea de las estrategias de mercadeo, SEO y SEM para conseguir clientes potenciales, abordando las necesidades específicas de los prospectos en cada etapa del ciclo de compra.

Uso adecuado de los medios sociales tanto el fan page de Facebook e Instagram y así obtener un mayor número de clientes potenciales.

Promoción de nuevas líneas de productos que salen al mercado, para que se promocióne mediante el sitio web para que los clientes se sientan atraídos por marcas y gustos.

Utilizar programas de afiliados que funcionan creando un URL personalizado para cada persona que esté promoviendo los productos. Se puede compartir en redes sociales o en un blog post en donde hagan una reseña del producto.

Obtener publicidad con la prensa es una excelente manera de llegar a nuevos clientes y ayuda a que más gente descubra tus productos.

Los bloggers es una opción interesante al tratarse de mover contenidos con historias que trascienden hechos relevantes para los usuarios en la web.

CONCLUSIONES

Este trabajo investigativo concluye que:

Las herramientas de marketing basadas en plataformas tecnológicas, son vitales para las empresas que necesitan presentar sus productos a nivel nacional.

La publicidad de bajo costo que contribuyen a nuevos canales de comunicación más eficaz que garantizan una amplia variedad de consulta al momento de adquirir un producto.

Las competitividades permiten marcar la diferencia entre lo que se puede vender desde la tienda física como en la virtual, lo que maximizaría notablemente las ventas.

Los medios sociales son las nuevas formas de hacer marketing y llegar a un público más específico, como el fan page de Facebook e Instagram, logrando obtener un mayor número de clientes potenciales.

El marketing digital sin duda alguna es un recurso obligatorio para la nueva tendencia de los negocios en línea, si no se refiere ninguna campaña de cualquier tienda virtual, el negocio no existe.

El marketing digital es más económico que el tradicional, hay una reducción de costos, es flexible debido a que pueden hacer modificaciones en sus campañas publicitarias en cualquier momento.

El marketing online está disponible las 24 horas del día, el marketing digital es medible se puede saber el retorno de la inversión de la campaña publicitaria, el marketing en Internet tiene una mayor capacidad de segmentación, podemos definir nuestro mercado objetivo y obtener un mayor grado de atención por parte de los usuarios en los sitios web.

GLOSARIO

Análisis DAFO.- Es la presentación del estado actual de la empresa analizando sus situaciones externas e internas.

Análisis PESTEL.- Es la presentación de los factores macro ambientales de una empresa que utiliza como un componente la gestión estratégica.

B2B.- En inglés, sigla de Business to Business. Se refiere al concepto de empresas que venden sus productos a otras empresas.

B2C.- En inglés, sigla de Business to Consumer. Opuesto al modelo de B2B, B2C son empresas que venden sus productos primordialmente a usuarios finales, no a otras empresas.

C2C.- Esta sigla se refiere al modelo de negocios Consumer to Consumer o en español, consumidor a consumidor. Es un modelo dónde, por ejemplo, los consumidores son los que venden y compran productos.

Comercio electrónico. - Consiste vender y comprar artículos o servicios utilizando tecnologías web.

Marketing digital. - El marketing digital se refiere a la aplicación de estrategias de comercialización que se llevan a cabo a través de medios digitales, en los que se hace uso de diferentes herramientas como correo electrónico, smartphones, redes sociales, páginas web, motores de búsqueda, etc.

Marketing mix.- Es un análisis de la estrategia interna de una empresa la misma que le permitirá analizar el precio, producto, distribución y promoción.

Medios de pago: Diferentes formas como un cliente puede comprar un producto. Esto puede incluir tarjetas de crédito, pago con cuentas bancarias, pago en establecimientos físicos y pago contra entrega.

Modelo de Negocio. - Es la representación de abstracta de una empresa.

Propuesta de valor. - Es una estrategia organizacional que permitirá aumentar la demanda para un producto o servicio.

Multicanal. - Se trata de la posibilidad de vender utilizando diferentes canales (online, teléfonos móviles, sucursales, etc.), de manera que permita una combinación de todos.

Multitienda.- Cuando se tienen dos tiendas online conectadas al mismo back office.

Pasarela de pago. - Es la herramienta encargada de procesar el cobro y pago del producto, su principal objetivo es que se realice de manera rápida, sencilla y segura para el usuario.

Publicación digital que se envía periódicamente a través de un **email a los suscriptores** de una lista de envío que previamente han aceptado recibir este tipo de información. Suele contener información de interés para el destinatario, ofertas, promociones, nuevos productos...

SEM.- Es un mecanismo de mercadotecnia en Internet que permite buscar sitios web mediante el aumento de su visibilidad en las páginas de resultados del motor de búsqueda.

SEO.- Es un conjunto de acciones orientadas a mejorar el posicionamiento de un sitio web.

Social Media Marketing.- Conjunto de acciones que permite exponer un producto o servicios en las redes sociales.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características importantes para realizar Ecommerce en la página web

Figura 2: Logotipo la página web

Figura 3: Productos de la tienda virtual, elaborado por autores

Figura 4: Facebook: Ferretería Ferrocarsa

Figura 5: Instagram: Ferretería Ferrocarsa

Figura 6: Twitter: Ferretería Ferrocarsa

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis DAFO

Tabla 2: Producto y Precio



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 05 de septiembre de 2019.
Fecha de aceptación: 11 de diciembre de 2019.

IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS RIESGOS DE UNA AUDITORÍA EXTERNA DE ESTADOS FINANCIEROS

AUTORES:

Xochitl Tamez Martínez
xochitl@uaslp.mx
Laura Zamora Pacheco
laurazamora449@gmail.com
Graciela Martínez Ramírez
gracemar9@gmail.com
Sergio Arcos Moreno
sarcos@uaslp.mx

UASLP-UAMZH-México

RESUMEN

En la actualidad, es muy común que las empresas utilicen servicios de auditoría con la finalidad de llevar a cabo una evaluación profesional del desempeño de la organización; sin embargo, una mala planeación en la realización de sus actividades diarias puede desencadenar problemas que se verán reflejados al momento de que el auditor exprese su opinión en el dictamen de auditoría.

Con el presente trabajo se pretende contribuir a la difusión entre el sector empresarial, principalmente, de una alternativa que les permita detectar y minimizar los riesgos o errores a los que son susceptibles al momento de realizar sus operaciones del día a día: “El Control Interno”, que es un sistema diseñado para ayudar a mejorar los diferentes procesos en los que incurre una corporación,

tomando en cuenta que las empresas necesitan evitar, en mayor medida, el margen de error que pudieran tener al momento de realizar alguna actividad.

Aunado a ello, otro propósito que se persigue es mostrar el impacto que suscita la implementación, o la nula utilización, de un sistema de control interno sobre los riesgos de detección a los que se enfrenta un auditor externo en la realización de su trabajo profesional de auditoría y en la consecuente emisión del dictamen resultante.

La presente investigación es de carácter puramente documental, dado que la información que se proporciona está basada en la recopilación y análisis textos, artículos, normas y libros relacionados con el tema que se presenta.

Como punto de partida, se brindan algunas definiciones de lo que es el control interno y la importancia de su implementación. De igual manera se mencionan los posibles riesgos a los que se ven expuestas las empresas como, por ejemplo: el robo de mercancía por parte de los empleados o el mal registro de la información en el departamento de contabilidad, por citar algunos.

Por lo tanto, dar a conocer la utilidad de un sistema de control interno y su impacto en los riesgos de auditoría resulta de suma importancia, al indicar al auditor independiente el grado de confianza que puede depositar sobre la información que le es proporcionada por la administración de la empresa, al momento de llevar a cabo el trabajo de auditoría.

Además, cabe recalcar que un buen sistema de control interno, al tener un gran potencial en detectar las irregularidades, brinda una mayor certeza a la gerencia de que las operaciones se están realizando de acuerdo a los planes y objetivos organizacionales.

Por último, se presenta una breve reseña de las principales características y ventajas del Modelo de Control Interno conocido como Modelo COSO, como una muy recomendable opción en la administración empresarial y como una de las mejores herramientas administrativas en la detección y prevención de riesgos organizacionales; además, de su significativa importancia en la determinación de la extensión y alcance de los procedimientos de auditoría a implementar por el auditor externo con miras a la emisión de un dictamen financiero.

Clasificación JEL: M12 Gestión del Control Interno, M41 Información Financiera, M42 Riesgos de la Auditoría Externa.

Clasificación UNESCO: 531102 Confiabilidad de la información financiera, 531109 Gestión de la operación empresarial.

ABSTRAC

IMPACT OF INTERNAL CONTROL ON THE RISKS OF AN EXTERNAL AUDIT OF FINANCIAL STATEMENTS

At present, it is very common for companies to use auditing services in order to carry out a professional evaluation of the organization's performance; however, poor planning in the performance of their daily activities can trigger problems that will be reflected at the time the auditor expresses his opinion in the audit opinion.

This work is intended to contribute to the dissemination among the business sector, mainly, of an alternative that allows them to detect and minimize the risks or errors to which they are susceptible when carrying out their day-to-day operations: "The Internal Control ", Which is a system designed to help improve the different processes that a corporation incurs, taking into account that companies need to avoid, to a greater extent, the margin of error that they might have at the time of carrying out some activity.

In addition to this, another purpose that is pursued is to show the impact caused by the implementation, or the null use, of an internal control system on the detection risks faced by an external auditor in the performance of his professional work. audit and the subsequent issuance of the resulting opinion.

This research is purely documentary, given that the information provided is based on the collection and analysis of texts, articles, norms and books related to the topic presented.

As a starting point, some definitions of what is internal control and the importance of its implementation are provided. Likewise, the possible risks to which companies are exposed are mentioned, such as: the theft of merchandise by employees or the poor registration of information in the accounting department, to name a few.

Therefore, publicizing the usefulness of an internal control system and its impact on audit risks is of the utmost importance, indicating to the independent auditor the degree of confidence that can be deposited on the information provided by the administration. of the company, at the time of carrying out the audit work.

In addition, it should be noted that a good internal control system, having great potential in detecting irregularities, provides greater certainty to management that operations are being carried out according to organizational plans and objectives.

Finally, a brief review of the main characteristics and advantages of the Internal Control Model known as the COSO Model is presented, as a highly recommended option in business administration and as one of the best administrative tools in the detection and prevention of organizational risks; In addition, its significant importance in determining the extent and scope of audit procedures to be implemented by the external auditor with a view to issuing a financial opinion.

JEL Classification: M12 Internal Control Management, M41 Financial Information, M42 External Audit Risks.

UNESCO Classification: 531102 Reliability of financial information, 531109 Business operation management.

PALABRAS CLAVE: Estados Financieros, Auditoria Externa.

KEY WORDS: Financial Statements, External Audit.

1. ANTECEDENTES

Es indiscutible que para que las empresas logren alcanzar sus objetivos, independientemente de que sean estos lucrativos o no, requieren de una organización que les permita gestionar de manera ordenada sus operaciones cotidianas y sus recursos humanos, que les garantice la protección de sus activos (vehículos, materiales, equipo, mercancías, etc.), que ofrezca información continua y confiable para que sus administradores tomen las decisiones más acertadas y que responda a las necesidades del entorno legal, político y social de la empresa. Y es precisamente ahí en donde radica la importancia de diseñar un buen sistema de control interno que, además, prevenga la realización de los diferentes riesgos tanto internos como externos a los que la empresa se encuentra expuesta.

