ISSN 2444-4979

# Revista de Formación de Recursos Humanos

Volumen 2. Número 3 — Enero— Marzo- 2016

ECORFAN®

**Indización**

**ECORFAN-Spain**

Google Scholar.

Research Gate

REBID

Mendeley

RENIECYT

**ECORFAN-Spain**

**Directorio**

**Principal**

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD.

**Director Regional**

MIRANDA-GARCIA, Marta. PhD.

**Director de la Revista**

SERRUDO-GONZALES, Javier. BsC**.**

**Edición de Logística**

PERALTA-CASTRO, Enrique. PhD.

**Diseñador de Edición**

TREJO-RAMOS, Iván. BsC.

Revista de Formación de Recursos Humanos, Volumen 2, Número 3, de Enero a Marzo -2016, es una revista editada trimestralmente por ECORFAN-Spain. Calle Matacerquillas 38, CP: 28411. Moralzarzal -Madrid. WEB: www.ecorfan.org/spain,revista@ecorfan.org. Editora en Jefe: RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD Co-Editor: MIRANDA-GARCÍA, Marta. PhD. ISSN 2444-4979. Responsables de la última actualización de este número de la Unidad de Informática ECORFAN. ESCAMILLA-BOUCHÁN, Imelda, LUNA-SOTO, Vladimir, actualizado al 31 de Marzo 2016.

Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente las opiniones del editor de la publicación.

Queda terminantemente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin permiso del Centro Español de Ciencia y Tecnología.

**Consejo Editorial**

AZOR-HERNÁNDEZ, Ileana. PhD
*Universidad de las Americas Puebla-México*

RAMÍREZ-MARTÍNEZ, Ivonne Fabiana. PhD
*Universidad Andina Simon Bolivar-Bolivia*

GARCÍA-BARRAGÁN, Luis Felipe. PhD
*Universidad de Guanajuato-México*

ARANCIBIA -VALVERDE, María Elena. PhD
*Universidad Pedagógica Enrique José Varona de la Habana-Cuba*

TORRES-HERRERA, Moisés. PhD
*Universidad Autónoma de Barcelona-Spain*

PORRÚA-RODRÍGUEZ, Ricardo. PhD
*Universidad Iberoamericana-México*

LINAREZ-PLACENCIA, Gildardo. PhD
*Centro Universitario de Tijuana-México*

DOMÍNGUEZ-GUTIÉRREZ, Silvia. PhD
*Universidad de Guadalajara-México*

**Consejo Arbitral**

FRMA. MsC
*Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo-México*

BEFJ. PhD
*Universidad de Granada-Spain*

GVJ. PhD
*Universidad Pedagógica Nacional-México*

SAOH. PhD
*Centro de Investigación en Energía –UNAM-México*

UNAB. MsC
*Universidad Politécnica de Puebla-México*

STMG. PhD
*Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México*

AHÍ. PhD
*Universidad de las Américas Puebla-México*

Presentación

ECORFAN, es una revista de investigación que pública artículos en el área de: Formación de Recursos Humanos

En Pro de la Investigación, Docencia, y Formando los recursos humanos comprometidos con la Ciencia. El contenido de los artículos y opiniones que aparecen en cada número son de los autores y no necesariamente la opinión del Editor en Jefe.

El artículo *Comprensión de textos científicos y profesionales: Competencias básicas en la formación universitaria* por SANTOYO-VELASCO, Carlos y COLMENARES-VÁZQUEZ, Ligia, como siguiente artículo está *Desarrollo de aplicación WEB: Evidencia para el cumplimiento del pacto mundial de la ONU* por MACÍAS-BRAMBILA, Hassem Rubén, LÓPEZ-LAGUNA, Ana Bertha, GONZÁLEZ-DEL CASTILLO, Edgardo, Emmanuel y ZAMUDIO-ZAMUDIO, Jorge Arturo, con adscripción en la Universidad Tecnológica de Jalisco, como siguiente artículo está *Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Educación Superior en América Latina* por ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha y HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen, con adscripción en la Universidad Autónoma del Estado de México, como siguiente artículo está *Importancia de la predicción en la gestión educativa: un caso de studio* por SÁNCHEZ-LÓPEZ, Guillermina y AGUILAR-MOCTEZUMA, David Raúl, como siguiente artículo está *La Pensión Universal para mejorar el nivel de vida de adultos mayores en relación a la desigualdad del ingreso, en Monclova, Coahuila* por HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, VÁZQUEZ-LUNDEZ, Jorge Luis y TORRES-HERNÁNDEZ, Rosa Margarita, como siguiente artículo está *Metodología Kaizen: Diseño y aplicación de material didáctico para capacitación del personal* por VILLALBA-CERVANTES, Jonathan, KIDO-MIRANDA, Juan, VICENTE-ARMENTA, Alexis y GARCÍA-MUCHACHO, Leonardo, como siguiente artículo está *Replanteamiento del municipio mexicano en el 500 aniversario de su fundación* por OROZCO-OROZCO, José Zócimo, con adscripción en la Universidad de Guadalajara.

## Contenido


| Artículo | Página |
|---|---|
| **Comprensión de textos científicos y profesionales: Competencias básicas en la formación universitaria**<br>SANTOYO-VELASCO, Carlos y COLMENARES-VÁZQUEZ, Ligia | 1-12 |
| **Desarrollo de aplicación WEB: Evidencia para el cumplimiento del pacto mundial de la ONU**<br>MACÍAS-BRAMBILA, Hassem Rubén, LÓPEZ-LAGUNA, Ana Bertha, GONZÁLEZ-DEL CASTILLO, Edgardo, Emmanuel y ZAMUDIO-ZAMUDIO, Jorge Arturo. | 13-19 |
| **Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Educación Superior en América Latina**<br>ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha y HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen. | 20-33 |
| **Importancia de la predicción en la gestión educativa: un caso de estudio**<br>SÁNCHEZ-LÓPEZ, Guillermina y AGUILAR-MOCTEZUMA, David Raúl | 34-45 |
| **La Pensión Universal para mejorar el nivel de vida de adultos mayores en relación a la desigualdad del ingreso, en Monclova, Coahuila**<br>HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, VÁZQUEZ-LUNDEZ, Jorge Luis y TORRES-HERNÁNDEZ, Rosa Margarita | 46-53 |
| **Metodología Kaizen: Diseño y aplicación de material didáctico para capacitación del personal**<br>VILLALBA-CERVANTES, Jonathan, KIDO-MIRANDA, Juan, VICENTE-ARMENTA, Alexis y GARCÍA-MUCHACHO, Leonardo | 54-63 |
| **Replanteamiento del municipio mexicano en el 500 aniversario de su fundación**<br>OROZCO-OROZCO, José Zócimo. | 64-81 |
| *Instrucciones para Autores* | |
| *Formato de Originalidad* | |
| *Formato de Autorización* | |

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 1-12

# Comprensión de textos científicos y profesionales: Competencias básicas en la formación universitaria

SANTOYO-VELASCO, Carlos*† y COLMENARES-VÁZQUEZ, Ligia.

Recibido Enero 15, 2016; Aceptado Marzo 23, 2016

**Resumen**

Objetivos, metodología: Este trabajo aborda una temática de relevancia académica en la formación universitaria: la comprensión de textos científicos. Este tópico es central porque gran parte de los estudiantes que ingresan a la Universidad presentan algún problema de comprensión de lectura. La problemática puede complicarse cuando se trata de textos científicos o técnicos. Para afrontar esta problemática, asumimos que los textos de ciencia poseen una estructura que vale la pena aprovechar estratégicamente para mejorar la comprensión de lo leído, pero no solo debemos prestar atención a dicha estructura sino a la forma en la que los lectores se aproximan al texto. La estrategia propuesta radica en un sistema de categorías, lógicamente relacionadas, que derivan de convenciones disciplinarias, y que inducen la práctica de habilidades complejas en la búsqueda, selección y manejo de la información. Contribución: Se describe el contexto que ha dado pie a este proyecto, las categorías del modelo de Análisis Estratégico de Textos (*MAE txt*) y la forma como se instrumenta el mismo, así como una rúbrica para su instrucción y evaluación. Se refieren datos de algunas experiencias recientes y la prospectiva a emprender en un futuro próximo.

**Comprensión lectora, textos científicos, enseñanza de la ciencia, habilidades metodológicas y conceptuales, estudiantes universitarios**

**Abstract**

Objectives, methodology: This work deals with scientific text comprehension among college students. This topic is relevant because in our context many university students show reading comprehension problems since the first years. Such problem could be worst when we talk about scientific texts. To cope with this problem, we assume that science texts have a structure that we can use strategically to improve reading comprehension, but it is also important how readers approach to the text. A logically related system of categories to promote and analyze scientific texts is presented, which derives from disciplinary conventions about searching, filtering and management of information and promotes the practice of complex abilities. Contribution: Academic context of this project is described, the categories of strategic test analysis are exposed and so their instrumentation, along with a rubric strategy for instruction and assessment. Data from recent experiences and prospective are presented.

**Reading comprehension, scientific texts, science teaching, theoretical and methodological abilities, college students**

**Citación:** SANTOYO-VELASCO, Carlos y COLMENARES-VÁZQUEZ, Ligia. Comprensión de textos científicos y profesionales: Competencias básicas en la formación universitaria. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 1-12

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: carsan@unam.mx)
† Investigador contribuyendo como primer autor.

**©ECORFAN-Spain** 

## Introducción

Este trabajo se deriva de un proyecto sobre habilidades metodológicas y conceptuales (HMC) definidas como aquellas involucradas en la solución o planteamiento de problemas científicos, teóricos y profesionales abordados en instituciones educativas durante la formación de profesionales en una disciplina. Una *HMC* está constituida por el manejo de herramientas conceptuales en su relación con aquellos elementos teóricos, de deducción, verificación y planteamiento de hipótesis (McGuire, 1997) y aquellas estrategias para explicar un fenómeno o resolver un problema científico o profesional (Santoyo, 2001, 2012). Una habilidad básica asociada con las HMC es la competencia lectora, crucial para la aproximación a la información científica que da evidencia y respaldo al ejercicio profesional, y permite a su vez el desarrollo de la disciplina al permitir a los profesionales compartir hallazgos, problemáticas y estrategias. Sin embargo, de acuerdo con indicadores nacionales e internacionales, en general, en nuestro país existen fuertes carencias en cuanto al logro de objetivos educativos en habilidades de lectura. Este problema persiste hasta la educación superior y repercute en la formación de profesionales, pues para la adquisición de competencias más complejas, se requiere del dominio de una serie de habilidades básicas de búsqueda, selección y manejo de información técnica, convencional y científica. Cuando los estudiantes universitarios llegan con estas carencias básicas, es preciso brindar instrucción específica que les permita aprovechar realmente la formación profesional, y es por ello que en nuestro laboratorio se ha desarrollado una estrategia que llamamos Modelo de Análisis Estratégico de Textos (*MAEtxt*).

Esta estrategia, a diferencia de otras propuestas de entrenamiento en comprensión lectora, está orientada a ejercitar el conocimiento de la estructura convencional de la información en el campo de especialización, y a promover conductas que no se limiten a la resolución de tareas académicas, sino que sean generalizables al ejercicio profesional. Se trata de una serie de ejercicios que pueden llevarse a cabo en el aula con los textos que cubran los contenidos curriculares, y que con una retroalimentación eficaz producen cambios muy positivos y generalizables. A continuación se presentan la dimensión del problema de la comprensión lectora, las características del Modelo propuesto y la experiencia de construcción de una rúbrica para su enseñanza y evaluación.

## El problema de la comprensión lectora

De acuerdo a la Evaluación Nacional de Logro Académico en Centros Escolares (SEP, 2014) así como con el programa para la evaluación internacional de los alumnos (PISA) de la OCDE (OCDE, 2013), en México más de la mitad de los estudiantes de niveles básicos (55.4%) tienen un nivel insuficiente o elemental en habilidades básicas de comprensión de textos, apenas son capaces de identificar elementos textuales y de detectar la idea principal de un texto que no les requiera demasiadas inferencias- o relacionar algunas partes del texto con referencias a su vida cotidiana. Menos del 0.5 % de ellos logra alcanzar los niveles de competencia más altos (OCDE, 2013). Ello configura trayectorias deficitarias, pues también hay evidencia de que cerca del 55.3% de los estudiantes de bachillerato exhiben comprensión lectora insuficiente y elemental (SEP, 2014).


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

El problema puede tornarse complicado cuando estos lectores llegan a la educación superior y más de la mitad de los estudiantes que ingresan a los niveles superiores carecen de estas habilidades básicas y presenten rezagos no atendidos que dificultarán su formación profesional.

Por ejemplo, en un estudio sobre habilidades lingüísticas de estudiantes de primer ingreso a instituciones de educación superior (IES) de la ciudad de México, se señalan carencias importantes en tales habilidades. En general, los estudiantes muestran desempeño deficiente o medio en: comprensión auditiva (capacidad de comprender e interpretar lo que se escucha) en más de un 65%; comprensión lectora (60%); conciencia lingüística (uso adecuado del lenguaje oral y escrito) en más del 60% de los casos (Hernández, 2014). En nuestros estudios en contextos universitarios, existe evidencia de que en un diagnóstico inicial, los estudiantes de primer semestre logran en promedio apenas un 42% de precisión en una tarea en la que deben emplear habilidades metodológicas y conceptuales para la lectura de textos (Espinosa, Santoyo y Colmenares, 2010), y que existen algunas de las tareas de comprensión lectora avanzada que sólo un 12% de los estudiantes son capaces de resolver sin entrenamiento explícito previo (Colmenares, Espinosa, Morales y Santoyo, 2010).

A pesar de tan desalentadores antecedentes, al llegar a la Universidad se actúa como si los estudiantes ya contaran con estos recursos y la lectura se establece como la principal vía por la cual se les proporcionan los contenidos de su formación. Sin embargo, al no haberse tomado medidas de recuperación en los niveles anteriores, es poco probable que dichas habilidades surjan simplemente por efecto del paso del tiempo.

Efectivamente, los estudios previos han mostrado que los estudiantes universitarios no son estratégicos cuando estudian un texto para preparar un examen, no monitorean si han encontrado la idea principal de un fragmento, y no elaboran los elementos del texto (Zarzosa, 1997). En general, sus estrategias están más encaminadas a memorizar o parafrasear fragmentos de los textos (Cepeda, 2008). Por ejemplo, en un estudio diagnóstico realizado con 784 estudiantes de nuevo ingreso a la carrera de Psicología, Flores y Otero (2013) identificaron que únicamente el 38% de los estudiantes poseían un nivel de comprensión de lectura bueno o aceptable.

Más allá de las ventajas deseables de la comprensión efectiva de la lectura a todos los niveles, en la formación profesional esto constituye un problema que puede impactar la eficiencia terminal de las IES, así como en la calidad del egresado. Es posible que las dificultades para la lectura y comprensión de argumentos y contraargumentos científicos, constituyan dificultades académicas que obliguen a muchas estrategias docentes a nivel universitario a ajustarse "a la baja" debido al nivel inicial con el que ingresan los estudiantes, y aun así se traduzcan en altos índices de reprobación, abandono escolar, y aún más preocupante en que los alumnos transiten por la formación profesional basándose únicamente en habilidades básicas de memorización sin una comprensión profunda de su disciplina.

## Antecedentes y contexto de la propuesta del *MAEtxt*

En general partimos del supuesto de que las habilidades de comprensión de lectura son precurrentes para la adquisición de habilidades complejas, como la creación de argumentos propios y su transformación en estrategias de acción para la resolución de problemas. De modo que no podemos dejar su adquisición al paso del tiempo o al azar.