Al adentrarse a los orígenes del Control Interno, se piensa que surgió con el sistema de la partida doble documentada por el franciscano Luca Paccioli a finales del siglo XV, en el año de 1494. Sin embargo, fue durante el periodo neolítico, cuando aparecieron las primeras civilizaciones y el trueque como medio de intercambio, que se originó la necesidad de implementar medidas de control adecuadas que permitieran valorar el valor de las cosas que se intercambiaban.

Un acontecimiento importante que marco la transición del control interno en el tiempo ocurrió en la segunda mitad del siglo XVIII y primera mitad el siglo XIX, durante la época de la Revolución Industrial. Con el aumento notable de la producción comenzaron a surgir problemas comerciales, productivos y administrativos, al grado que a los propietarios les fue imposible seguir atendiendo sus negocios de manera personal y comenzaron a delegar funciones a sus trabajadores. Por consiguiente, los dueños se vieron impulsados a crear sistemas y procedimientos que disminuyeran la posibilidad de posibles fraudes por parte de su personal. (Verónica Susana Vera Avendaño, 2011).

2.

DEFIN

CIÓN DE CONTROL INTERNO

Al abordar el marco conceptual de Control Interno, se tomó en consideración que la interpretación de un término difiere de una persona a otra, es por ello que a continuación se proporcionan algunas definiciones visualizadas en diferente contexto.

De acuerdo con la Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (CONAA) el control interno es:

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y la eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.” (CONAA, 2018)

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway):⁵³

“El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de

⁵³ COSO: Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son: La Asociación Americana de Contabilidad (AAA), El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.”
(COSO)

Para sir Isaac Newton el control interno es un conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización. (Zamora Pacheco L., 2019).

Aunado a estas definiciones, Diana Janeth Zarpan, en su tesis “Evaluación del sistema de control interno del Área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca 2012” hace hincapié en que el control interno debe lograr que los recursos de una empresa se usen de manera eficiente y centrarse en las áreas de mayor importancia, adaptándose a las necesidades de la entidad, para brindar una certeza razonable sobre la información financiera que emite. (JANETH, 2013).

En general, se puede definir al control interno como un sistema diseñado para ayudar a mejorar los diferentes procesos en los que incurre una corporación, tomando en cuenta que las empresas necesitan evitar en mayor medida el margen de error que pudieran tener al momento de realizar alguna actividad.

Es así que “control interno” es una expresión utilizada para describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

3. ELEMENTOS DE UN CONTROL INTERNO:

El control interno se conforma de 5 elementos. Su división proporciona al auditor una estructura útil para evaluar el impacto que dichos controles internos tienen en la realización de una auditoría externa. Los elementos que lo conforman son:

3.1 Entorno o Ambiente de control

Consiste en establecer un entorno en el cual se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, manteniendo una cultura de honestidad y de comportamiento ético. Es la base para los demás componentes y fija el tono de una organización (actitudes, conciencia y acciones).

Algunos de los factores a considerar como integrantes del Ambiente de control son: Métodos para asignar autoridad y responsabilidad, las políticas y prácticas del personal o la actitud de la administración hacia el control

Elementos Del Control Interno

Informe COSO 1992 y 2013 → asumido en NIA 315



Fuente: Informe COSO:
Control Interno Marco
Integrado 1992

interno.

La existencia de un ambiente de control satisfactorio propicia la reducción del riesgo de fraude o de error material.

3.2 Evaluación de Riesgos

Consiste en evaluar todos aquellos riesgos relevantes que pueden afectar la funcionalidad y operación de una empresa. Al evaluar los riesgos debe considerarse la importancia o grado del riesgo y sus efectos, la probabilidad de que ocurran, así como establecer los controles necesarios.

Es importante mencionar que la evaluación de riesgos que realiza la entidad difiere de la consideración de riesgos de auditoría que realiza el auditor y cuando el auditor identifique riesgos no identificados por la entidad, se determinará si existe una deficiencia significativa en el control interno en el proceso de valoración del riesgo por la entidad.

3.3 Actividades o procedimientos de Control

Se refiere a las políticas, sistemas y procedimientos que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos de control de la entidad.

Estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo, detectivo o correctivo en concordancia a su diseño.

3.4 Información y Comunicación

Este elemento consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica tanto en las tecnologías de la información como a los sistemas manuales.

Dado que la generación de información financiera afecta en la toma de decisiones que ejerce la gerencia, se debe comunicar en forma oportuna. Por lo tanto, la entidad debe contar con sistemas de información y canales de comunicación eficientes.

3.5 Supervisión o vigilancia

Una vez planeado e implementado un sistema de control interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. Vigilar es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, permite evaluar los procedimientos de control sobre la marcha y aplicar las medidas correctoras de las deficiencias cuando sea pertinente.

La supervisión es necesaria ya que cualquier sistema por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y con el tiempo tiende a perder su efectividad. (El control interno y su efecto en el trabajo de auditoría de estados financieros, 2004)

4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El control interno es un elemento muy importante en el funcionamiento y operación de las empresas y tiene un gran efecto en la calidad, oportunidad y veracidad de la información que genera la administración de las mismas.

Cuando una empresa cuenta con más de un socio, muchos empleados y muchas tareas delegadas, mayor será la importancia de tener un adecuado sistema de control interno. Esto se debe a que las órdenes que dan los directivos no pueden ser controladas al momento de su cumplimiento, es decir, no existe seguridad de que las actividades ordenadas se desarrollen de la manera correcta.

La finalidad de implementar un sistema de control interno es prevenir los riesgos que puedan afectar a una entidad, contribuyendo a detectar potencialmente las irregularidades. Está diseñado para dar un grado de certeza razonable respecto al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

4.1 Tipos de sistemas de control interno

Respecto a su clasificación puede separarse de diferentes maneras debido a la versatilidad que posee, ya que puede ser aplicado a cualquier área o departamento. Entre los más destacados se encuentran:

- El control interno contable. Influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y en la veracidad de los estados financieros. Debe estar diseñado de tal forma que permita mostrar realmente la posición económico-financiera de la empresa.

El control contable comprende los métodos para realizar los registros contables, la valuación o procedimientos para determinar el valor de los activos, los cálculos aritméticos correspondientes para determinar el valor razonable de la información a contabilizar; también incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. (SALAZAR, 2013)

- Administrativo o de gestión. Es una manera de mantener en orden los procesos administrativos mediante la dirección y control de las actividades.
- Financiero. Puede definirse como el control del estado de las finanzas. Abarca el estudio y análisis de los resultados reales de la empresa, comparados con los objetivos, planes o programas empresariales.
- Presupuestario. Es un instrumento del que se valen la mayoría de las empresas para llevar a cabo sus operaciones. Constituye una anticipación del comportamiento de la entidad expresada en unidades monetarias.
- Gerencial. Hace referencia a las medidas adoptadas por los accionistas o directivos para dirigir y controlar las operaciones en sus empresas.
- Control de información computarizada. Es la revisión constante de los sistemas de información para verificar el buen funcionamiento de un sistema de información computarizado, dada su complejidad en el procesamiento de datos.

4.2 Responsable de elaborar el sistema de control interno en una empresa.

Dado que la alta gerencia es la encargada de decidir el rumbo que tomará la empresa, así como de supervisar y controlar las operaciones que se realizan en las diferentes áreas que existan en la organización, como son:

- Aumentar las ventas por cada una de las líneas de productos que maneja la empresa,
- Obtener una estructura financiera óptima,

- Monitorear que la empresa mantenga su bienestar financiero, observando el tipo de financiamiento que se toma, ya sea a largo plazo o a corto plazo, con los bancos o con proveedores, entre otros. Generar mecanismos que promuevan la relación entre el oferente y consumidor con el objeto de poder brindar a la sociedad una mayor oferta y variedad de productos con los que puedan contar. Tener personal calificado;
- Asegurar acciones de capacitación y actualización del personal para que se encuentre permanentemente capacitado,
- Acrecentar competencias requeridas por los cargos; y,
- Desarrollar acciones que permitan alinear y mejorar las competencias del personal a los perfiles de los cargos, etcétera. (SALAZAR, 2013)

Las opiniones concuerdan con que la responsabilidad de elaborar un sistema de control interno en las empresas depende estrictamente de la gerencia. (JANETH, 2013) Es decir, es un proceso efectuado por la dirección, la gerencia y el personal de una entidad.

4.3 Ventajas de utilizar un sistema de control interno

Resulta evidente que la implementación de un control interno conduce a las empresas a desempeñarse de una manera mucho más eficiente. Evita las posibles irregularidades y reduce los riesgos, por ejemplo, la verificación en la entrada y salida de mercancía de los almacenes promueve la transparencia sobre las mercancías en existencia. Ayuda a la detección de errores de una manera más rápida (por ejemplo, con la separación de funciones el error de un empleado puede ser identificado por otro).

Otro ejemplo claro sucede en el área de producción, con un buen control interno se puede reducir el nivel de mermas, la empresa puede ser capaz de utilizar la planta de una manera óptima y así evitar incrementar los costos de producción.

En fin, sin importar la actividad a la que se dedique una empresa, un adecuado control interno asegura la eficiencia en las operaciones del negocio y brinda confianza sobre la información de su posición financiera. Cabe mencionar que, aunque sea responsabilidad de la administración elaborar el sistema de control interno, el seguimiento del mismo corresponde a cada uno de los integrantes de la empresa mediante el desempeño adecuado de sus funciones diarias.

5. CONSECUENCIAS DE UN MAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En toda empresa u organización el control interno es un elemento básico para que la empresa pueda ser administrada correctamente por medio de procedimientos, políticas y estructuras, que la misma dirección general de la empresa establecen para hacer funcionar la empresa y lograr así los objetivos establecidos a mediano y largo plazo; aunque exista un control interno eso no exceptúa a la empresa de caer en diferentes riesgos, los cuales podrían afectar de manera significativa a la misma sino se detectan a tiempo.

Sin embargo, antes de intentar comprender el significado de riesgo es necesario conocer un componente esencial que se desprende de el: “La incertidumbre”.

La incertidumbre, puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado. Esta imposibilidad se debe principalmente al desconocimiento o insuficiencia de conocimiento sobre el futuro, independientemente de que este desconocimiento sea reconocido o no por los individuos. Si conociéramos con certeza lo que va a suceder, es decir, si no existiera la incertidumbre, no estaríamos corriendo ningún riesgo (JOSE CARLOS DEL TORO RIOS, 2005).

Por tanto, entendemos por riesgo, la posibilidad de un daño a futuro o al instante debido a determinadas circunstancias presentadas en la empresa.