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

De acuerdo a la evidencia, un problema asociado a la comprensión lectora se presenta cuando el lector no es activo en un plan para la comprensión del texto, con acciones desde revisar el título y anticipar de qué va a tratar, subrayar, hacer una ficha, hasta identificar pasajes que puedan, después, recuperarse con facilidad. La falta de este plan parece ser determinante en una aproximación superficial y una incapacidad para recuperar la información de lo leído (Beck y McKeown, 2001). A ello le sumamos el arraigo de estrategias como memorizar los textos, o identificar elementos textuales, que es como típicamente suelen leer los universitarios (Cepeda, López y Santoyo, 2013), y lo que se obtiene, es un resultado pobre en comprensión que no garantiza el dominio esperado en los contenidos disciplinarios. Aunque efectivamente a nivel universitario no podemos concebir una asignatura titulada como "comprensión de textos…", sí es factible pensar en el diseño de planes de acción correctivos o extracurriculares que operen de forma complementaria o paralela con las actividades docentes de tipo cotidiano conducidas dentro de la institución educativa. Por ejemplo, capacitar a los docentes a que incluyan actividades para lograr una mejor comprensión de lo leído con base en planes predeterminados con una estructura identificable y lógica (Santoyo, 2012). En este sentido es que se han orientado los esfuerzos de nuestro laboratorio.

¿Cómo proceder cuando leemos textos de ciencia? Las ciencias tienen una estructura que debemos tomar en cuenta y aprovechar, lo que implica seguir un plan conforme a las convenciones disciplinarias establecidas.

Las investigaciones muestran que existen estructuras convencionales de los textos científicos, que en el caso de Psicología implican una organización previa de la información en secciones como resumen, introducción, método, etc., activan esquemas de conocimiento para los lectores que cuentan con habilidades previas y conocimiento del área (Torres, 2005), pero dicha estructura es relativamente inútil para lectores ingenuos (Larson, Britt, y Larson, 2004). Por ello, en este trabajo pretendemos prestar atención deliberada al desarrollo de estrategias explícitas de aproximación a los textos, apoyadas en un modelo diseñado exprofeso al que hemos denominado Modelo de Análisis Estratégico de Textos (*MAEtxt*).

Así fue que dio inicio la tarea de diseñar, instrumentar y evaluar estrategias que conduzcan a la mejora de *HMC*, dando énfasis a la comprensión lectora de textos científicos y profesionales. Para ello hemos definido los comportamientos esperados en el contexto académico, como aquellos transferibles y generalizables a la aplicación profesional. Una vez definidos, se establecen criterios de ejecución, se diseñan estrategias de instrucción con demandas explícitas y viables y se brinda retroalimentación sobre la ejecución (Santoyo, 2001). El *MAEtxt* se caracteriza por una serie de tareas específicas que los estudiantes deben completar al leer un texto, lo que implica generar condiciones en donde sean activos al abordar una lectura. La estrategia puede usarse en el trabajo cotidiano de los docentes o ser utilizada de forma autodidacta por lectores y estudiantes proactivos que pretendan *ir más allá del texto,* en cualquier tarea académica o profesional. Además es útil para los aspirantes a estudios de posgrado, que enfrentarán cotidianamente el análisis de textos científicos para proponer alternativas de solución de problemas basados en una estructura basada en convenciones disciplinarias (Villarreal, 2003; Jiménez y Santoyo, 2015).



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En estudios anteriores, el modelo se ha aplicado en clases curriculares o como contenido específico a nivel bachillerato, licenciatura y posgrado y se ha demostrado que a todos niveles, los estudiantes se benefician con un entrenamiento explícito en estas habilidades de análisis y que su uso promueve un mejor desempeño en la lectura que incluso puede vincularse con su desempeño académico en las diversas asignaturas (Bazán, García y Borbón, 2005; Cepeda, 2008; Espinosa, Santoyo y Colmenares, 2010; Santoyo, Colmenares, Morales y Flores, 2005). Dicha evidencia nos indica que para alcanzar los niveles deseados en la comprensión de diversos fenómenos psicológicos o la delimitación de una serie de estrategias para su estudio y evaluación, que debe presentar una persona profesional de su disciplina, se requiere de un modelo instruccional que permita afrontar las carencias en los repertorios básicos que exhiben los estudiantes y con ello facilitar aprendizajes más complejos. El plan radica en un esquema de categorías que se constituyen en guías para los lectores, que funcionan con textos de contenidos, aproximaciones teóricas y longitudes diversas.

## Estructura y categorías del *Modelo de análisis estratégico de textos* (*MAEtxt)*

El *MAEtxt* parte del hecho de que todo texto es analizable, que podemos identificar sus componentes, relacionarlos, concluir y aprender sobre ello. Además, pretende convencer a los lectores de que: (a) todo conocimiento científico es mejorable, (b) las investigaciones están guiadas por una meta, siguen pasos identificables y obtienen resultados útiles, (c) podemos detectar problemas de control que *contaminan* los resultados, (d) a partir de datos válidos podemos sustentar explicaciones diversas. Aún más, se propone retar a la imaginación del lector para que proponga explicaciones, experimentos y/o controles novedosos que mejoren la investigación o las explicaciones previas.

De esa manera, no sólo estamos formando lectores eficaces para extraer información de textos científicos relevantes en su campo. También estamos formando profesionales capaces de replicar la búsqueda y la generación de conocimiento nuevo, válido y relevante, a lo que en otros trabajos hemos denominado *universitarios con habilidades de "supervivencia académica"* (Santoyo, 2012). Profesionales flexibles, capaces de actualizarse, que pueden defender los procedimientos o los métodos efectivos a partir de un análisis crítico de sus resultados, y como consecuencia lógica de lo anterior, éticos y responsables de su práctica.

La tabla 1 muestra los elementos del *MAEtxt* y una breve explicación de la tarea que se espera realice el lector (para más detalles, ver Santoyo, 2001, 2012; Espinosa, Santoyo y Colmenares, 2010).

Como puede observarse en la Tabla 1, las tareas que el modelo solicita a los lectores tienen diferentes niveles de ejecución, pero hasta en los casos más sencillos, requieren una serie de habilidades y una lectura cuidadosa.



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

| Nivel de ejecución | Tareas | Objeto de análisis |
|---|---|---|
| Identificar elementos clave, algunos de los cuales pueden no ser explícitos o textuales | Identificar o deducir las justificaciones teórica (JT), metodológica (JM) y social (JS) del texto. | Hallar o derivar los argumentos que fundamentan la relevancia o el impacto esperado del texto |
| | Identificar o deducir los Supuestos Básicos (SB) | Identificar o deducir las premisas en las que las o los autores basan su explicación. |
| | Identificar y plantear el Objetivo (O) | Identificar o deducir aquello que se pretende lograr con el estudio o con el texto. |
| Identificar e integrar la relación entre elementos | Identificar y plantear la Unidad de Análisis (UA) | En un texto empírico es la variable dependiente en relación funcional con los factores estudiados. En un texto argumentativo, es el objeto de estudio en sus relaciones. |
| | Reconocer y describir la estrategia Argumentativa (EA) | Los autores usan argumentos para convencer, descubrirlos permite reflexionar sobre cómo los expertos razonan y organizan la información. |
| | Reconocer y describir la Estrategia Metodológica (EM) | Identificar diseños de investigación y medidas de control experimental que influyen en la calidad y la validez de la investigación |
| Integrar información Sintetizar, Evaluar | Evaluar la Coherencia o validez Interna (CI) | Juzgar la estructuración lógica de objetivo, estrategias y conclusiones en relación con supuestos y justificaciones. Evaluar si resultados y conclusiones se deben a la variable independiente o existen explicaciones alternativas plausibles. |
| | Evaluar la Coherencia o validez Externa (CE) | La coherencia del texto con el contexto científico vigente. Si los resultados son similares a otros estudios con preparaciones parecidas, y/o si pueden generalizarse. |
| | Evaluar las Conclusiones de las o los Autores (CA) | Contraste del objetivo y el método con resultados o conclusiones, para determinar la validez de estas últimas. |
| Generar hipótesis y/o estrategias para ponerlas a prueba | Generar Conclusiones Propias (CP) | Integrar y evaluar personalmente la lectura. Relación con conocimiento previo o intereses personales. |
| | Proponer Cursos Alternativos de Acción (CAA) | Generar propuestas sobre cómo podría mejorarse el texto o investigación. Prospectiva de los hallazgos. |

**Tabla 1** Nivel de ejecución y tareas del lector en el Modelo de Análisis Estratégico de Textos.

Por ejemplo, sabemos que en la literatura de nuestra disciplina, generalmente en la sección de *Introducción*, los científicos **justifican** de forma directa el impacto esperado de su investigación, desde el que mejora una explicación sobre un fenómeno (justificación teórica), pasando por el que descubre mejores técnicas, con menor costo y precisión (justificación metodológica), hasta, por ejemplo, los que promueven bienestar social o se sustentan en datos epidemiológicos que representan factores de riesgo o protección vinculados con la educación o la salud (justificación social). Por ello, la estrategia implica en alentar a los lectores a identificar o deducir estas **justificaciones** aunque el autor no las hubiese referido explícitamente.

En general, la estrategia instruccional implica la lectura de un artículo empírico breve en psicología (p.e., de cuatro páginas) que los estudiantes analizan con base en las categorías del *MAEtxt*, en un tiempo de alrededor de una hora. Después el docente retroalimenta sobre la ejecución esperada, explica cada categoría, discute con los estudiantes las respuestas que desarrollaron y finalmente ofrece un texto en donde se encuentran la justificación y desarrollo del modelo (Santoyo, 1992; 2001) como apoyo complementario. A lo largo del curso se ofrecen nuevos ejercicios con la misma estructura. Al final se integran los datos y se aplica un cuestionario de satisfacción con la tarea.

Los resultados obtenidos a lo largo de diferentes estudios (Espinosa et al., 2010; Cepeda et al., 2013) muestran que conforme los estudiantes transitan por diferentes lecturas, el índice de precisión o el puntaje global incrementa a un nivel de dominio moderado, en tanto son capaces de identificar la mayoría de los componentes estructurales del texto. Sin embargo, aún se hace necesario incidir sobre el desarrollo de respuestas creativas y críticas respecto al artículo.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Por otra parte, instrumentos de satisfacción con la tarea indican una mejora promedio de un 40% (Espinosa, et al., 2010). Un factor importante de dicha mejora parece ser la retroalimentación inmediata y precisa sobre la ejecución del aprendiz con respecto a criterios específicos, y es mejor cuando esta retroalimentación es individualizada y explícita (Santoyo et al., 2005), pero esto puede ser complicado en grupos masivos (p.e., mayores de 30 estudiantes), además de que los avances de la disciplina obligan a los docentes a actualizar continuamente los textos y con ellos, los criterios de ejecución. Por esa razón, este trabajo tiene el objetivo de compartir la experiencia de desarrollo y prueba empírica de una herramienta de evaluación y retroalimentación genérica tipo rúbrica basada en el *MAEtxt*, que permita explicitar los criterios de ejecución esperada y la retroalimentación personalizada en condiciones de grupos masivos, con los textos pertinentes al momento y a los contenidos curriculares, y dentro de la dinámica de la clase.

## Método

### Participantes

43 estudiantes de un grupo natural de cuarto semestre de una licenciatura en Psicología en una universidad pública (88% mujeres y 12% hombres)

Instrumentos

Formato de la Guía de Análisis de Textos (Santoyo et al., 2010) con sección de Instrucciones y tareas de análisis.

Formato de autoevaluación en tareas de análisis de textos

**Rúbrica de evaluación de Análisis de Textos**

### Procedimiento

Se asignó la primera tarea de análisis de un texto relevante para la asignatura, para su realización fuera del aula, sin más instrucciones que las contenidas en el formato de la Guía de Análisis de Textos. Los estudiantes debían entregar su hoja de respuestas y una autoevaluación de dicha ejecución inicial. En la siguiente clase, se dio un contexto de la relevancia de la lectura estratégica para el desarrollo académico y profesional, así como la explicación de las características de las tareas del *MAEtxt*, y una retroalimentación genérica discutida con el grupo. Se solicitó una autoevaluación inicial de cada una de las tareas y sus implicaciones, en una escala Likert de 5 puntos (1= fue muy difícil; 5= fue muy fácil). Posteriormente, a lo largo del semestre, se realizaron otros cinco ejercicios semejantes con diferentes textos. Al terminar los tres primeros ejercicios, tres jueces independientes realizaron análisis de los errores, descripciones de las ejecuciones y de los errores como niveles de ejecución progresiva. Con ello, se construyó la propuesta de Rúbrica de Evaluación. Los tres jueces evaluaron de nuevo los tres ejercicios previos por separado y se trabajó la confiabilidad entre jueces, recategorizando la rúbrica hasta lograr al menos el 70% de acuerdo. En ese momento, se devolvieron a los estudiantes los primeros tres ejercicios junto con las rúbricas asociadas a cada uno, calificadas individualmente. Se realizaron entonces los ejercicios 4, 5 y 6 con retroalimentación mediante la rúbrica y finalmente, se pidió a los estudiantes una autoevaluación final de su ejecución.



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

## Resultados

### La Rúbrica

Los errores específicos encontrados en los análisis de textos guiados por el *MAEtxt*, pudieron jerarquizarse y organizarse de manera diferencial para cada tarea del modelo, logrando una secuencia lógica progresiva para el desarrollo de cada una. La tabla 2 muestra en términos de niveles de ejecución para cada categoría. En el instrumento original, se describe conductualmente la forma de las respuestas a cada nivel, p. e., una justificación a nivel de identificación incluye conductas como "Transcribe textualmente antecedentes teóricos", y a nivel de relación, incluiría "Describe propuestas para superar limitaciones que están explícitas".

| Categoría | No cumple | Identifica | Deduce | Relaciona | Sintetiza | Evalúa | Genera |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Justificación Teórica | | | | | | | |
| Justificación Metodológica | | | | | | | |
| Justificación Social | | | | | | | |
| Supuestos Básicos | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | |
| Unidad de Análisis | | | | | | | |
| Estrategia Argumentativa | | | | | | | |
| Estrategia Metodológica | | | | | | | |
| Coherencia interna | | | | | | | |
| Coherencia externa | | | | | | | |
| Conclusiones del Autor | | | | | | | |
| Conclusiones propias | | | | | | | |
| Cursos Alternativos de Acción | | | | | | | |

**Tabla 2** Niveles de ejecución en la Rúbrica de evaluación de Análisis de Textos. Se presentan sombreados los niveles que se califican para cada categoría.

Como puede observarse, no todas las tareas pueden ejecutarse a todos los niveles. Por ejemplo, la *Coherencia Interna* debe evaluarse a partir de una relación entre elementos del texto, y su nivel máximo de ejecución implicará una evaluación justificada. Asimismo, una *Conclusión Propia* no puede solamente identificarse o deducirse a partir del texto, pues para cumplir con esta tarea es preciso emitir una respuesta claramente original.

Sobre esta rúbrica, los evaluadores marcaban el recuadro que describía la ejecución de cada estudiante. De este modo, al entregar esta rúbrica calificada al estudiante, la retroalimentación no era simplemente una calificación de "correcto" o "incorrecto", sino una descripción de los aspectos relevantes para la tarea y que habían sido considerados para calificarle, así como la descripción de lo que podría hacer para obtener un puntaje mayor (p. e. "Expresa la relación entre antecedentes teóricos, limitaciones de los mismos y propuestas para superar limitaciones, estén o no explícitos en el texto").

### El desempeño

Se asignaron puntajes numéricos en una escala de cero (no responde) a siete (respuesta con nivel de ejecución de Generar), y se calcularon las calificaciones promedio del grupo para cada tarea.

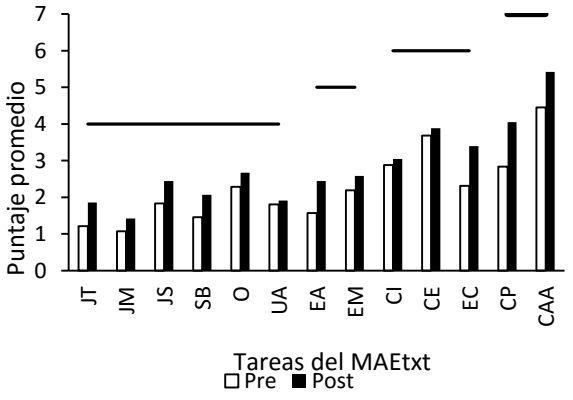


**Gráfico 1** Puntajes promedio de la primera ejecución (PRE) y la última (POST). Las líneas horizontales representan el puntaje máximo posible para esa tarea.



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En el gráfico 1 se presentan los puntajes generales promedio del grupo comparando su primera ejecución contra la última. En un ANOVA de medidas repetidas para comparar el primer ejercicio con el último, se observa una mejoría estadísticamente significativa ($F_{1,40}$= 39.195; $p$<0.001) en todas las tareas, excepto en las de la Unidad de Análisis (UA) y la de Coherencia Externa (CE), en donde a pesar de haber un cambio positivo, no resulta significativo. Se recuerda al lector que de acuerdo a la rúbrica, el puntaje máximo para cada tarea es diferente (ver Tabla 2), lo cual se indica con las líneas horizontales en la figura 1.

## La autoevaluación

En la autoevaluación se observa un fenómeno interesante (ver gráfico 2). En aquellas tareas con niveles de ejecución "sencilla", como lo sería la identificación de justificaciones y de estrategias, se observa una mejoría en la percepción sobre las propias capacidades para resolverlas eficientemente. Sin embargo, en todas las demás tareas, se observa un ligero decremento de esta autoevaluación. Posiblemente la rúbrica contribuyó a clarificar que la resolución de dichas tareas no es trivial y requiere más esfuerzo del que inicialmente habían considerado los estudiantes. A pesar de que las calificaciones para la ejecución fueron mejorando en general, los estudiantes percibían poco cambio y en sentido negativo. En este caso, la diferencia entre la medida inicial y la final no fue estadísticamente significativa en un ANOVA de medidas repetidas ($F_{1,43}$= 0.160; $p$=.691).

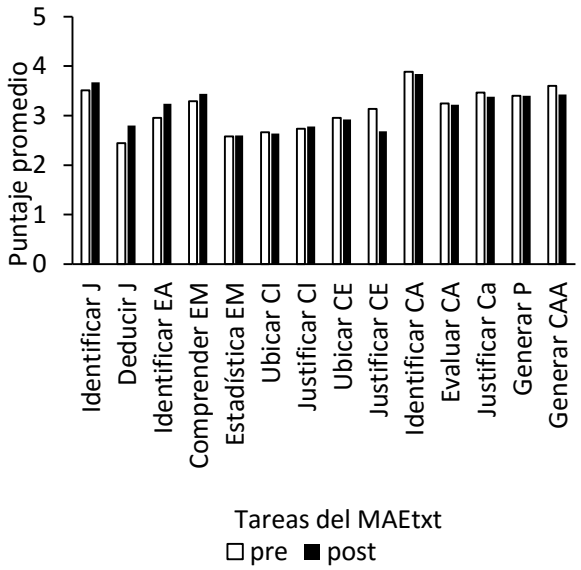


**Gráfico 2** Autoevaluación promedio sobre la capacidad de resolver correctamente cada tarea del MAEtxt.

En general, los puntajes en la ejecución no estuvieron correlacionados con la autoevaluación de la misma tarea. Sin embargo, una correlación de Pearson muestra relaciones cruzadas interesantes. Por ejemplo, aquellos estudiantes que consideraron que eran capaces de justificar su juicio de la coherencia interna, generalmente tenían mejores puntajes al identificar la estrategia metodológica ($r$=.21; $p$=.02). Y aquéllos que se sintieron más capaces de comprender paso por paso la estrategia metodológica, solían ser quienes tenían mejores puntajes en identificar las justificaciones teórica ($r$= .32, $p$=.01) y metodológica ($r$=.30, $p$=.04).

## Conclusiones

El *MAEtxt* pretende promover en el lector una actitud positiva hacia la indagación crítica cuando leemos. La tarea consiste en seguir un plan con base en una serie de convenciones disciplinarias, sigue la ruta de estructuración de la indagación y la aprovecha compartiendo las formas de difundir y entender el conocimiento científico.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Esta estrategia no se enseña en asignaturas pero debe formar parte del quehacer cotidiano de los académicos y lectores sobre las aportaciones disciplinarias para el desarrollo de habilidades estratégicas necesarias para la generación de hipótesis, emisión de juicios evaluativos y propuestas de cursos de acción alternativa para contribuir al mejoramiento del artículo científico revisado.
Los datos del presente estudio son prometedores porque abonan estrategias prácticas y tecnológicamente válidas para la aplicación del *MAEtxt* en contextos educativos naturales, atendiendo a las necesidades del profesorado para utilizar textos diferentes en distintos momentos, de revisar grandes cantidades de ejercicios, y de retroalimentar de manera individual la ejecución de cada estudiante. Sin embargo, y aunque logramos avances significativos con la práctica, el promedio de los estudiantes no llega a los puntajes máximos en ninguna de las tareas, de modo que aún hay esfuerzos por hacer en este sentido.

En cuanto a la autoevaluación, esta investigación muestra una tendencia diferente a la de estudios previos donde se hicieron mediciones de la valoración social o satisfacción con el modelo (Colmenares et al, 2010; Espinosa et al, 2010; Santoyo et al, 2010), en los cuales se encontraba que al final de las experiencias instruccionales, los estudiantes valoraban su desempeño final como mucho mejor que lo que reportaban al inicio, evaluando al final un dominio entre el 75% a un 100% de eficiencia en la resolución las tareas. Dicho avance era poco congruente con los datos de su ejecución real. Esto se conoce como auto- mejoramiento y se ha interpretado como un proceso de deseabilidad social, asumiendo que la ejecución y la autodescripción son dos niveles de análisis diferentes que responden a diferentes motivaciones (Santoyo y Rubio, 2006).

Sin embargo, los presentes datos muestran pocos cambios entre las autoevaluaciones inicial y final, y muchos de ellos, en un sentido negativo. Esto posiblemente se deba a que las preguntas asociadas a la rúbrica son más específicas y tienen referentes conductuales más claros ante los cuales los estudiantes pueden comparar su ejecución para evaluarla. De este modo, parece que tal como se ha reportado en otros estudios (Cairns & Cairns, 1994) la concreción y saliencia de una conducta aumenta la convergencia entre diferentes evaluadores (en este caso, el mismo estudiante vs. el docente que califica con la rúbrica).

Falta mucho aún por recorrer en esta experiencia. Por ejemplo, hemos cubierto la etapa de identificación y reconocimiento de las diferentes categorías con un alto grado de precisión, no obstante tenemos que seguir trabajando en la generación de respuestas críticas y creativas como una de las metas que estamos emprendiendo en este nuevo proyecto. El esfuerzo de creación y validación de la rúbrica es apenas el inicio de la atención a las necesidades de retroalimentación diferencial y personalizada a los estudiantes. Así mismo, aún es relevante considerar las diferencias individuales y las posibles trayectorias que se siguen en el desarrollo de las habilidades metodológicas y conceptuales. Todo ello orientará los esfuerzos a futuro del laboratorio, así como la posibilidad de contribuir con evidencia y experiencias a la mejor formación de mejores profesionales de la Psicología y otras disciplinas afines.

**Agradecimiento**

Se agradece el apoyo de PAPIIT/DGAPA/UNAM al proyecto IN306715.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

**Referencias**

Bazán, A., García, I., y Borbón, J.C. (2005). Evaluación de habilidades metodológicas y conceptuales en el análisis de textos científicos. En Santoyo, C. (Ed.). *Alternativas docentes III. Análisis y evaluación de las habilidades metodológicas, conceptuales y profesionales en la formación del psicólogo* (Pp. 109-127). México: Facultad de Psicología/ PAPIME/ UNAM.

Beck, I.L. & McKeown, M.G. (2001). Inviting students into the pursuit of meaning, *Educational Psychology Review 13*(3), 225-241.

Cairns, R.B., y Cairns, B.D. (1994). *Lifeliness and risks: pathways of youth in our time*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cepeda, Islas, Ma. Luisa. (2008). *Estrategia de comprensión de textos científicos en estudiantes de Psicología: Un estudio de evaluación e intervención*. Tesis de Doctorado en Educación. Universidad Anáhuac: Facultad de Educación.

Cepeda, M. L., López, M. R. y Santoyo, C. (2013). Relación entre la paráfrasis y el análisis de textos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, 15*(1), 99-106. Recuperado de http://redie.uabc.mx/vol15no1/contenido-cepedalopez.html

Colmenares, V.L.; Espinosa, R. J.; Morales, Ch. S. y Santoyo, V. C. (2010). Una alternativa docente en la formación en Ciencias del Comportamiento: la lectura estratégica. En C. Carpio (Coord.) *Comportamiento creativo en estudiantes universitarios: Lectura, escritura y promoción*, Los Reyes Iztacala: UNAM FES Iztacala.

Colmenares, V.; Xicoténcatl, L. A. N.; Trujano, O. D. & Santoyo, V.C. (2012, Noviembre). *Desarrollo y prueba de una rúbrica para retroalimentación de la ejecución en HMC*. Ponencia presentada en el XXII Congreso Mexicano de Análisis de la Conducta. Guanajuato, Gto.

Espinosa, R.J., Santoyo, V.C, y Colmenares, V.L. (2010). Mejoramiento de habilidades de análisis estratégicas de textos en estudiantes universitarios. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta, 36*, 65-86.

Flores, M.R., y Otero, A.A. (2013). Lectura inteligente: leyendo psicología, un software educativo para apoyar la prevención del fracaso escolar. *Memorias de la Tercera conferencia latinoamericana sobre el abandono en la educación superior*. Ciudad Universitaria, México, D.F. Disponible en: Http://www. Clabes2013-alfaguia.org.pa/docs/Libro_de_actas_III_CLABES.pdf

Hernández, S.P. (2014). *Revista de la Educación Superior, XLIII*, 3, 171-174.

Jimenez, P.A.L., y Santoyo, V.C. (2015). Identificación de patrones conductuales en la interacción usuario-terapeuta: Un sistema de observación. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta, 41*, 3, 65-87.

Larson, M., Britt, M.A., & Larson, A.A. (2004). Disfluences in comprehending argumentative texts. *Reading Psychology, 25*, 95-125.

McGuire, W.L. (1997). Creative hypothesis generating in psychology: some useful heuristics. *Annual Review of Psychology, 48*, 1-30.

OCDE (2013) *Programa para la evaluación internacional de alumnos, PISA, 2012*. www.oecd.org/pisa/keyfindings/PISA-2012-results-mexico-ESP.pdf



ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Santoyo, V.C. (1992). El análisis de las habilidades científicas y profesionales: las aportaciones del enfoque contextual. *Revista Sonorense de Psicología, 6,* 65-73.

Santoyo, V.C. (2001). Estrategias de avance en comprensión, análisis y evaluación de textos científicos y profesionales. En C. Santoyo (Comp.) *Alternativas Docentes: Aportaciones al estudio de la formación en habilidades metodológicas y profesionales en las ciencias del comportamiento* (pp. 9-40). México, D.F. UNAM/PAPIME.

Santoyo, V.C. (2012). Comprensión de la lectura científica, ¿supervivencia académica? *Ciencia y Desarrollo,* julio-agosto.

Santoyo V.C., Colmenares V.L. y Morales Ch. S. (2010). Una Estrategia para el Análisis de Textos Científicos con Retroalimentación Personalizada. En L. Cepeda y M.R. López (Editoras). *Análisis estratégico de textos: Fundamentos teórico-metodológicos y Experiencias instruccionales*. (Pp. 123-148). México: UNAM/PAPIME.

Santoyo, V.C.; Colmenares, V.L.; Morales, Ch. S. & Flores, M. N. (2005, Septiembre). *Una experiencia instruccional basada en el modelo de análisis estratégico de textos en psicología conductual.* Ponencia presentada en el XVII Congreso Mexicano de Análisis de la Conducta. San Luis Potosí, SLP.

Santoyo, V.C. y Rubio, M.P. (2006). Desarrollo y función del comportamiento auto-descriptivo: Implicaciones metodológicas y conceptuales desde una perspectiva de síntesis. En C. Santoyo y C. Espinosa (Eds.). *Desarrollo e interacción social: Teoría y métodos de investigación en contexto* (pp. 79-112). México, D.F.: CONACYT/UNAM.

Secretaría de Educación Pública (2014, Agosto). *Resultado Nacional Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros Escolares 2014, Último grado del bachillerato*. Recuperado el 16 de agosto de http://enlace.sep.gob.mx/content/gr/docs/2014/historico/ENLACE_Media_2014_nacionales_e_historicos_Mod.pdf

Torres, Ch. A. (2005). Esquemas cognoscitivos, estrategias meta-cognoscitivas y comprensión de lectura: Implicaciones para la enseñanza de habilidades metodológicas y conceptuales. En C. Santoyo (Comp.). *Alternativas docentes III: Análisis y evaluación de habilidades metodológicas, conceptuales y profesionales en la formación del Psicólogo*, (pp. 65-80). México: PAPIME/UNAM.

Villarreal, V.G. (2003). *Un ejercicio diagnóstico: la detección de un perfil de ingreso a un doctorado en Psicología.* Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología, UNAM.

Zarzosa, E. L. (1997). La lectura y escritura en una población universitaria. *Enseñanza e investigación en Psicología, 2,* 1, 94-121.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 13-19

# Desarrollo de aplicación WEB: Evidencia para el cumplimiento del pacto mundial de la ONU

MACÍAS-BRAMBILA, Hassem Rubén*†, LÓPEZ-LAGUNA, Ana Bertha, GONZÁLEZ-DEL CASTILLO, Edgardo, Emmanuel y ZAMUDIO-ZAMUDIO, Jorge Arturo.

*Universidad Tecnológica de Jalisco. Luis J. Jiménez 577, Primero de Mayo, Guadalajara, Jalisco, México. C.P. 44979*

Recibido Enero 12, 2016; Aceptado Marzo 18, 2016

**Resumen**

El cumplimiento del pacto mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción. Por lo que en busca de la alineación de las empresas agremiadas a la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC) capitulo Jalisco, se celebró un convenio de colaboración con la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ), para que a través del Cuerpo Académico UTJAL-CA-2 "Responsabilidad Social, Sustentabilidad y Desarrollo Integral para PyMES", se acompañe a las empresas a la alineación a dichos principios. Derivado de esto se planteó entre otras estrategias la implementación de las TIC´s a través del desarrollo de una aplicación Web para la empresa CAMITEC. En este artículo se describe el proceso de desarrollo del software y su implementación, lo que ha generado mejores prácticas y ha contribuido en el proceso de Mejora Continua de la organización.