“El riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, pueden no representar un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre. El riesgo se refiere a la “posibilidad de daño o fracaso” bajo determinadas circunstancias”. (CARTAYA, 2014)

Los riesgos sin duda alguna son infinitos en una empresa cuando, no se tiene un control interno adecuado, o bien, se tiene una excelente estructura de sistema de control interno, pero no es implementado en cada área de manera correcta; generando así el desarrollo de diversos riesgos; entre estos riesgos se contemplan los riesgos de auditoría. Algunos de ellos son los siguientes:

5.1 Riesgo de fraude en los estados financieros.

De acuerdo con la NIA 240 Fraude:

“se refiere a un acto intencional de uno o más individuos de entre la Dirección, los encargados del gobierno de la entidad, los empleados, o terceros que implica el uso del engaño para obtener un beneficio injusto o ilegal” (Leyes, 2004)

El fraude difícilmente es detectado por el control interno, ya que el o los que cometen el fraude se aseguran de encubrir cualquier detalle que rebele su acto ilícito.

Existen dos tipos de fraude, uno es el improcedente apropiamiento de activos, que consiste en que alguna persona, ya sea, directores o trabajadores se apoderen de activos que le pertenecen a la empresa, de una manera inadecuada, con el fin de beneficiarse a sí mismo o beneficiar a otra persona; en consiguiente está el fraude de manipulación de la información que conlleva el estado de resultados, se presenta, cuando los directores o los empleados niegan las utilidades de la empresa o las disminuyen, ocultando la verdadera utilidad, con el fin de reducir los pagos a trabajadores, o bien, tomar la diferencia de la utilidad para sí.

Cuando el fraude es cometido por parte de los directores de la empresa la cuantía puede ser significativa, y cuando es por un empleado suele ser menor, pero si bien, podría llegar a ser significativa si no es detectada a tiempo.

5.2 Robo

Otro tipo de fraude muy conocido en las empresas es el robo, el cual se presenta en distinguidas formas, por ejemplo:

- Robo de información, cuando una persona se apodera de documentos que contengan información confidencial propia de la empresa, para usarla en perjuicio de la misma.
- Robo de activos, toma de activos (herramienta pequeña, objetos de uso diario, materia prima etc.) que si no se detecta a tiempo puede llegar a ser una pérdida significativa para la empresa.
- Robo de efectivo, salida de dinero sin autorización y de ninguna comprobación del gasto.

Cuando no existe una adecuada implementación del control interno, se puede observar en una mala administración de los pagos realizados, aceptación de documentos falsos que comprueban operaciones falsas, uso excesivo de efectivo en compras necesarias y utilización de equipo o material de la empresa para uso personal, abriendo paso a que se originen los riesgos de auditoría.

6. INFLUENCIA SOBRE EL DICTAMEN DEL CONTADOR

Cuando un contador Público brinda servicios de auditoría, una de sus actividades será evaluar el sistema de control interno que implementa la empresa a auditar, dado que, mediante la evaluación del control interno, el contador público fundamenta su confianza en los registros contables, los cuales fungen como base para obtener los estados financieros sobre los cuales emitirá su opinión profesional en el dictamen de auditoría.

Si al evaluar el control interno, este no permite obtener la confianza necesaria ni la suficiente evidencia en algunos registros contables, el contador debe incluir en el dictamen una salvedad o excepción particular sobre los mismos.

Por el contrario, si la confianza sobre el control interno es nula, de tal manera que no permita confiar en ningún registro contable y no se pueda encontrar evidencia suficiente y competente de los mismos, el auditor debe emitir en su dictamen una abstención de la opinión explicando los motivos que lo originaron.

Es así que, si no se lleva a cabo una correcta evaluación del control interno y se le atribuye un grado de confianza mayor o menor al que le corresponde, ocasionará un riesgo:

El riesgo de que el auditor dictamine erróneamente los estados financieros de la entidad a la cual este realizando la auditoría.

6.1 ¿Qué es el riesgo de auditoría?

Según la Norma Internacional de Auditoría 200 “*OBJETIVOS GENERALES DEL AUDITOR INDEPENDIENTE Y CONDUCCIÓN DE UNA AUDITORÍA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA*.”

Es el riesgo de que el auditor exprese una opinión no apropiada cuando los estados financieros están representados erróneamente en una forma de importancia relativa” (NIA 200, 2019)

Por otra parte, Luís Martínez Laguna nos explica que el riesgo de auditoría es:

Es el conjunto de posibilidades de que existan errores importantes en los estados financieros y pasen desapercibidos, a pesar de los

procedimientos de control existentes o de los procedimientos de auditoría puestos en práctica por el auditor. Se hace explícito cuando el auditor emita una opinión sin salvedades, aunque los estados financieros en su conjunto incluyan errores significativos. (LAGUNA, 2019)

Por ejemplo, cuando el auditor asegura que las cifras de los estados financieros presentan, razonabilidad, sobre la posición financiera, los resultados de operación y flujos de efectivo de una entidad, en un lapso de tiempo determinando, y que en realidad estos estados no estén preparados ni presentados de forma razonable, o de manera contraría que exprese que los estados no tengan razonabilidad, cuando en efecto están preparados y presentados razonablemente. (Zamora Pacheco L., 2019)

El riesgo de auditoría se presenta y será más frecuente cuando las empresas no cuenten con un correcto control interno, que les ayude a reducir estos riesgos a un nivel bajo aceptable.

El impacto que tiene el control interno sobre la realización de auditoría es realmente significativo, ya que, a mayor grado de seguridad de control interno, menor riesgo de auditoría sobre los estados financieros, los cuales son el objeto de trabajo a auditar por un contador público independiente.

6.2 Tipos de riesgos de auditoría

Al momento de realizar el trabajo de auditoría se presentan tres tipos de riesgo, los cuales se mencionan a continuación:

A. Riesgo de detección.

“El riesgo de que los procedimientos desempeñados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten una representación errónea que exista y que podría ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o en agregado con otras representaciones erróneas.” (NIA 200, 2019)

Esto quiere decir que al momento de hacer un trabajo de auditoría en una empresa u organización existe la posibilidad de que en los estados financieros se encuentren representaciones erróneas que no haya sido identificados anteriormente por el control interno y probablemente tampoco sean detectados con los procedimientos que el auditor establezca para desarrollar su trabajo de

auditoría; estos errores podrían llegar a ser de importancia relativa, es decir, que podrían llegar a tener un cambio significativo sobre el dictamen de opinión del auditor ya que podría emitir un dictamen equivocado.

De acuerdo a lo anterior entendemos que el riesgo de detección es responsabilidad total del auditor.

“Representaciones erróneas: Una diferencia entre el monto, clasificación, presentación o revelación de una partida reportada en un estado financiero y el monto, clasificación, presentación no revelación que se requiere para que la partida esté de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable. Las representaciones erróneas pueden originarse por error o fraude”. (NIA 200, 2019)

El riesgo de que los estados financieros que presente la empresa u organización contengan errores de incorrección materia (pueden ser consecuencias de un error, fraude o diferencia en las cantidades) que se analiza antes de la auditoría, para que sí el auditor basándose en esto, analice a donde dirigirá las pruebas, cuál será su alcance y oportunidad; originando así una relación entre el riesgo inherente y riesgo de control; estos dos riesgos, son riesgos de la entidad; los cuales ya están ahí independientemente de la auditoría de los estados financieros, la única labor del auditor es evaluarlos adecuadamente.

B. Riesgo inherente.

“La susceptibilidad de una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o en agregado con otras representaciones erróneas, antes de la consideración de cualesquier controles relacionados.” (NIA 200, 2019)

En otras palabras, es la sensibilidad de que toda partida contable tiene de estar registrada o presentada de manera errónea.

Al momento de auditar hay dos partidas que suelen presentar mayor riesgo inherente: las estimaciones y las provisiones, ya que los saldos contabilizados por la empresa se basan, prácticamente en suposiciones, proyecciones y experiencias de la administración de la empresa u organización a auditar, en estos casos la evidencia que el auditor obtiene es más persuasiva que conclusiva.

Se debe recalcar que la administración de la entidad a auditar, es la responsable de implementar del control interno que reduzca este riesgo a un nivel bajo aceptable, para no afectar los estados financieros.

“comprendiendo que hay más posibilidad que se presenten erróneamente los cálculos complejos que los cálculos sencillos. Las cuentas que contienen cantidades que derivan de estimaciones contables están sujetas a una falta de credibilidad importante en el cálculo, dando origen a mayor riesgo que las cuentas que consisten en datos objetivos de rutina”. (Zamora Pacheco L., 2019)

C. Riesgo de control.

“El riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o en el agregado con otras representaciones erróneas, no se prevenga, o detecte o corrija, oportunamente, por el control interno de la entidad.” (NIA 200, 2019)

En la práctica, el riesgo de control interno es la probabilidad de que el sistema de control interno diseñado e implementado por la empresa, no sea capaz de prevenir, detectar y solucionar errores que podrían ser de importancia relativa en los estados financieros.

Por tal motivo, el trabajo del auditor independiente es evaluar la estructura del control interno y si es efectuado de manera correcta, con la finalidad de determinar los niveles de riesgo de control interno a los cuales se enfrentará durante el desarrollo del trabajo de auditoría.

La administración de la empresa es la responsable de diseñar los sistemas de control interno y en ella misma recae la responsabilidad de minimizar los efectos del riesgo de control.

El riesgo de control interno disminuye en cuanto aumenta la efectividad del control interno, esto quiere decir, en cuanto se alcanza los objetivos.

7. MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO Y VALORIZAR EL RIESGO DE AUDITORÍA

Tal como se ha mencionado en múltiples ocasiones, los riesgos se pueden minimizar, pero es evidente que no se pueden eliminar en su totalidad, ya que siempre existirá una posibilidad de dar conclusiones no correctas, aunque se hayan realizado los procedimientos de auditoría estipulados.

Es por ello que el auditor para determinar qué tanta confiabilidad se le puede otorgar al control interno, debe de valerse de métodos o procedimientos que le ayuden a determinar los riesgos más significativos.

7.1 Las pruebas sustantivas.

Una de las herramientas de las que se puede valer el contador auditor para determinar el grado de seguridad que le debe atribuir al control interno es la implementación de pruebas sustantivas.

De acuerdo con la NIA 330 las pruebas sustantivas son:

Un procedimiento de auditoría diseñado para detectar incorrecciones materiales en las afirmaciones.

Estas pruebas de auditoría están especialmente diseñadas para brindar evidencia de que las informaciones proporcionadas por el departamento de contabilidad están completas, son exactas y válidas. Permiten dar sustento a las operaciones de la empresa y determinar la razonabilidad de la información que presentan los estados financieros de la entidad. (GARCÍA, 2009)

Dicho procedimiento está comprendido por:

- a) Pruebas de detalles, algunos ejemplos a los cuales se le aplica esta prueba son a las transacciones, saldos contables e información a revelar.
- b) Procedimientos analíticos sustantivos: son generalmente más adecuados en el caso de grandes volúmenes de transacciones que tienden a ser previsibles en el tiempo. (NIA 330, 2013)

Al realizar una evaluación a los riesgos de auditoría por partes, se obtiene un sinnúmero de situaciones probables sobre errores relativamente significativos que podrían tener los estados financieros. Esto en consecuencia de que el error no

fuere detectado por el control interno ni por el auditor al momento de realizar el trabajo de auditoría.