**Pacto Mundial, Pacto Global, TIC´s en Pacto Mundial**

**Abstract**

The compliance with the Global Compact of the United Nations Organization (UN) sets 10 principles related to human rights, labor, environment and corruption areas. So a collaboration agreement was held in search of the alignment of member companies to the Mexican Chamber of Construction Industry (CMIC) chapter Jalisco, with the Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). So that through the academic group UTJAL-CA-2 "Social Responsibility, Sustainability and Integral Development for SMEs", companies are accompanying to the alignment to these principles. Derived from this was raised among other strategies the implementation of ICTs through the development of a Web application for the company CAMITEC. This article describes the software development process and its implementation, which has generated best practices and contributed in the process of continuous improvement of the organization.

**Global Compact Global Compact, TIC's in Global Compact**

**Citación:** MACÍAS-BRAMBILA, Hassem Rubén, LÓPEZ-LAGUNA, Ana Bertha, GONZÁLEZ-DEL CASTILLO, Edgardo, Emmanuel y ZAMUDIO-ZAMUDIO, Jorge Arturo. Desarrollo de aplicación WEB: Evidencia para el cumplimiento del pacto mundial de la ONU. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 13-19

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: hmacias@utj.edu.mx)
† Investigador contribuyendo como primer autor

**©ECORFAN-Spain** 

## Introducción

En este artículo se describe el proceso de desarrollo de software en la creación de una aplicación Web para la empresa CAMITEC S.A. de C.V. como uno de los elementos que requiere la misma para el cumplimiento de los principios del pacto mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La empresa CAMITEC S.A de C.V como miembro de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC) y en colaboración con el Cuerpo Académico UTJAL-CA-2 "Responsabilidad Social, Sustentabilidad y Desarrollo Integral para PyMES" de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ), se encuentra en proceso para incluir políticas, procesos, procedimientos y tecnologías, que le permitan dar seguimiento a los 10 principios fundamentales del pacto mundial de la ONU.

Este proceso incluye que la empresa CAMITEC S.A de C.V debe establecer los mecanismos e instrumentos, al igual que las plataformas que permitan mostrar a través de su aplicación web los principios que manifiesten el acuerdo internacional.

Asimismo; es importante para la empresa contar con un medio electrónico que refleje su imagen corporativa de manera eficiente y ordenada, así como poder contar con la facilidad de actualizar los datos de los proyectos en los cuales ha participado y también en los cuales colaborará sin que esto represente un reto mayor y un consumo de tiempo y recursos.

## Discusión

Los medios electrónicos juegan un papel crítico en todos los aspectos, desde la comunicación, la productividad, acceso a la información, educación, transacciones bancarias etc.

El rápido incremento en el acceso a medios electrónicos para acceder a la información se ha incrementado exponencialmente en los últimos años y cada persona cuenta por lo menos con uno o varios dispositivos para hacerlo, ya sea computadora, Tablet, celular, etc. La reducción de costos en los paquetes de internet domésticos o planes para celulares a precios más accesibles ha permitido que casi todos los sectores de la población puedan tener acceso al internet desde casi cualquier lugar donde estén.

Grandes empresas utilizan esto para dar a conocer sus productos, su nombre e incrementar sus ganancias a través del uso de estos medios para vender sus productos, no solo de forma local ni nacional sino a escalas internacionales. Esto lo hacen a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, tecnologías tales como Lenguaje de Marcas de Hipertexto (HTML) la cual se utiliza para el desarrollo de páginas web.

De acuerdo a Gauchat (2012) HTML 5 lo define como un concepto nuevo para construir aplicaciones y sitios web los cuales pueden ser combinaciones de dispositivos portátiles almacenamiento en la nube o Cloud y trabajos en red. Otra tecnología que es necesaria vincular con el HTML5 es el CSS3 (Cascade Style Sheets, versión 3) que ofrece forma y movimiento.

La especificación de CSS3 es presentada en módulos que permite a la tecnología proveer una especificación estándar por cada aspecto involucrado en la presentación visual del documento. Esta versión o cambio de nivel convierte CSS3 en una tecnología prácticamente inédita comparada con versiones anteriores.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Aun con el uso de CSS3 es necesario incluir el uso de tecnologías como JavaScript con la cual es posible realizar operaciones tanto matemáticas como repeticiones de ciclos, comparaciones lógicas entre otras ejecutadas en el navegador, esta misma tecnología permite utilizar otras herramientas como Google Maps, las cuales permiten ayudar al público interesado en localizar una ubicación, hacerlo de una forma más rápida y sencilla, proporcionando rutas y distancias así como ayudas visuales; "Google Maps es un complejo y único set de herramientas que nos permite desarrollar cualquier servicio de mapeado" (Gauchat, 2012; p.101).

Utilizando este conjunto de tecnologías para el desarrollo de páginas web las empresas consiguen mejorar sus ventas y se dan a conocer de forma más eficaz. Sin embargo; nuevas tecnologías como Bootstrap ayudan a los desarrolladores a terminar proyectos de forma más rápida ya que sus librerías contienen diseños que permiten dar estilos a las páginas de forma práctica, los cuales integran responsividad.

Según Gonzalo (2013) Bootstrap es un enfoque de diseño web destinado a la elaboración de sitios web para proporcionar una visualización óptima para una experiencia de navegación fácil y con un mínimo cambio de tamaño, paneo y desplazamiento a través de una amplia gama de dispositivos.

Las primeras páginas web solían ser completamente estáticas, lo que significa que su contenido no cambiaba y si era necesario realizar alguna actualización era necesario que estuviera temporalmente sin funcionamiento. Además de requerir grandes cantidades de recursos, causaba inconvenientes a los usuarios los cuales no podían acceder a ellas durante este tiempo, con el uso de nuevas tecnologías se ha solucionado este problema.

Asimismo; la utilización de un gestor de bases de datos como MySQL le dan otro sentido a el uso de las paginas web y abre las puertas a servicios tales como el e-commerce, además de agilizar cualquier tipo tramite u operación a sectores del gobierno conocidos como e-goverment de acuerdo a Cobo (2005, p.3).

Otra tecnología necesaria es Hypertext Prepocessor (PHP), el cual nació como un lenguaje para realizar un seguimiento de visitas de páginas personales; se ha convertido en uno de los referentes actuales en los denominados lenguajes de Script. Asimismo el sistema gestor de bases de datos MySQL se presenta como una herramienta con altas prestaciones para el desarrollo de bases de datos, especialmente apropiado para ser usado por pequeñas organizaciones o empresas. La utilización conjunta de ambos PHP y MySQL permite llegar a desarrollar interesantes aplicaciones web que puedan cubrir las necesidades de pequeñas empresas que quieran fortalecer su presencia en internet o usuarios individuales que quieran generar verdaderas páginas dinámicas.

Sin duda la incorporación de esas herramientas permite a los usuarios la oportunidad de comunicarse, algunas herramientas que utilizan hoy en día para mejorar la experiencia del usuario final son Jquery y Ajax los cuales permiten actualizar información en la página sin necesidad de refrescarla o volver a cargar todo el contenido según Arias (2014, p.2).

Asimismo; el Asynchronous Javascript and XML (AJAX) no es un lenguaje de programación nuevo, sino una técnica para desarrollar aplicaciones mejor y rápidamente, y una aplicación mas interactiva de las aplicaciones web, usa la transferencia de datos asíncrona entre el navegador y el servidor web, permitiendo que las paginas web envíen pedazos de pequeñas informaciones del usuario en vez de enviar las páginas enteras.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

De acuerdo Zarrella & Zarrella (2012) la técnica de AJAX permite que las aplicaciones de internet sean mas pequeñas, rápidas y amigables para el usuario. Este tipo de tecnologías se utilizan en aplicaciones de redes sociales tales como Facebook y Twitter.

Todas las tecnologías en conjunto permiten mejorar el estilo de vida de los usuarios, al brindar los medios para estar mas cerca a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar, permiten expresar ideas, desarrollar proyectos e incrementar la productividad.

**Metodología**

El desarrollo del proyecto de creación de la aplicación Web para la empresa CAMITEC S.A de C.V, fue dividido en cuatro fases, las cuales se describen a continuación:

**Planeación y Análisis**

A través de la técnica de recolección de datos y entrevista, se atendió a una reunión inicial donde se levantaron los requerimientos funcionales y no funcionales que Camitec S.A. de C.V solicitaba para la implementación de la aplicación web. Siendo lo primordial, los siguientes requerimientos documentados:

1. Aplicación Web desarrollada en HTML5.

2. Mostrar un aspecto estandarizado en todas las páginas.

3. Los colores solicitados fueron Verde esmeralda, blanco y verde agua.

4. Implementar un menú desplegable con las siguientes opciones: Inicio, Nosotros, Servicios, Responsabilidad Social y Contacto.

5. La opción Servicios debe de contener las siguientes opciones: Pavimentos, Geotecnia, Proyectos, Supervisión e Historial.

6. La opción de Responsabilidad Social debe de contener las siguientes opciones: Pacto Mundial, Políticas y Responsabilidad Social.

7. El logo de la empresa debe de aparecer en la parte superior izquierda de todas las páginas.

8. La página inicial debe de mostrar un carrusel automático de imágenes.

9. Enlazar la aplicación web a las redes sociales de la empresa.

10. Mostrar una galería de imágenes que reflejen los trabajos realizados por la empresa.

11. Implementar formulario de contacto.

12. Agregar un mapa de Google que muestre la ubicación geográfica de la empresa.

13. La aplicación debe de poder visualizarse tanto en computadoras como en dispositivos móviles.

14. La información acerca de los trabajos debe de poder actualizarse a necesidad.

15. La aplicación debe de visualizarse públicamente a través de internet.

16. Mostrar la Misión, Visión, Valores, historial de la empresa y sus objetivos.

17. Mostrar los principales socios comerciales de la empresa.

18. Dar a conocer las políticas de la empresa.

19. Implementar una sección de la aplicación que muestre información relacionada al pacto mundial de la ONU. Y su Primera Comunicación del Progreso (Informe a la ONU).

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

## Diseño y Modelado

Una vez levantado los requerimientos de la empresa los cuales se documentaron y firmaron de común acuerdo, se procedió a realizar el diseño de la base de datos, la cual se realizó utilizando MySQL, así como el encabezado y el pie de la página.

Así también se generó un diseño para la forma de contacto la cual debía de pedir datos importantes tales como: Nombre, Correo, Teléfono, Categoría o razón de contacto y un espacio para dejar mensajes. A continuación en la imagen 1 se muestra la estructura de la página donde se puede observar el lugar donde estará el mapa con la ubicación de la empresa.

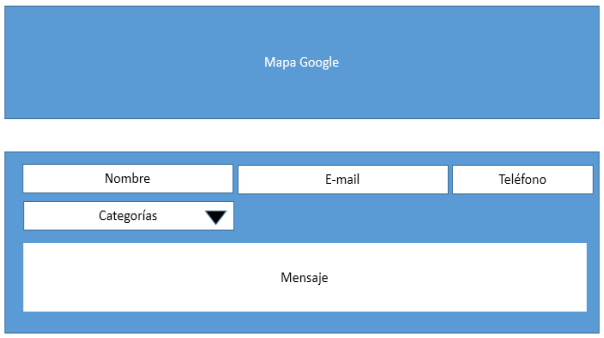


**Figura 1** Estructura del diseño de la página

El resto del contenido de la aplicación fue proporcionado por la empresa con un formato pre-establecido, solo conservando el diseño del encabezado y el pie de página, siguiendo el esquema de formato estandarizado el menú de desplazamiento te puede llevar desde cualquier punto en la aplicación hacia cualquier página disponible en ella sin tener que hacer volver o avanzar a otro punto para poder lograrlo.

Una vez concluida la parte del diseño de la base de datos, estructura de la aplicación, forma de navegación, y acordado que tecnologías utilizar. Se procedió a cotizar el servicio de hosting con el objetivo que ofreciera cuentas con panel de control, acceso a administrador de bases de datos, bases de datos, la cuenta de correo y que cumpliera con los requerimientos técnicos, después se procedió a verificar las opciones de dominio que había disponibles para la empresa Camitec S.A de C.V. El dominio Camitec.com ya estaba siendo utilizado por una empresa dedicada a la comercialización de cauchos pero se pudo adquirir el dominio Camitec.com.mx por lo tanto se procedió a contratar dicho servicio el cual fue contratado con GoDaddy.com empresa dedicada a la venta de servicios de hosting y dominios. La etapa del diseño se completó después de presentar los bosquejos y estos fueron aprobados por la empresa.

## Desarrollo

En esta etapa se utilizaron las tecnologías: PhpMyAdmin, IcoMoon App, JQuery y JQuery Mobile
BootStrap y se utilizó Sublime Text como editor HTML, se agregaron las etiquetas que le indicarían al navegador que tipo de contenido se estaría usando y en que posiciones. Sublime Text es un editor poderoso el cual cuenta autocompletado, lo que hace una gran diferencia en los desarrollos. Así mismo mientras se trabajaba con el lenguaje de etiquetado HTML también se construía la base de datos en PHPMyAdmin el cual nos permite trabajar con MySQL en un entorno grafico lo cual facilita su uso.

Para darle estilo a la aplicación web se utilizaron estilos CSS3 y Bootstrap los cuales permiten agregar efectos sobre el lenguaje de marcado, animaciones de texto e imágenes, controlan y ajustan los tamaños de visualización de la aplicación identificando el tamaño de la pantalla del dispositivo y mostrando el contenido en un tamaño previamente configurado en las especificaciones.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

A continuación en la imagen 2 se muestra el módulo de Resposabilidad de CAMITEC.

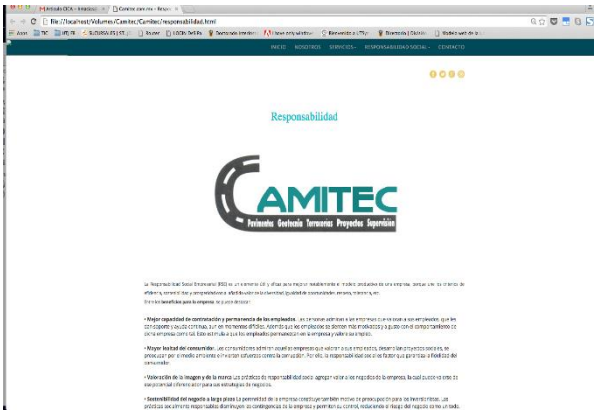


**Figura 2** Modulo de Responsabilidad

Para mejorar la experiencia del usuario se agregó Jquery y Ajax para evitar recargar el contenido de la página una y otra vez cuando se tuviera que mostrar nueva información, esto mayormente en la opción Historial donde el contenido de los trabajos realizados se muestra dependiendo de la selección hecha en el selector de años.

## Pruebas

Una vez concluida la construcción tanto de la aplicación web como de la base de datos se procedió a hacer pruebas de forma local para observar el comportamiento en distintos navegadores, no se encontraron fallas en vista escritorio ó en vista móvil, las imágenes se mostraban correctamente, el tamaño de la letra, los colores y la navegación entre páginas respondía de manera correcta.

Una vez concluidas las pruebas locales se procedio a subir el contenido a un servicio de hosting para hacer pruebas remotas, se utilizo FileZilla un software de uso libre el cual permite gestionar archivos atravez de conexión FTP y se configuro la base de datos accediendo al panel de control de Godaddy y seleccionando la opción bases de datos.

Desde ahí se accedió a phpMyAdmin y se importo la base de datos previamente creada utilizando el phpMyAdmin del wampserver, posteriormente se creó un usuario con privilegios en la base de datos. A continuación en la imagen 3 se muestra el panel de control.

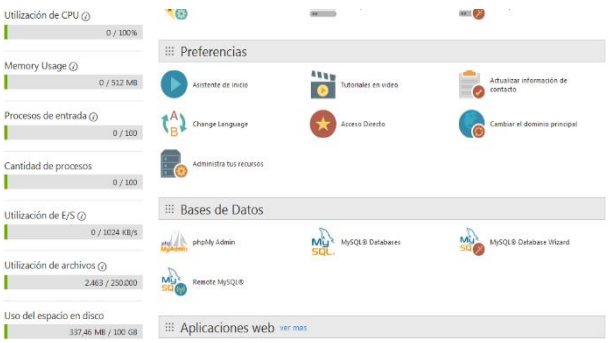


**Figura 3** Panel de control

Por último se otorgo acceso a la IP (internet Protocol) de forma remota para que se conectará a la base de datos y se realizarón pruebas de conexión con la página web, justo después de configurar el redireccionamiento con el nuevo dominio.

## Resultados y Conclusiones

La culminación y entrega del presente proyecto permite a la empresa CAMITEC S.A de C.V ampliar su alcance dándose a conocer de una manera profesional a través de un medio de contacto con el cual la empresa recibirá los correos de forma adecuada, los datos de los proyectos se mantendrán respaldados y solo el personal autorizado podrá actualizar información referente a los mismos y sobre todo se dará seguimiento a los acuerdos y estrategias establecidas por la empresa. Asimismo; el UTJAL-CA-2 "Responsabilidad Social, Sustentabilidad y Desarrollo Integral para PyMES" de la UTJ, coadyuva al proceso de alineación de la empresa en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, generándole mejores prácticas y contribuyendo en el proceso de Mejora Continua de la organización.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

**Referencias**

Arias, Á. (2014). Aprende a Programar con Ajax. desconocida: IT Campus Academy.

Cobo, Á. (2005). PHP y MySQL: Tecnologia para el desarrollo de aplicaciones web. España: Dias de Santos.

Gauchat, J. D. (2012). El Gran Libro de HTML5, CSS3 y Javascript. España: MARCOMBO, S.A.

Gonzalo, M. A. (2013). Responsive Design. Desarrolla webs sensitivas con Bootstrap. Desconocido: IT Campus Academy.

Peña, C. (2016). Windows 10 - La guía completa: Iníciese en el nuevo sistema operativo de Microsoft. Desconocida: Fox Andina.

Zarrella, D., & Zarrella, A. (2012). The Facebook Marketing Book. Sebastopol: O'Reilly.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 20-33

# Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Educación Superior en América Latina

ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio*†, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha y HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen.

*Universidad Autónoma del Estado de México, Instituto Literario No. 100, Col. Centro, Toluca, México*

Recibido Enero 19, 2016; Aceptado Marzo 9, 2016

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo el desarrollar un análisis de la situación actual de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brindan las instituciones de educación superior en Latinoamérica. El diseño de la investigación fue cuantitativa, descriptivo, transversal y no experimental, utilizando como instrumento de medición un cuestionario diseñado por los autores, basados en el modelo EFQM. Una vez validado el instrumento se aplicó en los siguientes países: México, Brasil, Colombia, Ecuador, Nicaragua y Cuba. Los resultados: la característica mejor evaluada: ”Si tuviéramos que volver a elegir la escuela donde estudian nuestros hijos, elegiríamos esta”, con una calificación de 3.33 (1 a 4), la característica peor evaluada: “La documentación que se usa en el centro para comunicarse con nosotros es sencilla y práctica”. Se obtuvo una media de medias de 3.07. La desviación media de 0.69 es moderadamente baja, la mayor variabilidad (>1) en las afirmaciones relacionadas a “Disposición de medios adecuados para efectuar quejas sobre el funcionamiento del centro y su pronta respuesta”. El mayor consenso tienen que ver con “la existencia de un aprovechamiento máximo del tiempo real de aprendizaje”, así como lo relacionado a “la disciplina existente favorece la convivencia”, por debajo del 0.6.

**Satisfacción de usurarios, Universidades, Calidad educativa**

**Abstract**

This research aimed to develop an analysis of the current situation of the satisfaction of users of services provided by institutions of higher education in Latin America. The research design was quantitative, descriptive, transversal and not experimental, using as a measuring tool a questionnaire designed by the authors, based on the EFQM model. Once validated instrument was applied in the following countries: Mexico, Brazil, Colombia, Ecuador, Nicaragua and Cuba. Results: the characteristic best evaluated: "If we were to return to choose the school where our children study, would choose this" with a score of 3.33 (1-4), the worst characteristic assessed: "The documentation used in the center to communicate with us is simple and practical. " an average of 3.07 was obtained stockings. The average deviation of 0.69 is moderately low, the greater variability (> 1) in claims related to "provision of adequate means to make complaints about the operation of the center and its prompt response." The greater consensus have to do with "the existence of a maximum use of real-time learning" and related to "the existing discipline promotes coexistence", below 0.6.

**Users satisfaction, Universities, Quality education**

**Citación:** ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha y HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen. Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Educación Superior en América Latina. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 20-33

*Correspondencia al Autor (Correo electrónico: julioalvarezbotello@yahoo.com)
† Investigador contribuyendo como primer autor.

**©ECORFAN-Spain** 

## Introducción

En el entorno educativo actual en el nivel superior latinoamericano se debe mantener un constante monitoreo de la satisfacción que producen los diversos servicios que se brindan a la socieda, el más evidente es el de la preparación de profesionistas y posgraduados, donde el buen desempeño profesional de estos da una imagen pública de prestigio y solidez a las IES que se vieron involucradas en esos procesos de formación.

De lo anterior, se establece la necesidad de desarrollar un estudio sobre la satisfacción de usuarios de servicios proporcionados por IES latinoamericanas que nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de las instituciones de educación superior en latinoamérica.

La investigación propuesta parte de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal en las Instituciones de Educación Superior de américa latina, el cual tuvo como objetivos específicos diagnosticar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios de los servicios proporcionados por IES estudiadas y determinar de forma estadística las meojres prácticas percibidas por los usuarios y las peores prácticas de las IES desde el punto de vista de estos.

## Revisión de la literatura

### Extensionismo Universitario

En el siguiente articulo Chacín (2008) se refiere a las críticas que se han llevado a cabo sobre la importancia de la investigación, en las Universidades, en este mismo se señalara la importancia que tiene la misma y su vinculación con otras áreas.

"Hoy en día existe un gran cuestionamiento al conocimiento que se deriva de la investigación que se realiza en las universidades; se cuestiona y critica su utilidad y pertinencia social en relación al desgaste intelectual y económico que la misma representa. En este artículo se aborda La Sistematización como herramienta para investigar y producir conocimiento desde la extensión universitaria, mediante el diseño de un modelo teórico-metodológico que plantea los elementos necesarios para organizar el conocimiento que se genera en extensión vinculándolo con docencia e investigación. Su propósito es incidir en el acto investigativo desde una perspectiva más social que científica e innovar en él, buscando nuevas fuentes que permitan hacer de la investigación una alternativa para impactar en una problemática en la búsqueda de soluciones viables para la misma" (Chacín, 2008)

La investigación es una parte muy importante de las Universidades ya que es la manera de generar conocimiento para poder impartirlo de manera correcta, pero se debe de buscar nuevas alternativas para innovar en la metodología.

El autorDuarte, Silva y Alves (2015), menciona la importancia que tiene la interrelación entre las áreas de investigación, extensión universitaria y la enseñanza, sugiere que estas deben de trabajar con una sinergia que ayude a los estudiantes mejorar su formación en la IES privadas.

"El artículo propone una discusión sobre la relación de la extensión universitaria con la enseñanza y la investigación desde una visión sistémica de la gestión en las instituciones de educación superior (IES), en particular las privadas.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Actualmente se discute una extensión universitaria que permite la interacción dialógica con la sociedad, una actuación interdisciplinaria e interprofesional, una práctica extensionista inseparable de la enseñanza y la investigación, para impactar en la formación de los estudiantes y producir un cambio social efectivo. La contribución científico-social que se discute en este trabajo es la propuesta de una nueva sinergia entre los tres pilares de la educación superior universitaria." Duarte, Silva-Luiz, & Alves, 2015)

Como se puede observar la colaboración de los tres pilares que se marcan en la lectura son muy importantes ya que estos nos van a dirigir de mejor manera en la formación de estudiantes eficientes dado a que basado en la sinergia de estos se complementara la educación.

En la siguiente investigación los autores Francisco y Mederos (2002) hacen referencia a los cambios sociales que han ido ocurriendo y como es que esto influye en el desempeño del área de Vinculación Universitaria y nos refiere que se enfrenta a nuevos retos que debe sacar adelante.

"Para que las Instituciones de Educación Superior puedan lograr su empeño de contribuir al desarrollo y obtener la excelencia académica deben integrar adecuadamente sus tres funciones sustantivas: la docencia, la investigación y la extensión universitaria; y, al mismo tiempo, tener en cuenta un problema vinculado a la sociedad y a la cultura: La necesidad de elevar el desarrollo cultural de la población. Preservar y desarrollar la cultura es una necesidad de la sociedad y constituye el encargo social de la universidad. Esta función básicamente se cumple a través de la extensión universitaria.

En el presente artículo se mencionan algunas de las causas de los obstáculos para el desarrollo de la Extensión Universitaria, así como unos principios que deben caracterizarla. Igualmente se explicitan algunas de sus funciones generales y los objetivos más significativos que debería plantearse." (Francisco & Mederos, 2002)

Al pasar del tiempo la sociedad ha ido cambiando y evolucionando, no es difícil pensar que para que existan cambios importantes en la vinculación, docencia e investigación, se debe de ir evolucionando con la misma, ya que las necesidades como objetivos van a ir cambiando.

En el siguiente articulo Gómez González y otros (2012) realizan una serie de presiciones sobre la importancia que tiene el área de vinculación universitaria para el desarrollo de la educación, realiza un estudio bibliográfico el cual explica a continuación.

"Abriendo caminos en la extensión universitaria, realidad y perspectiva" se constituye un acercamiento al tema y tratamiento del proceso de extensión universitaria, toda vez que se comprende su contribución al desarrollo sociocultural en las universidades y a su papel integrador de procesos tales como la investigación y la formación científico-académico. El acercamiento se realiza a través de un estudio bibliográfico, pues no existen antecedentes de éste en el contexto universitario de Granma (provincia en la que se ubica la universidad en la cual se realiza el estudio).

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

A través de la comparación y la sistematización de experiencias basándose los autores en un diagnóstico participativo, se logra en este trabajo exponer las principales cuestiones en el orden teórico y se muestran acciones concretas realizadas en pos de la formación de profesionales competentes y comprometidos con el encargo social de las universidades cubanas. Sirva pues lo planteado como una contribución a la reubicación del objeto de la extensión universitaria como función y proceso en el desarrollo de las comunidades universitarias." (Gómez González, Hernández, Vargas, & Cisneros Sánchez, 2012).

El área de extensión y vinculación universitaria como se pudo leer en el texto anterior, es muy importante dado que tiene como deber el buscar el desarrollo de comunidades universitarias que enriquezcan el crecimiento de los profesionales, logrando así que sean eficientes y comprometidos.

En el siguiente articulo según Gretel Baez Padrón (2010), se menciona el papel que debe de jugar el área de extensión y vinculación en la carrera de estudios socioculturales de la Sede Universitaria Municipal de San Cristóbal, perteneciente a la Universidad Hermanos Saiz Motes de Oca de Pinar de Río, Cuba y cómo influye en el desarrollo de los estudiantes.

"En la presente investigación abordo la necesidad de incentivar la participación protagónica de los estudiantes y las estudiantes de la Carrera de Estudios Socioculturales de la Sede Universitaria Municipal de San Cristóbal, perteneciente a la Universidad Hermanos Saiz Motes de Oca de Pinar de Río, Cuba, en el proceso de Extensión Universitaria, proceso que tiene como objetivo fundamental la promoción de la cultura tanto dentro como fuera de las universidades.

La estrategia propuesta permitió el vínculo entre el individuo estudiante de esta carrera y las actividades extensionistas que se desarrollan en la Sede Universitaria, teniendo en cuenta que su participación protagónica debe sustentarse en la organización, proyección y dinamización de las mismas, para contribuir así al desarrollo sociocultural universitario y local." (GretelBáezPadrón, 2010)

El área de extensión y vinculación universitaria tiene como deber el canalizar y promover actividades que enriquezcan los estudios de los alumnos de la carrera de estudios socioculturales, ya que entre más actividades que dirija de manera adecuada, más será la forma en que se refuerce el conocimiento recibido en clase.

Molina Roldán (2015) describe a IES como los espacios encomendados por las sociedades para acrecentar el Conocimiento y generar innovaciones, a través de sus tres funciones sustantivas (docencia, investigación y una tercera función) tienen la posibilidad de acercarse a las problemáticas sociales desde los recintos universitarios.

A la tercera función se le conoce de múltiples formas: Extensión Universitaria, Difusión Cultural, Vinculación, Comunicación Universitaria, Actividades Deportivas, por mencionar algunas. Sin embargo, en muchas instituciones la tercera función ha sido relegada, mal entendida o apartada de la construcción cotidiana de conocimiento en las aulas y los espacios de investigación. Los motivos para dejar de lado esta interesante e importante área del conocimiento y compromiso universitario no son gratuitos; se basan principalmente en las modificaciones a los planes de estudio y en la concepción de lo que deben ser las IES, donde se privilegia la capacitación para el trabajo y se abandona la formación de seres humanos conscientes del entorno en el que se desarrollan." (Molina Roldán, 2015)

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Se debe de rescatar la importancia que tiene la tercera función de la universidad, como se le quiera llamar no es importante, lo que debe de tomarse en cuenta es que más allá de un área simple es la que va a desarrollar lo que las otras dos realicen, sin una experiencia sobre la educación, esta no va a tener tanto impacto como debería.

Según Ordaz Hernández (2013) el proceso de extensión universitaria es para la Educación Superior el camino que da cumplimiento a su encomienda social, promoviendo la elevación del nivel cultural a partir de la participación del hombre como agente activo de su propio desarrollo.

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar acciones para la educación del Trabajo en Equipo desde el Programa de Extensión Universitaria del Departamento de Estudios Socioculturales. Se efectuó el estudio teórico del objeto teniendo en cuenta el tratamiento de la temática en Cuba y en el mundo. Se analizaron documentos, se aplicaron entrevistas a directivos y profesores y se desarrolló un grupo de discusión con estudiantes, a partir de los cuales se pudo constatar que no había presencia del tema en los programas y proyectos rectores de los procesos extensionistas de aprendizaje. Los implicados en la confección de dichos documentos alegaron que era necesaria la enseñanza de habilidades sociales para convivir de manera adecuada en la universidad, pero desconocían las técnicas e instrumentos para su entrenamiento. Por su parte, los estudiantes expresaron que querían aprenderlas, las consideraban necesarias, pero fundamentaron que sus profesores no lo hacían de manera sistemática y organizada. Tomando en cuenta esta realidad, se diseñaron acciones extensionistas dentro del Programa del Departamento de Estudios Socioculturales con el objetivo de educar habilidades sociales para el desarrollo de la responsabilidad social de sus estudiantes."(Ordaz Hernández, 2013)

Las necesidades de los alumnos por tener experiencias sociales que ayuden a mejorar sus habilidades, es inherente y el área de extensión debe de poner más cuidado en cómo va a darles las herramientas para que lo aprendido de manera teórico pueda ser usado en el entorno social, si existe mucho conocimiento pero no se sabe desarrollar es posible que no se explote el potencial del alumnado.