Identificando cuatro partes, se tiene lo siguiente:

- **Riesgo mínimo.** Si el control interno se haya positivo, existiendo un grado de confianza mayor, no es necesario pruebas sustantivas para que los objetivos de auditoría sean alcanzados. El auditor deberá evaluar el control interno para verificar que esté operando correctamente, esto se le llama pruebas de cumplimiento.
- **Riesgo bajo.** Se disminuye el número de pruebas, debido a que solo deben de comprobarse los errores de importancia relativa.
- **Riesgo intermedio.** Debe comprobarse cada una de las partes individuales, de acuerdo a como lo considere apropiado el auditor, ya que cada método usado varía; cabe mencionar que la mayoría suele basarse en el juicio profesional.
- **Riesgo alto.** El número de pruebas a realizar ira acorde con los resultados obtenidos de la revisión analítica, con la confianza alta en las pruebas sustantivas. (LAGUNA, 2019)

7.2 Matriz de riesgos

Es otra de las herramientas de las cuales se puede valer el auditor al momento de evaluar un sistema de control interno y determinar el grado de confianza que le debe otorgar.

“Una matriz de riesgos es una sencilla pero eficaz herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades que desarrolla una organización, aplicable en cualquier tipo de escenario o proceso. Por lo tanto, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad corporativa”. (HORTA, 2016)

Una matriz de riesgos se enfoca en identificar cuáles son los posibles riesgos que tienen las empresas, el tipo y nivel de riesgo que existe en las actividades o procesos que realiza, Así como identificar cuáles son las áreas a las que se les requiere brindar una mayor atención.

Permite una intervención oportuna de proponer las acciones a realizar para disminuir esos riesgos, por lo que promueve una mayor seguridad.

Su verdadera utilidad radica en que ofrece la posibilidad de tener una idea general de los riesgos de una empresa y la posibilidad de que ocurran con tan solo un pequeño análisis. Es por ello que se debe representar en forma de tablas sin complejidad.

A. Elementos de una matriz de riesgos:

FACTOR DE RIESGO: son las circunstancias internas o externas que se relacionan entre sí para dar lugar al riesgo.

RIESGO: es la probabilidad de que en la empresa ocurra un evento de riesgo.

IMPACTO: son los daños o consecuencias que puede ocasionar la ejecución del riesgo.

PROBABILIDAD: posibilidad de que un riesgo se efectué.

CONTROL EXISTENTE: un proceso a detalle del control interno que la misma empresa ejecuta para prevenir que ocurra el riesgo.

RIESGO RESIDUAL: situación que permanece después de que se hayan llevado acabo las soluciones a los riesgos.

CAUSA: es una explicación de cómo se originó el riesgo.

NIVEL DE RIESGO: es la clasificación en un nivel, puede ser alto, moderado o bajo, de acuerdo con el impacto que tenga en la empresa.

PLAN DE MITIGACIÓN: son los procesos concretos que se efectuaran para prevenir, detectar y reducir los riesgos a un nivel bajo aceptable.

RESPONSABLES: son las personas responsables de llevar acabo las acciones que reducirán los riesgos.

TOLERANCIA A RIESGOS: es la capacidad que tiene la empresa para asumir riesgos y que estos se mantengan en un nivel bajo.

APETITO DE RIESGO: es la capacidad máxima de riesgo, que la empresa puede aceptar para lograr sus objetivos.

B. Elaboración de una matriz de riesgos.

1. **Identificación de riesgos:** como primer paso se identifican las operaciones que realiza la entidad cotidianamente y los riesgos que son propios a ellas; en seguida se anticipa a los posibles riesgos y el grado significativo; los riesgos pueden prevenir de la propia organización, o bien, por un elemento macro económico que puede afectar a la entidad.
2. **Evaluar la probabilidad de que se acabe confirmando el riesgo:** se determinar la probabilidad de realización del riesgo; y también un análisis cuantitativo de los efectos que traerá consigo, es decir, un análisis de valoración de riesgo.
3. **Representación de la matriz de riesgos:** una efectiva matriz ofrece una posibilidad de tener un panorama global de los riesgos de la empresa y la probabilidad de que estos se efectúen. (Toolls, 2015)

Reiterando lo mencionado anteriormente, la matriz de riesgos es un instrumento eficaz para conocer, controlar y corregir los riesgos de menor y mayor impacto que se presentan en la entidad.

8. ¿COMO SE RELACIONA EL CONTROL INTERNO CON LA AUDITORÍA?

Tal como se ha mencionado con anterioridad, el control interno debe ayudar a detectar potencialmente las irregularidades de manera oportuna y por ende asegurar la razonabilidad de integridad sobre los registros financieros.

Los riesgos de auditoría dependen del tipo de control interno que manejen y como se maneje, si el control interno se basa en riesgos esto repercute de manera favorable el trabajo de auditoría ya que el control interno estaría minimizando los riesgos a un nivel bajo aceptable, y la labor de auditoría se facilita.

La correcta evaluación del control interno sirve para indicar al auditor el grado de confianza que se debe tener en el mismo y en qué puntos se debe aplicar con mayor rigor las pruebas necesarias para obtener la evidencia suficiente y competente.

Esta evaluación del control interno se debe realizar en cada examen de estados financieros y no puede suprimirse con el pretexto de haberse evaluado en auditorías anteriores, pues todo control interno tiende a deteriorarse y a perder los objetivos sobre los cuales se diseñó.

9. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, es importante hacer resaltar que el control interno es una medida tomada por la entidad para inspeccionar los riesgos a los cuales se enfrenta día a día; el control interno debe ser elaborado por la alta gerencia de la entidad, con la finalidad de detectar potencialmente las irregularidades de manera oportuna y así ofrecer razonabilidad de integridad sobre los registros financieros.

Cuando un control interno es efectivo, se ve reflejado no sólo en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad, sino también, al momento de llevar a

cabo un trabajo de auditoría. Cuando el control interno de una entidad está basado en riesgos, se estarían minimizando los riesgos a un nivel bajo aceptable, con esto, la labor de auditoría se facilita; ya que el auditor al evaluar el control interno y encontrarlo efectivo le da confianza y razonabilidad sobre los estados financieros. Por tal motivo, es importante que el control interno sea capaz de identificar, controlar y/o corregir los riesgos.

Haciendo hincapié en que el auditor independiente debe evaluar el control interno de la entidad en cada examen de estados financieros que realice, sin ningún pretexto, dado que este tiende a deteriorarse y/o perder los objetivos sobre los cuales fue diseñado.

Bibliografía

- 330, N. (2013). *NIA 330*. Recuperado el 04 de 10 de 2019, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20330%20p%20def.pdf>
- Calidad, A. E. (2019). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 22 de 09 de 2019, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- CARTAYA, M. (2014). *COFAE*. (COFAE, Ed.) Recuperado el 25 de 08 de 2019, de Riesgo de Auditoría: http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwjTyfy_2KzmAhWwna0KHVTLAswQFjACegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fjuridico%2FPDFs%2Fmesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf&usg=AOvVaw2h-W2n3f0ugQEhLM5CLzQ
- CCPM. (11 de NOVIEMBRE de 2004). *COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE MÉXICO*. (CCPM, Ed.) Recuperado el 08 de 10 de 2019, de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/boletines/boletinauditoria3.pdf>
- CONAA. (febrero de 2018). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. (IMCP, Ed.) ciudad de México, Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 15 de 08 de 2019
- GARCÍA, H. A. (01 de JULIO de 2009). *PRUEBAS SUSTANTIVAS DE AUDITORÍA EXTERNA APLICABLES AL ACTIVO CORRIENTE EN UNA EMPRESA COMERCIAL QUE SE DEDICA A LA COMPRA Y VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 21 de 10 de 2019, de http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjT9_PV3KzmAhVBXqwKHfRsAjsQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fwww.biblioteca.usac.edu.gt%2Ftesis%2F03%2F03_3339.pdf&usg=AOvVaw3QcTdE1F5c77vYMLkeYvP

HORTA, L. H. (2016). FLEXCOMPLIANCE.COM. En ACFCS (Ed.), *Conferencia anual latinoamericana sobre delitos financieros*. PANAMÁ. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de Conferencia anual latinoamericana sobre delitos financieros de la ACFCS:
https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjP2r3Q3qzmAhVL2qwKHUGcAakQFjAAegQlARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.flexcompliance.com%2Frepository%2FLUCIO_MORA_GUIA_PRACTICA_PARA_EL_ARMADO_DE_UNA_PRECISA_MATRIZ_DE_RIESGOS.pdf&usg=A

JANETH, A. B. (03 de Diciembre de 2013). *EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA -2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado el 08 de 10 de 2019, de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/261/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

JOSE CARLOS DEL TORO RIOS, A. F. (2005). *PROGRAMA DE PREPARACION ECONOMICA PARA CUADROS*. LA HABANA, CUBA: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

LAGUNA, L. M. (2019). *WOLTERS KLUWER*. Recuperado el 07 de 11 de 2019, de
http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSBf1jTAAASmzAwsDtbLUouLM_DxblwMDS0NDI7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgASQmr-NQAAAA==WKE

Leyes. (2004). *leyes.com.py*. Recuperado el 05 de 10 de 2019, de
http://www.leyes.com/py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-240.pdf

PUBLICOS., I. M. (JUNIO de 2019). *NIA 200*. Recuperado el 10 de 2019, de OBJETIVOS GENERALES DEL AUDITOR INDEPENDIENTE Y CONDUCCION DE UNA AUDITORIA, DE ACUERDO CON LAS NIA'S.

SALAZAR, I. E. (2013). *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ORIENTADO A MINIMIZAR RIESGOS Y OPTIMIZAR RECURSOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LA EMPRESA PUEBLA CHAVEZ Y ASOCIADOS CIA.LTDA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2012*. Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría, RIOBAMBA-ECUADOR. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>

Toolls, I. (06 de AGOSTO de 2015). *¿En qué consiste una matriz de riesgos?* Recuperado el 22 de 11 de 2019, de [https://www.isotoools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-](https://www.isotoools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-matriz-de-)
matriz-de-

riesgos/#targetText=Una%20matriz%20de%20riesgos%20es,puesta%20en%20marcha%20de%20servicios.

Verónica Susana Vera Avendaño, E. L. (27 de SEPTIEMBRE de 2011). *Diseño de un control de inventario para la empresa xyz*. Proyecto de grado previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, Universidad Estatal de Milagro, Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Milagro, Ecuador. Recuperado el 10 de 09 de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>

Zamora Pacheco L., T. M. (JUNIO de 2019). Riesgos de auditoría en control interno y el impacto del Modelo COSO. En J. C. Coll, & L. V. Moreno (Ed.), *IV CONGRESO VIRTUAL INTERNACIONAL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y EMPRESARIAL EN IBEROAMÉRICA*. Torremolinos, Málaga, España: EUMED. Recuperado el 25 de 08 de 2019, de <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/index.html>



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 32 – diciembre 2019.
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 01 de mayo de 2019.
Fecha de aceptación: 18 de diciembre de 2019.

ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA LEGISLACIÓN EN MÉXICO EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS ANIMALES NO HUMANOS

Autores:
Héctor Omar Turrubiates Flores
hot@uaslp.mx
Sergio Arcos Moreno
sarcos@uaslp.mx
Alejandro Gutiérrez Hernández
alejandrogh@uaslp.mx

Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

RESUMEN

Recientemente la promulgación, declaración y adscripción de diversos tratados internacionales han conducido a las agendas gubernamentales, principalmente subdesarrollados, a la atención de tópicos que si bien, ya existía el marco legal o normativa aplicables al respecto, las recientes actualizaciones o formulación de nuevos tratados, han derivado en la reformulación de políticas públicas orientadas a cumplir con ellas. En México, la observación o adopción de los tratados internacionales, caso concreto en materia ambiental por así abarcar el objeto de estudio, se reflejan en las reformas a la Constitución para dar cumplimiento al

acuerdo internacional alineando así, la agenda gubernamental para el desarrollo e implementación de las políticas públicas objeto de la materia. Es necesario comentar que, en este proceso de adecuación o alineamiento, concurren diversas circunstancias que derivan en diversas consecuencias que principalmente, retrasan por mucho, la instrumentación del marco legal o normativo o bien, la institucionalización e implementación de la política pública. Estas causas en el mayor de los casos, se fundan en intereses económicos, endógenos o transnacionales, que indudablemente, conducen la atención gubernamental u política hacia sus escenarios o focos de atención.

En el caso del presente trabajo, se describe el sentido y términos que guarda la legislación federal y las legislaciones de las entidades federativas en materia de la fauna no silvestre, es decir, de aquéllos animales que, con base a sus características u cualidades, representan fines o causas utilitarias en beneficio del ser humano. Se busca dar una dimensión de cómo estos seres vivos se catalogan o categorizan con base al derecho positivo mexicano, bajo de un enfoque antropocéntrico, el cual codifica la naturaleza “social” de estos seres vivos despojándoles -en términos de Descartes- de toda semejanza del ser humano.

Por naturaleza social del ser vivo, nos referimos al tipo de interacción que los diversos animales con base a su comportamiento, representan al ser humano en razón de su fuerza, belleza, habilidades, destrezas, etc., una utilidad o beneficio y así, propiciar la discusión sobre la naturaleza de las relaciones entre el ser humano y los seres vivos, sobre la ética o calidad moral de los actos humanos en razón de la calidad de vida que merecen tener los demás seres vivos. Desde el plano legal, los animales no son reconocidos como sujetos de derecho sino como objetos, éstos se les despojan de toda cualidad -semejanza con el ser humano- de ser vivo convirtiéndose en simples objetos, susceptibles de mercado y negociación, así como de uso, consumo y disposición.

Desde hace algunos ayeres, la discusión sobre la existencia de los derechos de los animales ha sido constante y dadas problemáticas ambientales relevantes tales como la pérdida de hábitats por incendios a gran escala o por la tala

clandestina y tráfico de madera, la cacería furtiva, el mercado negro de ejemplares vivos o muertos, la extinción masiva de especies, etc. Recientemente esta discusión a la cual se suman manifestaciones por grupos ambientalistas y protectoras de animales, han tenido resonancia en las agendas gubernamentales así como en el seno de las Naciones Unidas donde el Programa para el Desarrollo (PNUD) ha lanzado una iniciativa a nivel global reconociendo la importancia en la preservación, conservación, protección tanto de la vida salvaje pero bajo una visión de calidad de vida y de respeto del ser humano a las demás formas de vida denominado bienestar animal y que se adjunta como una directriz de política al incorporarse en los Objetivos de Desarrollo Sustentables ODS cobrando así, la debida importancia del respeto a la vida y bienestar de los animales y su debida atención en la formulación de la agenda para la gobernanza de toda nación.

ABSTRACT

Recently, the enactment, declaration and adscription of several international agreements have led to government agendas, mainly underdeveloped, to give their attention to topics that, even though their respective legal framework and applicable regulations already existed, recent updates and formulations regarding new deals, have resulted in the reformulation of public policies aimed for them to be complied. In México, the observation or adoption of international agreements, especially the ones regarding environmental matters, are reflected in the reforms to the Constitution with the sole purpose of complying with said international agreements, thus, aligning the government's agenda to the development and implementation of public policies. It's necessary to say that, in this process of adaptation and alignment, many circumstances concur and, as a result, they lead to various consequences that, mainly, delay the legal or regulatory framework, or the institutionalization and implementation of public policies. These causes, in most cases, are based on economic, endogenous or transnational interests, which undoubtedly, lead the governmental and political attention to their attention spotlights.

In the case of this work, the meaning and terms that the federal legislation and the laws of the federative entities consider regarding the matter of domestic animals are described, that is to say, regarding those animals that, based on their characteristics or attributes, represent purposes or utilitarian causes for the benefit of the human being. This work seeks to give a perspective of how these living beings are usually cataloged or categorized based on the Mexican positive law, under an anthropocentric approach, which codifies the “social” nature of these living beings by depriving them, in Descartes’ terms, of all similarities with the human being.

By the social nature of the living being, we refer to the type of interaction that the animals, based on their behavior, represent to the human being regarding their strength, beauty, abilities, skills, etc. and as a result, we get to consider them utilities or benefits. From that point forward, we can propitiate a discussion about the nature of the relationships between the human being and living beings, about the ethic or moral quality of the human acts on account of the quality of life that other living beings deserve to have. From the legal standpoint, animals are not recognized as “beings” but as “objects”, they are deprived of all the qualities - similar to the human beings - of a living being and instead we make them mere objects, that either can be sold and negotiated, as well as used, consumed and finally disposed.

It’s been a long time, but the discussion about the existence of animal rights has been constant and, given relevant environmental problems such as the loss of habitats due to large-scale fires or clandestine logging and timber trafficking, poaching, black market of living or dead specimens, mass extinction of species, etc.

Recently, this discussion, to which can be added protests by environmental groups and animal protection groups, has had resonance on government agendas as well as within the United Nations where their Development Program (UNDP) has launched a global-level initiative recognizing the importance of the preservation, conservation and protection of the wildlife but under a vision of quality of life and

respect from the human beings to other forms of life, which is called “animal welfare” and that is attached as a policy guideline when incorporated into the consideration of the Sustainable Development Goals (SDG), thus taking its due importance about respecting the life and welfare of animals and their deserved attention in the formulation of the agenda for the governance of any nation.

PALABRAS CLAVE: apropiación de la naturaleza, legislación local, bienestar animal.

KEYWORDS: appropriation of nature, local legislation, animal welfare.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cada vez es más frecuente observar en las redes sociales un debate sobre si los animales tienen o cuentan con derechos frente al actuar de los humanos. Este debate es de los primeros que se desarrollan en las aulas de las escuelas de derecho, y versa sobre la conceptualización de derechos de los animales y su connotación respecto a la existencia de éstos seres, –cuya existencia es concebida en razón de la relación de utilidad/beneficio directamente relacionada a los fines del hombre y de éste en sociedad desde tiempos remotos– y la exigencia de éstos derechos, en entornos diversos en donde el ser humano convive, utiliza, aprovecha, y consume a éstos seres. Pare ello, intentamos generar un bosquejo sobre una serie de anotaciones respecto a la construcción de la perspectiva de las ciencias sociales ante el ambiente y del desarrollo de diversos autores que han marcado la pauta desde hace décadas en América Latina y su influencia en el devenir de éstas en el contexto vigente, buscando establecer la dificultad de la construcción del saber social respecto a la convivencia de los demás seres con quienes cohabitamos esta isla austral lo que deriva a su vez, en la complejidad de la conceptualización del término derecho de animal y que debe desprenderse del derecho de propiedad –sobre animales– inherente y propio al ser humano.

Un segundo apartado menciona trata de establecer de manera breve la necesidad y pertinencia del enfoque multi y transdisciplinario suficiente para la comprensión y

estudio de lo complejo del ambiente –complejidad ambiental, Leff– lo que permite y consolida nuevos paradigmas y por ende, nuevos usos y transformaciones tanto en lo productivo como en lo social respecto al planteamiento formulación y existencia de derechos de los animales cuya aparición del término “bienestar animal” trastocaría la construcción y aplicación del derecho positivo de diversas naciones al reconocerse dicho término en los Objetivos de Desarrollo Sustentable –específicamente en el Objetivo 14 y Objetivo 15– que dirigen y orientan la formulación de las políticas públicas de todas aquéllas naciones cuyos líderes se suscribieron en Nueva York, EE. UU. El 25 de Septiembre de 2015 en la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible a la adopción de la Agenda 2030, instrumento legal no vinculante al igual que la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su resolución 217 A (III)⁵⁴ pero la cual, su adopción conllevó a transformaciones profundas en el tema legal en México.

Por último, se da a conocer la configuración de los derechos de los animales en el derecho positivo mexicano, a través de un estudio descriptivo de las legislaciones de los 32 estados de la República Mexicana relativas a la materia, dando a conocer aquéllos conceptos y elementos que, a través del trabajo legislativo, construyen la base epistemológica para la interpretación del concepto derechos de los animales para así, establecer los elementos legales suficientes y pertinentes para la regulación de la conducta humana y la coexistencia del ser humano y los demás seres vivos.

EL ANIMAL ANTE EL DERECHO

Todo animal no humano, ya sean domésticos, silvestres, ferales, cerriles, etc., partiendo de una base epistemológica jurista que plantea que sólo el ser humano puede ser susceptible de derechos –así como obligaciones y son conceptualizados como simples objetos o cosas o bienes. Pero eso no es culpa atribuible a la redacción del legislador, sino porque el derecho moderno en gran parte de Latinoamérica, por cuestiones históricas tiene necesariamente sus orígenes en el

⁵⁴ Consultable en [https://undocs.org/es/A/RES/217\(III\)](https://undocs.org/es/A/RES/217(III))

derecho de tradición europea-continental, el cual a su vez tiene sus albores e Roma, “donde adquiere relevancia esta evidencia, es en la comprensión tripartita – típicamente romana– del derecho: derecho natural (*ius naturalis*), derecho civil (*ius civilis*) y derecho de gentes (*ius gentium*)” (Maureira, 2006, p. 269).

Es de sentido común que los seres humanos y nuestra calidad de vida depende de la calidad del entorno donde nos desarrollamos, del estado que guardan los elementos abióticos y bióticos que lo conforman y sus complejas relaciones y flujos de materia y energía que se refleja en lo que Gallopín llama calidad ambiental, “la cual está asociada a aquéllas situaciones del ambiente que favorecen la mejor calidad de vida de las personas que pertenecen a un ecosistema humano dado “ (Gallopín en Leff, 2000, 125) También se sabe que el estado actual del planeta y su deterioro se complejizó a partir de la transformación de los esquemas de producción dados a partir de la revolución industrial, dado la mecanización y suplencia gradual de la mano de obra por la máquina de vapor.

Desde entonces se consideró social y culturalmente al entorno (léase naturaleza, medio ambiente) como una fuente de recursos imprescindibles para la producción de bienes de consumo en beneficio de la humanidad situando así a ésta, en el centro y objetivo de los fines de las relaciones sistémicas como también, por encima de las demás especies habitantes del planeta. Este enfoque fue proseguido por la construcción y devenir de las ciencias sociales, cuya “práctica dominante... procede considerando a los seres humanos como situados en el vacío, como si la satisfacción de sus necesidades no obligara a utilizar, manipular y transformar la naturaleza” (Toledo & González, 2007, p. 85).

En cuanto a la construcción del concepto jurídico de “animal” existe un interesante y profundo trabajo de Helga María Lell basado en un desarrollo histórico del pensamiento jurídico sobre los demás seres vivos muy pertinente para conocer si son susceptibles de adquirir derechos y obligaciones. También este trabajo explica pormenorizadamente el concepto de *especismo* y el de *animalidad* como “temas colaterales que constantemente se presentan en los argumentos que se exponen en relación con la expansión o retracción del campo semántico” (Lell, 2016,p.71)

Ahora bien, resulta necesario conocer más allá del planteamiento jurista, aquel proceso o momento en el cual, el hombre se posiciona de manera privilegiada ante los demás seres vivos. En este sentido, ciencias como la antropología puede dirigir el estudio, pero consideramos que es importante concebir no sólo al ser humano como un ente social. Si nos remontamos a los albores de la humanidad misma, sabemos que fue una especie condenada por sus debilidades y casi nulos mecanismos de defensa ante las demás especies. Somos por necesidad, una especie destinada a socializar para conseguir la supervivencia misma. Nuestra especie no lograría adaptarse al entorno per sí, sino que como ente colectivo, y a través de acontecimientos como la *apropiación de la naturaleza* que es el “proceso por medio del cual los miembros de toda sociedad se apropian y transforman ecosistemas para satisfacer sus necesidades y deseos” (Cook en Toledo y González de Molina, 2007,p.94) fue que consiguió su permanencia en un entorno primitivo y salvaje, donde él solamente y cuya posición, era el de presa de animales feroces en todo caso.

Dependiendo del momento histórico en que se realiza el análisis, la apropiación será, según sea el caso, el elemento determinante o determinado del proceso metabólico general... Por otra parte, desde un punto de vista meramente ecológico, la forma que toa la apropiación, esto es, la acción por la cual los seres humanos extraen elementos naturales, determinará los efectos que esta operación tenga sobre la naturaleza, que, como sabemos, es la base material de toda producción (social) (Toledo y González de Molina, 2007, p.95).

Al interior de los procesos ecológicos, los elementos bióticos y abióticos se encuentran estrechamente interrelacionados en un círculo virtuoso definido por un mecanismo de intercambio de energía y materia, determinando así, nuevamente sus condiciones de existencia. Un ejemplo de lo anterior son las relaciones tróficas donde los microorganismos, invertebrados o insectos existentes determinan la calidad del suelo que a su vez permite a los productores su subsistencia y éstos a su vez a los consumidores, quienes, a su vez, al concluir su ciclo de vida, retornan

como materia al suelo siendo descompuesto por los microorganismos iniciales. Ante ello, el ente colectivo humano, o comunidad social, se convierte en “unidades de apropiación...y... operan como los transformadores de los recursos... ofrecidos por la naturaleza a través de los ecosistemas, convirtiéndolos en un flujo de energía socialmente consumible” (Toledo y González de Molina, 2007, p.99).

Es durante este trayecto histórico donde el ser humano, al asociar su conducta o comportamiento con los beneficios que le conlleva la apropiación de la naturaleza y la consecuente transformación del entorno, donde se desprende de esa naturaleza ecológica como entidad viviente y posiciona sin querer, ya que como lo hemos dicho, surgió mas bien como una imperante necesidad su integración como ente social para conseguir su sobrevivencia. En este sentido, Habermas establece que “la hominización está determinada por la interpenetración de mecanismos evolutivos orgánicos y culturales” (Habermas, 1975).

René Descartes se llegó a plantear en sus obras el *Discours*, las *Méditations* y *Les passions de l'âme* El dilema sobre la ontología del hombre, y se pregunta:

¿Pero qué es un hombre? ¿Diré que es un animal razonable? No, por cierto, pues después habría que investigar lo que es lo animal, y lo que es razonable [*quidnam animal sit, & quid rationale*], y así de una sola pregunta caeríamos insensiblemente en una infinidad de otras más difíciles y embarazosas, y no quisiera abusar del poco tiempo y ocio que me queda empleándolo a desenmarañar tales sutilezas (Descartes en Neira, 201, p. 227).

Lo anterior ayuda a explicar el cómo el *hombre*, valiéndose sólo de la necesidad de sobrevivencia, se posiciona ulteriormente dentro de complejas relaciones ecológicas al convertirse en entes colectivos-sociales que transforman los intercambios ecológicos de los ecosistemas que se apropian. Si bien existen especies que se valen de su agrupación (manadas) para la perpetuación y

supervivencia de la misma, éstas a diferencia del ser humano, no transforman ni trastocan dichos intercambios ecológicos.

LA DIFICULTAD EN EL CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL DERECHO ANIMAL

Con base al Código Civil Federal de los Estados Unidos Mexicanos, los animales son configurados como meros objetos de derecho y no sujetos del mismo, lo que deriva en una materialización absoluta de su existencia provocando una percepción insulsa de su razón de vivir por parte del hombre al cual dicho ordenamiento le confiere personalidad y por ende derechos, así como obligaciones.

El mencionado código clasifica a los animales como *bienes inmuebles* (Artículo 750) cuando “formen el pie de cría en los predios rústicos destinados total o parcialmente al ramo de ganadería; así como las bestias de trabajo indispensables en el cultivo de la finca, mientras están destinadas a ese objeto” Como también configura como lícitas las acciones de *caza* (artículo 856), *captura* (artículo 860) y la *destrucción* (artículo 865) al establecer: “Es lícito a los labradores destruir en cualquier tiempo los animales bravíos o cerriles que perjudiquen sus sementeras o plantaciones” y (artículo 873) cuando se trate de “animales feroces que se escaparen del encierro en que los tengan sus dueños, podrán ser destruidos o capturados por cualquiera”.

También configura como derechos los actos de *apropiación* (artículo 870) “Es lícito a cualquier persona apropiarse los animales bravíos, conforme a los Reglamentos respectivos”; *enajenación* (artículo 2150), y al ser configurados legalmente como simples objetos estos son objeto de contratos siempre y cuando no sean de naturaleza mercantil (artículo 2646) tales como el *usufructo*, *arrendamiento* (artículo 2473) y de *aparcería* (artículo 2752).

La Ley General de Vida silvestre, no establece una definición concreta del término animal, sino utiliza el término de ejemplar y lo clasifica en exóticos, ferales, nativos y que se tornen perjudiciales (artículo 3 fracción XIV, XV, XVI y XVII

respectivamente) empero, la ley general de sanidad animal, si lo hace al proponer como término de referencia Animales vivos “todas las especies de animales vivos con excepción de las provenientes del medio acuático ya sea marítimo, fluvial, lacustre o de cualquier cuerpo de agua natural o artificial” y el concepto de bienestar animal como “conjunto de actividades encaminadas a proporcionar comodidad, tranquilidad, protección y seguridad a los animales durante su crianza, mantenimiento, explotación, transporte y sacrificio” (artículo 4 párrafo décimo y párrafo décimo tercero respectivamente).

Ulteriormente se reconoce la importancia de la preservación de los diversos ecosistemas y de sus componentes de flora y fauna. Un reflejo de esto, es la incorporación de este tema en los objetivos 14 y 15 de los Objetivos de Desarrollo sustentable.

Conceptualización del término animal en la legislación vigente mexicana.

Se menciona anticipadamente que el presente apartado representa un estudio inacabado que puede ser nutrido conforme a la determinación de diversos criterios que permitan analizar ampliamente la serie de transformaciones y adecuaciones al marco legal que se refleja en el proceso legislativo de reformas legales, como también la derogación y subsecuente publicación de nuevos ordenamientos orientados a la regulación en cuanto al reconocimiento y aplicación del llamado derecho animal.

Por diversos criterios nos referimos a temporalidad de la ley, contextos sociales, políticos o culturales, observancia de subvenciones, acuerdos o tratados internacionales, adaptación de figuras legales⁵⁵, ecologismo animal, etc; y en sí, todos aquél objeto de estudio que nutre al enfoque multidisciplinar necesario para conocer de mejor manera, el entorno medioambiental, y en este caso, sobre el reconocimiento de la importancia tanto para el sostenimiento de los flujos de energía y materia indispensables para el equilibrio de los biomas como también, para la propia existencia y calidad de vida del ser humano.

⁵⁵ Tales como maltrato animal, conducta violenta hacia animales, punibilidad, responsabilidad ambiental, etc.

Cuadro 1. Conceptos establecidos en las leyes locales en México

Entidad	Nombre ley	Concepto de Animal	Concepto de Bienestar	Ultima reforma	Publicada
Aguascalientes	Ley de Protección a los animales	Seres no humanos que sienten y se mueven voluntariamente o por instinto	Respuesta fisiológica y de comportamiento adecuada de los animales para enfrentar o sobrellevar el entorno	24-04-2019	5-11-2001
Baja California	Ley de protección a los animales domésticos	Comprenderá a los domésticos, entendiéndose por estos, como aquellas especies que por su condición pueden convivir en compañía y dependencia del hombre, representándoles un valor afectivo y sirviéndoles en algunas tareas.	Alojamiento en el aspecto higiénico y sanitario, que los alimentos y su custodia, sean las adecuadas,	1-02-2019	8-12-1997
Baja California Sur	Ley de protección de los animales domésticos	No	No	31 10 2016	20-06-2013
Campeche	Ley para la protección y bienestar de los animales	Ser orgánico, no humano, vivo, sensible, que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente perteneciente a una especie doméstica, de cría o silvestre	Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente.	27 09-2018	27-09-2018
Chiapas	Ley para la protección de la fauna	Animales domésticos a aquellos que por su condición viven en compañía o dependencia del humano.	No	15-05 2014	27-06-1995
Chihuahua	Ley de bienestar animal	Ser orgánico que vive, siente y se mueve por propio impulso;	Estado en el que el animal tiene satisfechas sus necesidades biológicas, de salud, de comportamiento y fisiológicas, frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano;	17-06-2017	17-11-2010
Ciudad de México	Ley de protección de los animales	Ser vivo no humano, pluricelular, sintiente, consciente, constituido por	Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y	4 05-2018	20-12-2001

		diferentes tejidos, con un sistema nervioso especializado que le permita moverse y reaccionar de manera coordinada ante los estímulos;	fisiológicas frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano;		
Coahuila	Ley de protección y trato digno a los animales	Todo ser vivo, no humano, que siente y reacciona ante el dolor y se mueve voluntariamente;	Estado en el que el animal tiene satisfechas sus necesidades biológicas, de salud, de comportamiento y fisiológicas, frente a cambios en su ambiente generalmente impuestos por el ser humano;	26-12-2017	29-11-2013
Colima	Ley para la protección a los animales	A los seres orgánicos, no humanos, vivos, sensibles, que poseen movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente, pertenecientes a una especie doméstica o silvestre;	Al estado en el cual el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano;	22-11-2016	31-08-2011
Durango	Ley de protección y bienestar animal para la sustentabilidad	Seres vivos no humanos con sistemas orgánicos, que sienten y se desplazan voluntariamente o por instinto;	Conjunto de condiciones ambientales que permiten a un Animal la adecuada satisfacción de las condiciones biológicas y ambientales que requiere para su desarrollo y comportamiento propio de su especie;	15- 10-2019	19-05-2013
Estado de México	Código para la Biodiversidad	Las especies domésticas que dependen del ser humano para subsistir y que habitan con éste de forma regular que han sufrido cambios evolutivos en su comportamiento, se han adaptado para convivir con la especie humana y son utilizados para cumplir con diferentes funciones como en el deporte, el adiestramiento para trabajos	Salud física y emocional producto de la satisfacción de sus necesidades biológicas y la respuesta fisiológica adecuada para enfrentar o sobrellevar cambios en el entorno normalmente generados por el ser humano;	1-09-2011* 19- 08-2015**	3-05-2006

* Reforma en referencia al Libro Sexto De la protección y bienestar animal.