La extensión universitaria es una de las tres funciones sustantivas de la Universidad; sin embargo, históricamente ha sido la función menos atendida en las instituciones de educación superior.

Una revisión somera del tipo de acciones incluidas dentro del concepto de extensión universitaria en diferentes instituciones latinoamericanas evidencia la falta de identidad de esta función. Cíclicamente se debate en las instituciones de educación superior la posibilidad de ubicar a la extensión universitaria entre las funciones académicas. La Universidad, a través de la extensión universitaria, puede lograr un gran dinamismo en su relación dialéctica con la sociedad. Algunos autores plantean la necesidad de transformar la gestión de la extensión universitaria como estrategia para consolidar su desarrollo en nuestras instituciones." (Orozco, 2004)

Es necesario darle el lugar que merece al área de extensión universitaria, muchas veces se menosprecia su trabajo, pero si es llevado de buen modo puede contribuir de manera exitosa el crecimiento tanto de los alumnos como de los docentes y administrativos, enriqueciendo toda la investigación y teoría.

Los autores María Carolina Ortíz-Riaga y Morales-Rubiano (2011) realizaron una revisión sobre el desarrollo de la extensión universitaria en las universidades latinoamericanas, y se describen los avances en las universidades colombianas


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Se realizó una revisión documental, apoyada en fuentes secundarias, especialmente de artículos sobre resultados de investigación en bases de datos científicas y de documentos institucionales. Como resultado, se identifican algunos conceptos y modelos, así como experiencias específicas en el desarrollo de la función de extensión y las perspectivas que se vislumbran hacia su fortalecimiento. En conclusión, se destaca la vigencia del tema y su importancia como función sustantiva, que debe hacer una lectura rigurosa de las necesidades del entorno, proyectar sus saberes y ofrecer soluciones a las problemáticas específicas de los países latinoamericanos, en una interacción de doble vía, que enriquezca a la universidad y a la sociedad en general." (Ortiz-Riaga María Carolina; & Morales-Rubiano, 2011)

Se debe considerar el entono en donde se encuentra la Universidad ya que cada sociedad es distinta por lo tanto sus necesidades también, así que es deber del área de vinculación conocer cuáles son las necesidades de su entorno para poder satisfacerlas.

El presente trabajo aborda las dificultades que tiene el área de vinculación en comparación con docencia e investigación. Según Sánchez de Mantrana (2004) el área de vinculación es la cenicienta de la universidad y explica por que:

"En Venezuela, la Extensión junto con la Investigación y la Docencia son las tres funciones principales de las Universidades, tal como se contempla en la Ley de Universidades (1970) y en los Reglamentos Universitarios. Sin embargo, mientras la Docencia y la Investigación han sido las prima donnas, la Extensión ha sido la cenicienta. Poco se le considera a la hora de la distribución del presupuesto universitario y menos aún al diseñar el currículo.

Afortunadamente, en los últimos años, este problema viene siendo tratado en la comunidad universitaria en distintos tipos de reuniones y eventos, entre los cuales destacan las reuniones de los Núcleos de Directores de Cultura y Extensión de las universidades venezolanas; los Congresos Nacionales, Latinoamericanos y los Iberoamericanos de Extensión Universitaria, a fin de encontrar soluciones para sub sanarlo. Durante estos eventos se ha tratado el papel de la Extensión Universitaria no sólo en la formación de los estudiantes sino también en el papel que desempeña para el cumplimiento de la función social de las instituciones de Educación Superior. Asimismo, se ha debatido sobre su inserción en el currículo, su acreditación, su pertinencia y sobre las medidas a tomar para destacar su importancia entre las funciones universitarias. Este trabajo recoge esas experiencias para tratar de organizar un marco teórico en torno a la Extensión Universitaria desde las definiciones y sus alcances, la fundamentación legal, su ubicación en la estructura académica y en el currículo, los tipos y modalidades hasta las limitaciones y las propuestas que denotan la visión prospectiva de la Extensión." (Sánchez de Mantrana, 2004)
Conforme pase el tiempo poco a poco el área de vinculación va a ir tomando el lugar que le corresponde pero para que esto se logre es de vital importancia que cumpla con los requisitos básicos para organizar una estructura académica sólida que le permita interactuar de manera más eficiente con la investigación y docencia.

En el presente trabajo Tommasino y Camo (2016) aborda la situación, desafíos y perspectivas de la extensión universitaria en las universidades latinoamericanas.

"Como punto de partida, damos cuenta de algunas dificultades que presenta la noción de extensión universitaria, analizando su ambigüedad y polisemia constitutiva y algunos de los principales debates conceptuales actuales al respecto.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Luego analizamos los principales ciclos del desarrollo de la extensión en las últimas cuatro décadas, con foco en las universidades del Cono Sur, y sobre dicha base, identificamos dos modelos que predominantemente han caracterizado a la extensión en dicho período: la extensión "difusionista transferencista" y la concepción de "extensión crítica". Por último, nos detenemos en el análisis en profundidad de la estrategia extensionista desarrollada en la Universidad de la República de Uruguay (UDELAR) en el período 2006-2014, la cual ha promovido la integración de la extensión a la enseñanza y la investigación, incluyendo su integración al nivel del currículo en todas las áreas de conocimiento, interpelando así el conjunto del quehacer pedagógico universitario. El trabajo concluye situando algunos desafíos que enfrenta esta concepción de la extensión." (TOMMASINO & CANO, 2016)

Como se menciona en el artículo es importante integrar todas las áreas de conocimiento, para así poder crear una sinergia entre todas ellas, lo que ayudara a que se retroalimenten unas a otras y la información pueda fluir de una manera más rápida.

Chacín, González y Torres (2007) tiene como propósito sistematizar los procesos de investigación en la extensión universitaria por cuanto se conforma una dicotomía emergente en la relación docencia- investigación como funciones universitarias.

Se trata de esbozar criterios referidos al modo de producción del conocimiento desarrollado a través de los distintos escenarios que se manifiestan en la extensión universitaria. Metodológicamente se enmarca en un enfoque cualitativo, con diseño de investigación-acción el cual contribuye a la resolución de problemas a la vez que permite generar conocimientos pertinentes, para el debate académico.

El estudio registra hallazgos para acometer los propósitos preestablecidos en tanto se ha logrado una elevada tasa de inserción de los participantes, la incorporación de un equipo de docentes comprometidos, la conformación de un programa de promotores integrales extensionistas y la producción de conocimientos traducidos en foros, ponencias, presentación de carteles, jornadas, entre otros, que constituyen estructuras para transferir el aprendizaje organizacional." (Chacín et al., 2007)

Al juntar una serie de colaboradores comprometidos dispuestos a generar mayor conocimiento, es obvio que el área de vinculación reflejara su importancia en el espacio universitario, los foros, ponencias, carteles etc. Son formas de retroalimentar el conocimiento que se va adquiriendo en el aula.
Para profundizar y avanzar (Rodrígues De Mello, 2009)menciona que "en el debate sobre la extensión universitaria en relación con la producción de conocimiento científico, el presente texto está dedicado a presentar la relación entre referenciales teórico-metodológicos de investigación y la extensión universitaria, centralizando las dimensiones ontológica, epistemológica y metodológica de las concepciones objetivista, constructivista y socio-crítica de ciencia".

"La investigación acción es destacada de entre las de más modalidades, por ser entendida como la que más contribuyó al cambio de paradigma de la extensión universitaria como actividad inseparable de la investigación. Por fin, se presenta la metodología comunicativo-crítica elaborada por el Centro Especial de Investigación en Teorías y Prácticas Superadoras de Desigualdades (CREA), de la Universidad de Barcelona, como nueva posibilidad de creación de conocimiento comprometido con el cambio social y, así, compatible con la extensión universitaria.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Además de presentar las dimensiones ontológica, epistemológica y metodológica de esta concepción, estableceremos su relación con el concepto de comunicación, de Freire (1979), quien lo propone en sustitución a lo de extensión." (Rodrígues De Mello, 2009)

El vínculo que tienen el área de investigación es innegable, pero nunca se ha utilizado de la manera correcta o no se conocen los canales adecuados de comunicación, es por eso que se debe de generar el conocimiento para poder realizar ese conexión de una manera más clara y precisa.

**Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos**

Las Instituciones de Educación Superior requieren de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan, esta información podrán obtenerla de manera directa de aquellas personas que los reciben: los clientes o usuarios.

Medir la satisfacción del cliente tiene sentido, siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora (Mejías & Martínez, 2009).

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educa¬tivo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que es¬tudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo Martínez , García Berbén, De la Fuente Arias, & Justicia Justicia, 2007).

Para Alves y Raposo (2004) "la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremamente im¬portante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las institu¬ciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo".

González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad y, en definitiva, claves para la evaluación institucional:

- La formación académica y la formación profesional
- El plan de estudios.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria
- El acercamiento al mercado laboral
- El rendimiento académico

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

De acuerdo a la investigación y encuestas realizadas por Saraiva (2008) al personal Docente y no Docente de 2 Universidades, la autora concluye que la calidad en la enseñanza es aquella que cumple los siguientes requisitos:

Para los estudiantes una enseñanza de calidad debe: 1) Estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, 2) Proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico, 3) Motivar e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción, 4) Proporcionar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana, y 5) Preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo así como para el ejercicio de ciudadanía plena.

En su estudio, la misma autora menciona que para contribuir positivamente en la calidad de la enseñanza, los profesores deben de: 1) Aleccionar en el área que son especialistas, 2) Poseer una buena y sólida formación científica, pedagógica y humana, 3) Realizar e incitar la realización de investigación científica, 4) Poseer un actualizado conocimiento de los contenidos que aleccionan, 5) Aplicar un gran rigor científico en la transmisión de conocimientos, 6) Estar motivado e interesado en su actividad, 7) Recurrir a los métodos pedagógicos apropiados 8) Desarrollar una relación especial de trabajo con los estudiantes y 9) Adaptar la enseñanza a la formación cultural, científica y profesional de los estudiantes.

Saraiva (2008) menciona que según la sociedad una enseñanza de calidad es aquella que se adapta a las necesidades de la sociedad y que permite desarrollar social y culturalmente la sociedad envolvente, contribuyendo directamente para la dinamización económica y social de las comunidades y del país, para que la gestión de la calidad sea exitosa, es necesario contar con recursos humanos y materiales adecuados, tales como instalaciones, apoyo pedagógico, disponibilidad de nuevas tecnologías y disponibilidad de recursos humanos.

**Levantamiento de datos**

**Población y muestra**

Muestra de universidades latinoamericanas: El cálculo de la muestra aleatoria simple se hizo considerando una población de 3739 universidades de acuerdo a Webometrics (Webometrics, 2016) con un nivel de confiabilidad del 95% y un error permisible del 5%, dando como resultado de 349 universidades analizadas utilizando como paises muestra a México, Cuba, Nicaragua, Brasil, Ecuador y Colombia.

**Diseño del instrumento**

Para fines de la presente investigación, se diseñó el instrumento "Competitividad educativa". En la elaboración del mismo, diseñado para alumnos y externos ( de Instituciones de Educación Superior, se tomó como referencia el modelo EFQM (Martínez, 2005) por lo que en virtud de esta clasificación se elaboraron 29 reactivos auto administrados tipo Likert, con lo que se dio forma al cuestionario para su validación y confiabilidad.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

## Confiabilidad del instrumento

Para identificar el grado de consistencia y coherencia del instrumento se realizó un estudio basado en el indicador de alfa de cronbach para identificar la consistencia interna, se calculó el mismo después de 28 aplicaciones y capturándose en SPSS, dando los siguientes resultados:

## Alfa de Cronbach de todo el instrumento

Por lo que se puede identificar la alta consistencia y coherencia de los resultados obtenidos de las respuestas.

Con referencia a la validez del mismo, se desarrolló mediante 3 análisis, uno para cada tipo de validez: Contenido, Criterio y Constructo (Hernandez, 2014).

La validez de Contenido se realizó mediante una búsqueda de estudios e investigaciones realizadas en el pasado que tuvieran el mismo objeto de estudio o similar (Instituciones educativas), y los cuales ya fueron referenciados en el apartado 3.2 de revisión de literatura, y del cual se extraen los items descritos en la propuesta de instrumento, en un segundo momento se consultó expertos dedicados a estudios relacionados con la Gestión Educativa, Calidad y calidad educativa , estos entregaron sus observaciones las cuales modificaron el instrumento para su posterior aplicación a un pequeño grupo de universidades para las pruebas que se están describiendo en esta sección.

La validez de criterio se obtuvo por medio del cálculo de Correlación de Pearson, a través del Software Estadístico SPSS, con una muestra representativa de 28 levantamientos.

De los resultados generados, se retirará el item 1 por no mostrar minugna correlación de pearson por arriba de 0.5, el resto obtiene correlaciones con al menos un item de manera moderada (entre 0.5 y 0.79) o fuerte (0.8 a 1), como se puede visualizar en la siguiente tabla en la cual se sobreó las correlaciones de pearson significativas (Tabla No. 1).

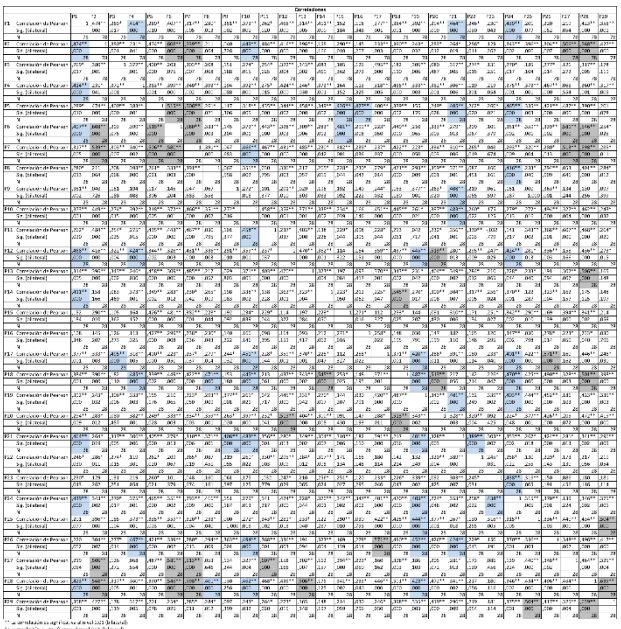

**Tabla 1** Correlación de Pearson para la validez de criterio

Finalmente respecto de la validez de Constructo

En referencia a la validez del mismo, ésta se obtuvo por medio del Análisis Factorial Exploratorio, a través del Software Estadístico SPSS 20.1, con una muestra representativa de 201 observaciones. De los resultados obtenidos del Análisis Factorial, se obtiene que:

La Medida de Adecuación Muestral de Kaiser – Meyer – Olkin es de .806 con una significancia de .000, lo que refiere que es un instrumento válido para ser aplicado, como se muestra en la Tabla 2:


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

De acuerdo a la Matriz de Componentes Rotados, a través de los Métodos de Extracción de Análisis de Componentes Principales y de Rotación de Normalización Varimax con Kaiser se obtuvieron siete categorías principales para 29 reactivos, las cuales están en función a las siguientes variables: 1.Satisfacción con la comunicación y actividades extraescolares, 2. Satisfacción con actividades académicas curriculares, 3. Satisfacción con el control y cumplimiento de asistencia y de programas de estudio, 4. Nivel de cumplimiento de compromisos educativos, 5. Trato adecuado, 6. Aprendizaje significativo y 7. Nivel de recomendación y resultados académicos.