** Reforma en referencia al Libro Quinto "De la preservación, fomento y aprovechamiento sostenible de la vida silvestre" en su Título Sexto "De la conservación de la vida silvestre"

		y actividades conjuntas con el ser humano, para espectáculos, guías, de terapia, de exhibición o de producción destinados para la alimentación humana o animal entre otras actividades análogas;			
Guanajuato	Ley para la protección animal	los que son criados bajo el control del ser humano, que conviven con él y requieren de éste para su subsistencia, con excepción de los animales en vida silvestre o que se encuentren sujetos a las actividades pecuarias;	No establece o configura el término de bienestar animal sin embargo, si establece circunstancias bajo las cuales, se configura los denominados términos de <i>Actos de crueldad</i> así como el de <i>maltrato</i>	21-09-2018	21-04-2015
Guerrero	Ley número 491 de bienestar animal	Ser orgánico, no humano, vivo, sensible, que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente, perteneciente a una especie doméstica o silvestre;	Estado de confort que alcanza el animal al tener satisfechas sus necesidades de salud, alimentación, fisiológicas y de armónica adaptabilidad conductual con el medio en el que vive, a partir de un conjunto de recursos provistos por el ser humano;	26-10-2019	26-12-2014
Hidalgo	Ley de protección y trato digno para los animales	Todo ser vivo, no humano, que siente y reacciona ante el dolor y se mueve voluntariamente;	Conjunto de recursos de los que son provistos los animales por los seres humanos para su comodidad;	30-07-2018	28-02-2005
Jalisco	Ley de Protección y Cuidado de los Animales	Los animales son integrantes de un orden natural cuya preservación es indispensable para la sustentabilidad del desarrollo humano, razón por la cual se les debe proporcionar protección y cuidado conforme a la ley	Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar comodidad, tranquilidad, protección y seguridad a los animales durante su cría, mantenimiento, explotación, transporte y sacrificio; (Ley de Coordinación en materia de Sanidad Animal)	11-07-2019	20-11-2012
Michoacán	Ley de	Animal NO humano: Ser	Estado idóneo en que el animal	28-08-2019	2-04-2018

	derechos y para la protección de animales	sintiente, dotado de un sistema nervioso central que le permite experimentar distintas sensaciones físicas y emocionales;	no humano tiene satisfechas sus necesidades biológicas y fisiológicas, frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano durante su reproducción, cría, transporte, alojamiento, comercialización, exhibición, resguardo, atención médica veterinaria, adiestramiento, manejo y sacrificio,		
Morelos	Ley estatal de fauna	Ser orgánico, no humano, vivo, sensible, que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente perteneciente a una especie doméstica o silvestre; (Reglamento de ley de fauna)	No establece una definición específica de bienestar animal empero, configura el término <i>maltrato</i> : Todo hecho, acto u omisión del ser humano, que puede ocasionar dolor o sufrimiento afectando el bienestar animal, poner en peligro la vida del animal o afectar gravemente su salud, así como la sobreexplotación de su trabajo; (Reglamento de la ley en mención)	1-03-2017	1-05-1997
Nayarit	Ley de protección a la fauna	Distingue entre fauna silvestre y fauna doméstica.	Protección a los animales: La ejecución de acciones encaminadas al trato digno y respetuoso de los ejemplares de la fauna, cualquiera que sea su tipo, a fin de evitar o disminuir la tensión, sufrimiento, traumatismo o dolor que pudiera ocasionarles el aprovechamiento, posesión, traslado, exhibición, cuarentena, entrenamiento, comercialización, experimentación o sacrificio.	27-08-2019 (En materia de sanción al maltrato animal)	16-12-2006
Nuevo León	Ley de protección y bienestar animal para la sustentabilidad	Ser vivo pluricelular, sensible, consciente, constituido por diferentes tejidos, con un sistema nervioso especializado que le permite moverse y	Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar comodidad, tranquilidad, protección y seguridad a los animales durante su crianza,	16-05-2018	28-09-2016

		reaccionar de manera coordinada ante estímulos.	mantenimiento, explotación, transporte y sacrificio		
Oaxaca	Ley del equilibrio ecológico y protección al ambiente para el estado de Oaxaca	No	No contempla el concepto de bienestar animal sin embargo, contempla y configura el fomento del trato digno y respetuoso a las especies animales, con el propósito de evitar la crueldad en contra de éstas	10-11-2018	10-11-2018
Puebla	Ley de bienestar animal del estado de Puebla	Animal doméstico: aquellos pertenecientes a especies sometidas a procesos de selección y crianza, que dependan del ser humano para subsistir y convivan con éste de forma regular	Estado de un animal sano en el que su cuidado, manejo y alimentación son tales que sus funciones corporales, su comportamiento innato y capacidad de adaptación no son afectados por tanto se encuentra libre de dolor, miedo o distres.	16-03-2018	26-02-2018
Querétaro	Ley de Protección Animal	Animales domésticos, de compañía o mascotas: los que dependan de un ser humano para subsistir y habiten con éste en forma regular, sin que exista actividad lucrativa de por medio;	Protección a los animales: La ejecución de acciones encaminadas al trato digno y respetuoso de los ejemplares de la fauna, cualquiera que sea su tipo, a fin de evitar o disminuir la tensión, sufrimiento, traumatismo o dolor que pudiera ocasionarles el aprovechamiento, posesión, traslado, exhibición, cuarentena, entrenamiento, comercialización o sacrificio;	21-03-2014	25-07-2009
Quintana Roo	Ley de protección y bienestar animal	Ser orgánico, no humano, vivo, sensible, que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente.	Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano; comprendiendo las cinco libertades de acuerdo a lo establecido por la Organización Mundial de Sanidad Animal, OIE;	25-11-2019	25-11-2019
San Luis Potosí	Ley Estatal de protección a	Todas aquellas especies y subespecies clasificadas dentro	Estado en el que la mascota tiene satisfechas sus necesidades	3-10-2019	17-03-1995

	los animales.	de este reino, destinadas para cualquier uso y aprovechamiento por el hombre	biológicas, de salud, de comportamiento y fisiológicas, frente a cambios en su ambiente generalmente impuestos por el ser humano;		
Sinaloa	Ley de protección a los animales para el estado de Sinaloa	Ser orgánico no humano, vivo, sensible que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente perteneciente a una especie doméstica o silvestre.	Respuesta fisiológica y de comportamiento adecuada de los animales para enfrentar o sobrellevar el entorno	25-06-2018	3-11-2013
Sonora	Ley de protección a los animales	Son animales domésticos aquéllos que a través de la historia han entrado en un proceso de domesticación, mansedumbre y dependencia con el ser humano, el cual se sirve de éstos para cubrir necesidades básicas como la convivencia, la alimentación, el trabajo, el deporte y la compañía, entre otras.	No se contempla una definición o término concreto, sin embargo, existe un articulado que configura los denominados <i>Actos de crueldad</i> que derivarían en un menoscabo al bienestar de los animales.	17 12 2015	28-06-2013
Tabasco	Ley para la Protección y Cuidados de los Animales	Ser orgánico, no humano, vivo, sensible, que posee movilidad propia y capacidad de respuesta a los estímulos del medio ambiente perteneciente a una especie doméstica o silvestre;	Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente;	5-07-2017	5-12-2013
Tamaulipas	Ley de protección a los animales	Animales domésticos: Las especies que se crían bajo el cuidado del ser humano, así como la fauna silvestre que se adapta a la vida del hombre sin constituir peligro;	Respuesta fisiológica y de comportamiento adecuado de los animales para enfrentar o sobrellevar el entorno;	28-09-2018	17-11-2010
Tlaxcala	Ley de protección a los animales	Ser viviente dotado de locomoción voluntaria y sensibilidad;	Condiciones necesarias que permitan la manera que tengan la libertad de movimiento y la satisfacción de sus necesidades vitales, así como, contar con las	10-02-2015	31-12-2003

			condiciones de traslado, seguridad pública e higiene. Iguales medidas deberán adoptar las personas responsables de los animales que se encuentren en los zoológicos, ferias y exhibiciones con fines culturales y educativos		
Veracruz	Ley de protección a los animales	Ser vivo con capacidad de moverse por sus propios medios, experimentar sensibilidad y emociones y realizar conductas dirigidas a su sobrevivencia y las de su especie.	Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano;	23-08-2018	5-11-2010
Yucatán	Ley para la protección de la fauna	Cualquier mamífero no-humano, ave, reptil, anfibio, pez o invertebrado;	Bienestar Animal: la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales, instintivas y de entorno, de un Animal;	19-04-2014	31-07-2019
Zacatecas	Ley para la protección y bienestar de los animales	Ser vivo pluricelular, no humano, con sistema nervioso desarrollado que siente y se mueve voluntariamente o por instinto;	Bienestar animal. Condiciones que le permitan al animal, durante su vida, el sano desarrollo físico, de comportamiento y natural, así como el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar bienestar, protección, tranquilidad y seguridad a los animales durante su crianza, desarrollo, explotación, transporte y sacrificio;	22-04-2017	25-08-2016

Fuente: Propia. (2019)⁵⁶

CONCLUSIONES

A modo de conclusión proponemos que debe homologarse en la construcción semántica de los términos utilizados en la conceptualización del *animal*, ya que, de

⁵⁶ Elaborado a partir de la lectura de la legislación vigente consultada u obtenida de los portales electrónicos de los respectivos Congresos de los Estados de la República Mexicana al mes de diciembre de 2019.

la anterior síntesis, se observa que existe una connotación sobre la vida o fauna silvestre distinguiendo de la domesticación, así como del uso, beneficio o utilidad concebida como aquél provecho derivado de las cualidades inherentes a las especies animales tales como belleza, fuerza, comportamiento, etc.

Esta homologación o unificación de conceptos puede establecerse a través de la promulgación de una Ley General que las bases, principios y procedimientos que deberán observar las autoridades, entidades, órganos y organismos de los Poderes Ejecutivos, Legislativos y Judicial, organismos de la sociedad civil, así como cualquier persona física, moral y demás que interactuamos con estos *demás seres* en aras del reconocimiento de su importancia y función relevante en los diversos biomas y ecosistemas para así, procurar la consecución de una cultura de respeto, cuidado y protección realmente significativa de estos demás seres lo que indudablemente repercute de manera directa sobre la calidad de vida de la humanidad.

BIBLIOGRAFÍA

Gallopin, E. (2000) Ecología y ambiente. En E. Leff. (Coord) (2000). *Los problemas del conocimiento y la perspectiva ambiental del desarrollo*. (P. 125) México, D.F. Siglo veintiuno editores.

Habermass, J. (1975) Para la reconstrucción del materialismo histórico. *Cuadernos Políticos*, número 28, México, D.F., editorial era, abril-junio de 1981 pp. 4-34. Recuperado de: [http://www.cuadernospoliticos.unam.mx/cuadernos/contenido/CP.28/CP28.3.%20Jurg enHabermas.pdf](http://www.cuadernospoliticos.unam.mx/cuadernos/contenido/CP.28/CP28.3.%20Jurg%20enHabermas.pdf)

Lell, H. (2016). El concepto jurídico de persona y los derechos de los animales. *Derecho y Humanidades* (27), 69-94. doi:10.5354/0719-2517.2016.46963. Recuperado de: <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDH/article/view/46963>

Maureira Pacheco, M. (2006) La tripartición romana del derecho y su influencia en el pensamiento jurídico de la época Moderna. *Revista de estudios histórico-jurídicos*, (28) 269-288. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-54552006000100007>

Neira H. (2013) El impenetrable corazón animal: Descartes y Condillac ante los animales. *Filosofía Unisinos*

14(3):226-241, sep/dec 2013. doi: 10.4013/fsu.2013.143.05. Recuperado de:
<http://revistas.unisinos.br/index.php/filosofia/article/viewFile/fsu.2013.143.05/3947>

Toledo, V.M. & González de Molina, M. (2007) El metabolismo social: las relaciones entre la sociedad y la naturaleza. En Garrido, González de Molina, Serrano y Solana (eds.) *El paradigma ecológico en las ciencias sociales*. Barcelona. Icaria editorial, s.a.

Ley de protección a los animales para el estado de Aguascalientes. LXIV Legislatura H. Congreso de Aguascalientes. Disponible en:
<http://www.congresoags.gob.mx/Laws/Download?filename=089%20Ley%20de%20Proteccion%20a%20los%20Animales%20para%20el%20Estado%20de%20Aguascalientes.pdf>

Ley de protección a los animales domésticos del estado de Baja California. XXIII Legislatura Congreso del estado de Baja California. Disponible en:
http://docs64.congresoaxaca.gob.mx/documents/legislacion_estatal/256.pdf

Ley de Protección de los animales domésticos del estado de Baja California Sur. XV Legislatura Congreso de Baja California Sur. Disponible en: <https://www.cbcs.gob.mx/LEYES-BCS/LProteccionAnimalesDomesticosBCS.doc>

Ley para la Protección y Bienestar de los Animales del Estado de Campeche. LXIII Legislatura H. Congreso del Estado de Campeche. Disponible en:
<http://legislacion.congresocam.gob.mx/index.php/etiquetas-x-materia/316-ley-de-proteccion-a-los-animales-para-el-estado-de-campeche-1/file>

Ley protección para la fauna en el Estado de Chiapas. LXVII Legislatura del H. Congreso del Estado de Chiapas. Disponible en: <https://www.congresochiapas.gob.mx/new/Info-Parlamentaria/ley%20de%20proteccion%20para%20la%20fauna%20en%20el%20estado%20de%20chiapas.pdf?v=Mw==>

Ley de bienestar animal para el Estado de Chihuahua. LXVI Legislatura H. Congreso del Estado de Chihuahua. Disponible en:
<http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1260.pdf>

Ley de protección a los animales de la Ciudad de México. I Legislatura Congreso de la Ciudad de México. Disponible en:
https://congresocdmx.gob.mx/archivos/iil/ley_de_proteccion_a_los_animales_de_la_ciudad_de_mexico.doc

Le de protección y trato digno a los animales para el Estado de Coahuila de Zaragoza. LXI Congreso del Estado Independiente, Libre y Soberano de Coahuila de Zaragoza. Disponible en: http://congresocoahuila.gob.mx/transparencia/03/Leyes_Coahuila/coa197.pdf

Ley de protección a los animales del Estado de Colima. LIX Legislatura H. Congreso del Estado de Colima. Disponible en: https://congresocol.gob.mx/web/Sistema/uploads/LegislacionEstatal/LeyesEstatales/proteccion_animales-22NOV2016.pdf

Ley de Protección y Bienestar Animal para la sustentabilidad del Estado de Durango. LXVIII Legislatura H. Congreso del Estado de Durango. Disponible en: <http://congresodurango.gob.mx/Archivos/legislacion/LEY%20DE%20PROTECCION%20Y%20BIENESTAR%20ANIMAL.pdf>

Código para la Biodiversidad del Estado de México. LX Legislatura Poder Legislativo del Estado de México. Disponible en: http://www.secretariadeasuntosparlamentarios.gob.mx/leyes_y_codigos.html

Ley para la protección animal en el Estado de Guanajuato. LXIV Legislatura Congreso del Estado de Guanajuato. Disponible en: https://congresogto.s3.amazonaws.com/uploads/ley/pdf/140/LEY_PARA_LA_PROT_ANIMAL_EDO_DE_GTO_PO_21sep2018_FedE10Oct2018.pdf

Ley número 491 de Bienestar animal del Estado de Guerrero. LXII Legislatura congreso del Estado de Guerrero. Disponible en: <http://congresogro.gob.mx/61/attachments/article/681/LEY%20N%C3%9AMERO%20491%20DE%20BIENESTAR%20ANIMAL%20DEL%20ESTADO%20DE%20GUERRERO-28-oct-2019.pdf>

Ley de protección y trato digno para los animales en el Estado de Hidalgo. LXIV Legislatura del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. Disponible en: http://www.congreso-hidalgo.gob.mx/biblioteca_legislativa/leyes_cintillo/Ley%20de%20Proteccion%20y%20Trato%20Digno%20para%20los%20Animales.pdf

Ley de protección y cuidado de los animales del Estado de Jalisco. LXII Legislatura Congreso del Estado de Jalisco. Disponible en: <https://congresoweb.congresoal.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Leyes/Ley%20de%20Proteccion%20y%20Cuidado%20de%20los%20Animales%20del%20Estado%20de%20Jalisco.doc>

Ley de Derechos y de Protección para los animales en el Estado de Michoacán de Ocampo. LXXIV Legislatura Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo. Disponible en: <http://congresomich.gob.mx/file/LEY-DE-DERECHOS-Y-PROTECCION%20C3%93N-PARA-LOS-ANIMALES-REF-28-DE-AGOSTO-DE-2019.pdf>

Ley Estatal de fauna de Morelos. Disponible en: <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LFAUNAEM.pdf>

Ley de protección a la fauna del estado de Nayarit. Disponible en: http://www.transparencia.tepic.gob.mx/docs/leyes/71_fauna.pdf

Ley de Protección y Bienestar animal para la Sustentabilidad del Estado de Nuevo León. LXXV Legislatura H. Congreso del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20PROTECCION%20Y%20BIENESTAR%20ANIMAL%20PARA%20LA%20SUSTENTABILIDAD%20DEL%20ESTADO%20DE%20NL.pdf

Ley de equilibrio ecológico y protección al ambiente para el Estado de Oaxaca. LXIC Legislatura H. Congreso del Estado de Oaxaca. Disponible en: http://docs64.congresoaxaca.gob.mx/documents/legislacion_estatales/256.pdf

Ley de bienestar animal del Estado de Puebla. LX Legislatura Congreso del estado de Puebla. Disponible en: http://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=12710&Itemid=485

Ley de Protección animal del Estado de Querétaro. LIX Legislatura Congreso del Estado de Querétaro. Disponible en: http://legislaturaqueretaro.gob.mx/app/uploads/2016/01/LEY074_59_18.pdf

Ley de protección y bienestar animal del estado de Quintana Roo. XVI Legislatura Congreso del estado de Quintana Roo. Disponible en: <http://documentos.congresoqroo.gob.mx/leyes/L206-XVI-20191125-L20191125344.pdf>

Ley estatal de Protección a los animales. LXII Legislatura H. Congreso del Estado de San Luis Potosí. Disponible en: http://congresosanluis.gob.mx/sites/default/files/unpload/legislacion/leyes/2019/10/Ley_Estatal_de_Proteccion_a_los_Animales_03_Oct_2019.pdf

Ley de Protección a los animales para el estado de Sinaloa. LXII Legislatura, H. Congreso del Estado de Sinaloa. Disponible en:

http://www.congresosinaloa.gob.mx/?s=animal&post_type=leyes_estatales&leyes=estatal&liga=http%253A%252F%252Fwww.congresosinaloa.gob.mx%252Fleyes-estatales%252F

Ley de Protección a los animales para el estado de Sonora. H. Congreso de Sonora. Disponible en: http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/Doc_leyes/doc_541.pdf

Ley para la protección y cuidados de los animales en el Estado de Tabasco. LXIII Legislatura Congreso del Estado de Tabasco. Disponible en: <https://congresotabasco.gob.mx/wp/wp-content/uploads/2019/02/Ley-para-la-Proteccion-y-Cuidados-de-los-Animales-en-el-Estado-de-Tabasco.pdf>

Ley de protección a los animales del Estado de Tamaulipas. Disponible en: <http://www.congresotamaulipas.gob.mx/LegislacionEstatal/LegislacionVigente/VerLey.asp?IdLey=204>

Ley de protección a los animales para el estado de Tlaxcala. LXIII Legislatura Congreso del Estado Libre y Soberano De Tlaxcala. Disponible en: https://congresodetlaxcala.gob.mx/wp-content/uploads/2018/03/Ley_de_Proteccion_a_los_Animales_para_el_Estado_de_Tlaxcala.pdf

Ley de protección a los animales para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. LXV Legislatura Congreso del estado de Veracruz. Disponible en: <http://www.legisver.gob.mx/leyes/LeyesPDF/LPANI230818.pdf>

Ley para la protección de la fauna en el Estado de Yucatán. LXII Legislatura H. congreso del Estado de Yucatán. Disponible en: [http://www.congresoyucatan.gob.mx/gacetaParlamentaria/recursos/ley/29cd76_LEY%20PARA%20LA%20PROTECCION%20DE%20LA%20FAUNA%20DEL%20ESTADO%20DE%20YUCAT%20C3%81N%20C3%9A%20Ref%2031-07-19\).pdf](http://www.congresoyucatan.gob.mx/gacetaParlamentaria/recursos/ley/29cd76_LEY%20PARA%20LA%20PROTECCION%20DE%20LA%20FAUNA%20DEL%20ESTADO%20DE%20YUCAT%20C3%81N%20C3%9A%20Ref%2031-07-19).pdf)

Ley para el Bienestar y Protección de los animales en el estado de Zacatecas. LXIII Legislatura Poder Legislativo del Estado de Zacatecas. Disponible en: <https://www.congresozac.gob.mx/63/ley&cual=117&tipo=pdf>