En la versión final del cuestionario, se consolidó con 29 reactivos auto – administrados con una escala de medición tipo Likert que es la que a continuación se expone:
1 Totalmente en desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 De acuerdo; 4 Totalmente en acuerdo.

Aplicación del instrumento:

La recolección de datos para el desarrollo de la variable "Satisfacción de usuarios de los servicios educativos" como parte de las variables que explican la Competitividad Educativa en el nivel Superior se llevó a cabo por medio de la aplicación del cuestionario: "Resultados del centro y satisfacción del cliente –externos-", siguiendo las actividades a continuación numeradas:

Identificación de las Instituciones de Educación Superior en cada región y país.

Ubicación de los contactos pertinentes en cada Organismo Académico, para gestionar el permiso de aplicación de los cuestionarios.

Una vez dado el permiso, entrega del cuestionario a los participantes.

Auto – aplicación de los cuestionarios: los cuestionarios fueron entregados a los participantes quienes se quedaron con ellos aproximadamente un par de días.
Recuperación de los cuestionarios contestados.
Codificación computarizada de los datos.
Análisis y diagnóstico de resultados.

## Resultados

La característica mejor evaluada de las preguntas realizadas está asociada a la afirmación "Si tuviéramos que volver a elegir la escuela donde estudian nuestros hijos, elegiríamos esta", por demás una calificación promedio muy alta llegando a 3.33 en escala de 1 a 4, son buenas prácticas asociadas a brindar un nivel de satisfacción de usuarios de servicios educativos en la Educación Superior latinoamericana.

La característica peor evaluada de acuerdo a los resultados de la media está asociada a las afirmaciones "La documentación que se usa en el centro para comunicarse con nosotros es sencilla y práctica", elemento que deberán atenderse dentro del entorno latinoamericano de la educación superior.

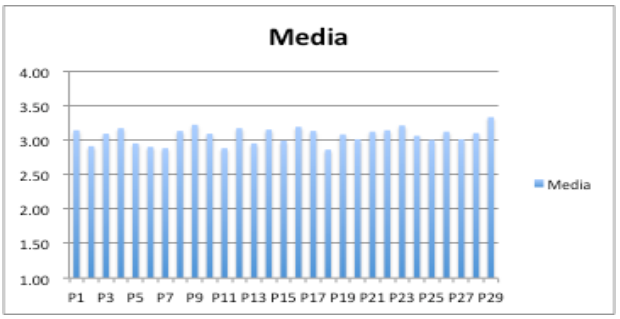


**Gráfico 1** Gráfico de medias por pregunta del instrumento

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En lo general los promedios de las preguntas realizadas oscilan alrededor del acuerdo en las diversas preguntas teniendo una media de medias de 3.07, cuyo significado es "de acuerdo", contabilizando un total de 21 preguntas con respuestas por arriba del 3.0 (entre acuerdo y totalmente de acuerdo), y teniendo un total de 7 preguntas por debajo del 3.0 (entre desacuerdo y acuerdo).

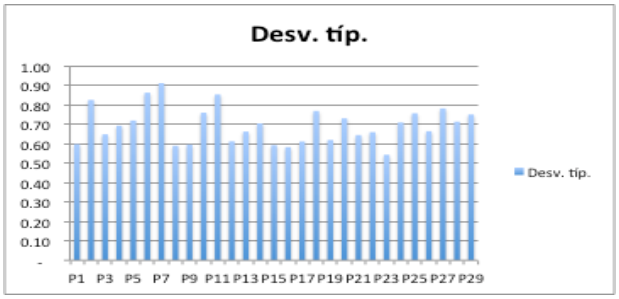


**Gráfico 2** Gráfico de desviaciones estándar por pregunta del instrumento

En cuanto a la desviación estándar se obtuvo una desviación media de 0.69 moderadamente baja considerando que el rango de evaluación se encuentra entre 1 y 4, teniendo la mayor variabilidad (por encima del 1) en las afirmaciones cuyas temáticas se asocian a Disposición de medios adecuados para efectuar quejas sobre el funcionamiento del centro y se da pronta respuesta.

En cambio las afirmaciones con menor desviación estándar y por tanto tienen un mayor consenso entre las Instituciones de Educación Superior en América Latina tienen que ver con la existencia de un aprovechamiento máximo del tiempo real de aprendizaje, así como lo relacionado a la disciplina existente favorece la convivencia, estando por debajo del 0.6 en la desviación estándar.

**Agradecimientos**

El grupo de investigadores y estudiantes becarios para este proyecto agradecen el apoyo y financiamiento por parte de la Universidad Autónoma del Estado de México al proyecto de "Competitividad en Organizaciones Educativas de Nivel Superior en Latinoamérica", del cual se generan el estudio de 8 variables de estudio, de la cual estamos reportando en este artículo una de ellas (satisfacción de usuarios).

## Conclusiones

Los resultados reportados en esta investigación muestran un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de las universidades latinoamericanas moderadamente alta teniendo un nivel de aprobación adecuado, pero teniendo elementos de mejora muy importantes, sobresaliendo aquellos que tienen con los procesos internos de gestión, y el trato cortés y agilidad en estos procesos, así también debiera mantenerse e nivel de apreciación que se tiene sobre el papel que juega la universidad en la comunidad y la buena imagen que se tiene al respecto.

Es importante resaltar la importancia de continuar realizando estudios en relación a la satisfacción de usuarios de servicios universitarios con alcances amplios en la región latinoamericana, enfocados a servicios específicos, no solo estudiando el impacto de profesionistas, sino también del impacto de los proyectos de investigación gestados desde las universidades, y todos aquellos servicios de extensionismo universitario que aunque abordados todos ellos en esta investigación, debieran ser tratados por separado para tener resultados mucha más focalizados y co esto poder generar medidas de mejora a cada unos de estos procesos.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

**Referencias**

Alves, H. & Raposo, M. Int Rev Public Nonprofit Marketing (2004) 1: 73. doi:10.1007/BF02896618

Chacín, B. (2008). MODELO TEÓRICO-METODOLÓGICO PARA GENERAR CONOCIMIENTO DESDE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. Revista de Educación, 14(26). Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491004

Chacín, B., González, M., & Torres, Y. (2007). CRÍTICA A LA GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: Aproximación a un protocolo de investigación innovativa. Revista de Educación, Año, 13(24). Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111485011

Duarte, L., Silva-Luiz, D., & Alves, R. (2015). LA GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: UNA NUEVA SINERGIA ENTRE LOS TRES PILARES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA. Junio, 18, 9–22. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87739279002

Francisco, J., & Mederos, V. (2002). la extensión universitaria: función integradora del quehacer universitario en el presente siglo. Mayo, 10, 26–39. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26812103

Gómez González, S., Hernández, K. R., Vargas, A. M., & Cisneros Sánchez, M. (2012). Abriendo caminos en la extensión universitaria, realidad y perspectiva. Abril-Mayo, 22. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41622592005

González López, Ignacio (2003). Aproximación a una formación académica de calidad: el punto de vista de los estudiantes universitarios. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa y Psicopedagógica. Nº 1(2) 2003, p. 1-22

GretelBáezPadrón. (2010). La participación protagónica estudiantil en el proceso de extensión universitaria *. La 347 Rev . Latinoam . Cienc . Soc . Niñez Juv, 8(1), 347–362. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77315079017

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2011). Metodología de la Investigación. 10ª ed. México: Mc.Graw Hill.
MEJÍAS, A.; MARTÍNEZ, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. Docencia Universitaria, v. 10, n. 2. p. 29-47.

Molina Roldán, A. (2015). Extensión Universitaria, la función olvidada. Julio-Diciembre, 1–3. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283140301001

Ordaz Hernández, M. (2013). La educación de habilidades sociales desde la Extensión Universitaria. Propuesta de acciones. Octubre-Diciembre, 269–283. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155029382016

Orozco, M. F. (2004). La extensión universitaria y la Universidad Pública. Abril, 47–54. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34003906

Ortiz-Riaga María Carolina;, & Morales-Rubiano, M. E. (2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. Mayo-Agosto, 14, 349–366. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834214004008


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Pichardo Martínez, María del Carmen, García Berbén, Ana Belén, De la Fuente Arias, Jesús, & Justicia Justicia, Fernando. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista electrónica de investigación educativa, 9(1), 1-16. Recuperado en 15 de septiembre de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412007000100001&lng=es&tlng=es.

Rodrígues De Mello, R. (2009). SOBRE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: RELACIÓN ENTRE CONCEPCIONES Y METODOLOGÍAS 1. Revista de Estudios Y Experiencias En Educación, 8, 87–102. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243116377005

Sánchez de Mantrana, M. (2004). La extensión universitaria en Venezuela. Enero-Marzo, 8, 83–94. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35602414

Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa. Horizontes Educacionales, 13(2), 41-54.

TOMMASINO, H., & CANO, A. (2016). Modelos de extensión universitaria en las universidades latinoamericanas en el siglo XXI tendencias y controversias. Enero-Marzo, LXVII, 7–24. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37344015003


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 34-45

# Importancia de la predicción en la gestión educativa: un caso de estudio

SÁNCHEZ-LÓPEZ, Guillermina*† y AGUILAR-MOCTEZUMA, David Raúl.

Recibido Enero 25, 2016; Aceptado Marzo 24, 2016.

**Resumen**

Teniendo como base el Acuerdo número 442, que establece la existencia del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), y como necesaria la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), la Secretaria de Educación Pública propone a las instituciones de educación media superior ingresar al SNB, participando activamente en la RIEMS. Ante la necesaria implementación del sistema de Gestión de Calidad en las preparatorias BUAP, la necesidad de realizar una correcta gestión educativa, ligada a la mejora de los estándares educativos y alineada a los desempeños esperados al pertenecer al SNB, resulta vital tanto para el buen funcionamiento de las instituciones, como para lograr una de las metas de la gestión: la acreditación de los estándares de calidad establecidos. La labor del gestor educativo no solo es la de ejercer como funcionario público de la institución, su labor va más allá de la simple burocracia, su capacidad de predicción y prevención debe estar presente en todo momento, tanto para realizar la gestión de recursos necesarios, como para conducir a la institución en la mejora permanente. Este trabajo detalla la implementación de encuestas como herramienta utilizada para la predicción de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Preparatoria Regional "Simón Bolívar" de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla"

**Evaluación, Gestión educativa, certificación**

**Abstract**

On the basis of the agreement number 442, which establishes the existence of the National System of High School and as necessary the Integral Reform of High School Education, the Department of Public Education proposes to the institutions of high school education to join the National System of High School, actively participating in the Integral Reform of High School Education. Given the necessary implementation of Quality Management System in the BUAP´s high schools, the need of making proper education management, linked to improve educational standards and aligned to the expected performances by belonging to the National System of High School, it results vital for a good functioning of the institutions, as well as achieving one of the goals of management; the accreditation of stablished quality standards. The work of the educational manager isn´t just to practice as a public servant, its labor goes beyond mere bureaucracy, its capacity of prediction and prevention must be present at all times, both for the management of resources and to lead the institution to permanent improvement. This work details the implementation of surveys as a tool used for predicting strengths, weaknesses, opportunities and threats to the Regional High School Simon Bolivar of the Benemérita Autonomous University of Puebla.

**Evaluation, manager educational, certification**

**Citación:** SÁNCHEZ-LÓPEZ, Guillermina y AGUILAR-MOCTEZUMA, David Raúl. Importancia de la predicción en la gestión educativa: un caso de estudio. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3:34-45

* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: guillermina.sanchez@gmail.com)
† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

En toda institución educativa la labor de la coordinación académica es fundamental, el liderazgo que todo directivo debe presentar es básico para el buen funcionamiento, ya que esto provoca, como dice Bolman, (2004) que se realice la creación, desarrollo y mantenimiento de las comunidades de aprendizaje profesional, siendo además como mencionan Leitwood (2004) y Mulford (2006), el factor que después de la impartición de clase contribuye a lo que aprenden los estudiantes, ésta aseveración es relevante debido a que pone de manifiesto como el director de manera indirecta promueve y ayuda a este aprendizaje al: *dirigir y promover* la capacitación y formación de su planta docente, *estableciendo* las directrices de la institución, *gestionando* el programa de instrucción, reorganizando si es necesario la propia organización de manera oportuna, es decir se establece un aprendizaje organizativo que influye en el propósito básico: *enseñar-aprender*. (Vázquez, 2013)

González (2003) y Pareja Fernández de la Reguera (2005) consideran al liderazgo un elemento clave en la mejora y un indicador de la calidad educativa.

Por lo que puede afirmarse que la mejora y la calidad en toda institución educativa van de la mano de un liderazgo eficaz.

En el caso específico de la preparatoria Regional "Simón Bolívar", dentro de las funciones que tiene el directivo/ coordinador educativo están: representar al centro educativo ante la dirección general de educación medio superior, (DGEMS) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), crear un clima organizacional satisfactorio, potenciar relaciones positivas entre los miembros, motivar la participación y el cumplimiento en el trabajo, aunar y armonizar intereses colectivos, tomar decisiones, resolver conflictos, guiar en momentos de crisis, promover el trabajo colaborativo en cada una de las academias que forman parte de la institución, crear y mantener una atmósfera tolerante, incrementar el sentido de pertenencia a la universidad, despertar el compromiso de los miembros de la planta docente con la institución, buscar el rumbo de esta con una visión a futuro.

Aunado a lo anterior el secretario académico coadyuva a que los procesos de acreditación puedan ser aprobados eficazmente por la institución.

De manera que la gestión educativa es el conjunto de procesos teórico-prácticos vinculados tanto horizontal como verticalmente dentro del sistema organizacional, con la finalidad de ejercer acciones pertinentes para el buen desenvolvimiento de la institución.

Estas acciones como menciona, Pozner, (2000), unen: conocimiento-acción, ética-eficacia, política-administración, con el propósito de tener un mejoramiento continuo de las prácticas educativas explorando y explotando todas las posibilidades y realizando en la medida de lo posible una innovación permanente en el proceso.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

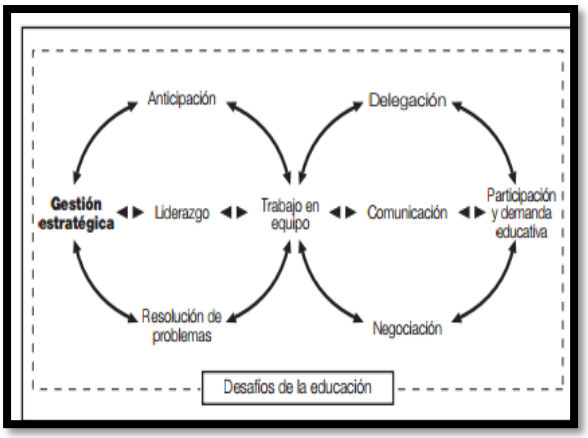


**Figura 1** Características del gestor educativo, Pozner, (2000).

Como se observa en la ilustración 1, la gestión educativa permite comprender y conducir la organización de una institución, realizando un análisis estratégico de las situaciones que se presentan, para realizar un acompañamiento de éstas, una previsión y una predicción acertada, siendo esta labor la que promueva un *proceso práctico generador de decisiones y comunicaciones específicas*. (Pozner, 2000).

Por otro lado, también la gestión tiene que ver con la resolución de conflictos y sobretodo la prevención y predicción de ellos, con la finalidad de generar y ampliar los indicadores de la calidad educativa.

Por lo que una eficaz y eficiente gestión promoverá el fortalecimiento, integración y retroalimentación de la organización.

El gestor debe desarrollar su capacidad de monitoreo, de perspectiva y prospectiva, con lo que las estrategias de liderazgo se extiendan *originando proyectos de intervención* en pro de alcanzar una mayor calidad educativa en el transcurso de su gestión.

Para tal fin, una de las herramientas que en la preparatoria Regional "Simón Bolívar" se han establecido como estrategias de prevención por parte del secretario académico, es la aplicación de encuestas de: satisfacción al usuario y de clima laboral.

Pero ¿porque estas encuestas?, ¿qué procesos se están monitoreando?, ¿Para qué?

La necesidad actual de toda institución educativa es cumplir con los estándares de calidad establecidos por la organización internacional de Normalización ISO, con este fin, en los últimos años se crearon instituciones especializadas encargadas de realizar la evaluación en las instituciones. De esta manera organismos como: COPEEMS (Consejo para la evaluación de la educación de tipo medio superior), CIEES (comités interinstitucionales para la evaluación de la educación superior), COPAES, (consejo para la acreditación de la educación superior), CACEI (consejo de acreditación de la enseñanza de la Ingeniería, A. C.), realizan a nivel medio superior y superior respectivamente, dichas evaluaciones.

En el caso de las CIEES han establecido a nivel nacional, como dicen Gómez y Herrera, (2007) un modelo metodológico con fundamento en las diversas instituciones y programas establecidos por el gobierno federal con la finalidad de elevar la calidad de la educación superior, dentro de este modelo puede mencionarse:

El programa Nacional de Educación 2001-2006

El paradigma de un programa educativo de buena calidad

Los marcos de referencia de los 9 comités que lo forman

Los lineamientos de los programas Integrales de Fortalecimiento Institucional PIFI, SES-SEP.

Los lineamientos del programa integral de fortalecimiento del posgrado PIFOP, SES-SEP, CONACYT

Los lineamientos de PROMEP

El marco de referencia del Programa Nacional de posgrados PNP, CONACYT-SEP.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

La declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XX, visión y Acción (UNESCO, 1998)

Los estándares internacionales.

La metodología que siguen las CIEES se basa en la Evaluación diagnóstica mediante la interpretación y valoración de indicadores propuestos por el consejo.

Su modelo de evaluación se rige por la observación de cuatro ejes:

Intencionalidad, Estructura, Infraestructura, Resultados e Impactos

Los cuales conforman 10 categorías:

Normatividad y políticas generales, Planeación-evaluación, Modelo educativo y plan de estudios, Alumnos, Personal académico, Servicios de apoyo a los estudiantes, Instalaciones, equipo y servicios, Trascendencia del programa, Productividad académica, docencia, investigación, Vinculación con los sectores de la sociedad.

En el caso del nivel medio superior la secretaría de Educación Pública, ha propuesto a los planteles participar en la Reforma Integral de la Educación Media Superior y también ingresar al Sistema Nacional de Bachilleratos, para lo cual se plantea un proceso de evaluación a los planteles solicitantes, cuyos resultados determinan tanto el ingreso como la permanencia en dicho sistema.

La permanencia en el SNB, se entiende como el reconocimiento a la *buena calidad* de la institución educativa con base a *evaluaciones confiables*

Siendo para este fin, COPEEMS (Consejo para la evaluación de la educación del tipo medio superior), la encargada de realizar dicha evaluación.

Debido a estos ejercicios que se han vuelto cotidianos y necesarios, las unidades académicas de ambos niveles han implementado estrategias que les permitan predecir las condiciones en las que se desarrolla el proceso educativo, con la finalidad de establecer medidas preventivas, predictivas o, de ser necesario, correctivas, de manera que al llegar los auditores la evaluación sea acreditada por la institución, esta acreditación define la certificación o carencia de ella, lo cual, implica un mayor status tanto para la institución como para los docentes que laboran en ella, con lo cual pueden aspirar a la posibilidad de ser acreedores a mayores recursos económicos por parte de dependencias gubernamentales, tales como CONACYT, o en nuestro caso por la misma Universidad.

Sabemos que un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades que tienen como finalidad alcanzar la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los clientes o usuarios, ya sea planeando, controlando o mejorando los elementos de la organización o institución que influyen en el cumplimiento y necesidad del usuario.

Por lo anteriormente planteado el análisis de los indicadores que serán evaluados es vital para toda institución, en este rubro las encuestas desempeñan un papel relevante.

Las encuestas, cono todo instrumento de evaluación son herramientas para observar, recoger información y analizar el desempeño de los encuestados ante los supuestos planteados; son la verificación que se presenta para respaldar un estudio de opinión, estas, deben ser lo suficientemente claras para que se realice el *análisis del sujeto o de la situación en cuestión.*

El diseño de un instrumento de evaluación permite:

Apoyar el logro de aprendizajes significativos y de calidad


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Acopiar y procesar información sobre el conjunto de competencias y capacidades de los evaluados

Detectar las causas del éxito o fracaso, obteniendo información sobre todos los factores que intervienen en dichos aprendizajes.

Buscan generar objetividad, ajustándose con mayor precisión a los hechos, (Gaytán, 2011)

Estos instrumentos de evaluación nos permiten sustentar un juicio sobre cómo y en qué proporción se han cumplido los propósitos de satisfacción del usuario, tanto en lo académico, como en lo higiénico o social.

La evaluación de los procesos en toda institución educativa permite entre otras cosas:

a) Definir propósitos y prioridades. b) Planificar de manera eficiente y eficaz. c) Asignar recursos en relación a los niveles exigidos y a las circunstancias del momento. d) Analizar los hechos. e) Explicar el comportamiento de elementos como: la calidad, la productividad, la formación, etc. f) Ayudar a la competitividad.

Gaytán, (2011) menciona que un instrumento de evaluación tiene como características principales:

Validez

Confiabilidad

Objetividad

Practicidad

Pertinencia

Utilidad.

**a)** Validez:

Un instrumento de evaluación se considera válido si mide lo que pretende medir, (Camillioni, 1998).

Dependiendo de lo que mide, la validez puede ser:

Validez de contenido. Cuando representa una muestra significativa del total de contenidos considerado en el programa de estudios

Validez predictiva: permite emitir un juicio al relacionar los resultados obtenidos con el desempeño posterior de los alumnos.

Validez de construcción: es decir el instrumento concuerda con las teorías que sostienen el proyecto pedagógico.

Validez de significado: por la motivación que despierta en los estudiantes

Validez de retroacción: en función de su influencia sobre lo que se enseña, cuando la evaluación se convierte en la verdadera reguladora del aprendizaje

**b)** Confiabilidad

Un instrumento es confiable según Camillioni, (1998), cuando asegura exactitud en la medición y sensibilidad para apreciar las diferencias de magnitud de los rangos que mide y aplicado en diversas oportunidades nuevamente medirá los mismos parámetros para los que fue diseñado.

**c)** Objetividad (eficiencia).

El instrumento permite visualizar rápidamente los parámetros a evaluar, disminuyendo los tiempos para este proceso, por lo que debe ser clara la redacción de las metas esperadas, para que el análisis e interpretación de resultados y elaboración de conclusiones sean realizados fácil y objetivamente.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Considerando lo anterior la escala de Likert, puede darnos la oportunidad de tener un análisis confiable para determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios permitiendo establecer oportunamente las medidas adecuadas

En el caso de la encuesta institucional aplicada en el primer semestre de 2016, en la preparatoria Regional "Simón Bolívar" de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla se plantea un análisis estadístico con el fin de determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que la institución presenta en todos y cada uno de los servicios que ofrece.

Y una vez que los datos del cuestionario aplicados se han recolectado, ¿de qué manera puede realizarse el análisis? ¿Puedo únicamente sacar la media de la serie de puntuaciones por ítem obtenidas? ¿Representa algo el que se tenga variables cualitativas? La propuesta de este trabajo detalla el análisis con algunas herramientas de calidad, para realizar la determinación de las áreas de oportunidad con que cuenta la institución.

**Descripción del método**

El desarrollo de este trabajo detalla la aplicación de las encuestas: satisfacción al usuario y detección de clima laboral, las cuales se realizaron con preguntas y respuestas muy concretas, lo que permitió obtener resultados claros, captando así actitudes generales**.**

Los factores que se consideraron en la encuesta aplicada a esta muestra son:

Espacios de la preparatoria

Servicios.

Condiciones de seguridad e higiene.

Servicios externos.

Trato a los estudiantes.

Proceso enseñanza-aprendizaje.

Servicios e higiene de los sanitarios.

El abordaje de esta investigación cualitativa es de tipo etnográfica, es decir, se combinan los métodos de observación participativa donde el investigador interviene en la situación o problema que se va a investigar, interpreta y redacta sus experiencias pertinentes al estudio; y la observación no-participativa en la que el investigador observa y toma datos.

Alvarez-Gayou (2006), considera que "el propósito de la investigación etnográfica es describir y analizar lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen usualmente; así como los significados que le dan a ese comportamiento, realizado bajo circunstancias comunes o especiales, y finalmente, presenta los resultados de manera que se resalten las regularidades que implica un proceso cultural"

EI investigador normalmente es un observador completamente participante (convive con el grupo o vive en la comunidad) y pasa largos periodos inmerso en el ambiente o campo. Debe irse convirtiendo gradualmente en un miembro más de este (comer lo mismo que todos, vivir en una típica casa de la comunidad, comprar donde lo hace la mayoría, etc.).

Asimismo, utiliza diversas herramientas para recolectar sus datos culturales: observación, entrevistas, grupos de enfoque, historias de vida, obtención de documentos, materiales y artefactos; redes semánticas, técnicas proyectivas y autorreflexión. Va interpretando lo que percibe, siente y vive. Su observación inicial es general y luego comienza a enfocarse en ciertos aspectos culturales. Ofrece descripciones detalladas del sitio, los miembros del grupo o comunidad, sus estructuras y procesos, y las categorías y temas culturales. Por otro lado, el investigador se mantiene abierto a autoevaluar su papel en el contexto o escenario y genera clasificaciones culturales.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En este proceso, como segunda estrategia de predicción se realizaron entrevistas a los profesores de la unidad académica para identificar la percepción de los integrantes de las diferentes academias con respecto a la acción de la gestión educativa realizada tanto por Secretarios como por el director en cuestión.

Las encuestas, cono todo instrumento de evaluación son herramientas para observar, recoger información y analizar el desempeño de los encuestados ante los supuestos planteados; son la verificación que se presenta para respaldar un estudio de opinión, estas, deben ser lo suficientemente claras para que se realice el análisis del sujeto o de la situación en cuestión**.**

El diseño de un instrumento de evaluación permite:

Apoyar el logro de aprendizajes significativos y de calidad; acopiar y procesar información sobre el conjunto de competencias y capacidades de los evaluados; detectar las causas del éxito o fracaso, obteniendo información sobre todos los factores que intervienen en dichos aprendizajes; buscan generar objetividad, ajustándose con mayor precisión a los hechos, Gaytán (2011).

Por lo que estos instrumentos de evaluación permiten sustentar un juicio sobre cómo y en qué proporción se han cumplido los propósitos de satisfacer las necesidades primordiales de los estudiantes y compañeros docentes. Qué tanto las asignaturas contribuyen efectivamente para que el egresado pueda demostrar que a lo largo de su formación profesional logró desarrollar: el ser, el saber ser y el saber hacer.

Con el resultado de las encuestas realizadas se pretende: a) Definir propósitos y prioridades. b) Planificar de manera eficiente y eficaz c) Analizar los hechos. d) Ayudar a la mejora en el sistema de gestión de la calidad.

**Análisis de los Resultados**

Sabemos que “Para disminuir un problema se debe atender el 20% de causas que lo generan reduciendo con ello el 80% de tal inconveniente”

Para la realización de este análisis se consideraron las respuestas en el rango de excelentes y buenas

Como primer paso, para la encuesta realizada a los estudiantes de la preparatoria, se utilizaron gráficos de calidad con la finalidad de determinar ¿Con que problemas reales se encuentra la institución?, obteniéndose como resultado el diagrama de Pareto siguiente.

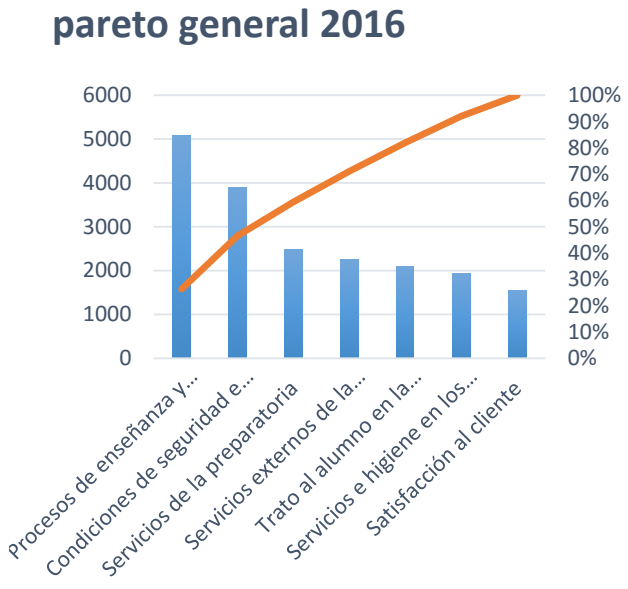


**Gráfico 1** Diagrama de Pareto general por indicador


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Del diagrama anterior se observa que los rubros donde se tiene mayor problema son el de Satisfacción al cliente y servicios e higiene de la preparatoria que provoca el 30% de las causas, por lo que según Pareto el solucionar las causas permite mejorar la problemática en un 80%, de manera que el 20% de factores es representado por los rubros de **trato al alumno, servicios de higiene y satisfacción al cliente**, teniendo como base lo anterior y con la finalidad de mantener un buen servicio en la Preparatoria Regional "Simón Bolívar" se propuso realizar las siguientes medidas de calidad:

Mantenimiento correctivo en:

Trato al alumno en la preparatoria

Servicios e higiene de los baños

Satisfacción al cliente

Mantenimiento predictivo en:

- Condiciones de seguridad e hygiene
- Servicios de la preparatoria
- Servicios externos de la preparatoria

Mantenimiento preventivo en:

Procesos de enseñanza- aprendizaje.

Pero en cada rubro ¿qué es lo que está mal? ¿Qué opinan nuestros usuarios de manera particular?

Esto es importante determinarlo ya que de 7 indicadores solo tenemos 2 con altos valores y 5 por debajo del 40% lo cual en una certificación de calidad representa un obstáculo para poderla alcanzar eficazmente.

En la siguiente parte del análisis se toman en cuenta primero los rubros de mantenimiento preventivo que son los que tienen los mejores puntajes y que es necesario establecer estrategias para mantenerlos bien, posteriormente se presentan los rubros que necesitan un mantenimiento predictivo para determinar qué mejoras deben implementarse para corregir el proceso y por último los que necesitan un mantenimiento correctivo, los cuales por su puntaje es necesario adecuar de manera inmediata.

Parte importante del tratamiento de datos que se realizó es que por indicador se obtuvo el análisis, de manera que fue posible determinar cuál es la percepción que se tiene con respecto a cada uno, recordando que el carecer de ellos hace imposible determinar si la encuesta cumple con evaluar lo que se requiere, por tanto, no puede estimarse que es lo que pretende cuantificar y con qué finalidad se hace.

**Mantenimiento Preventivo**

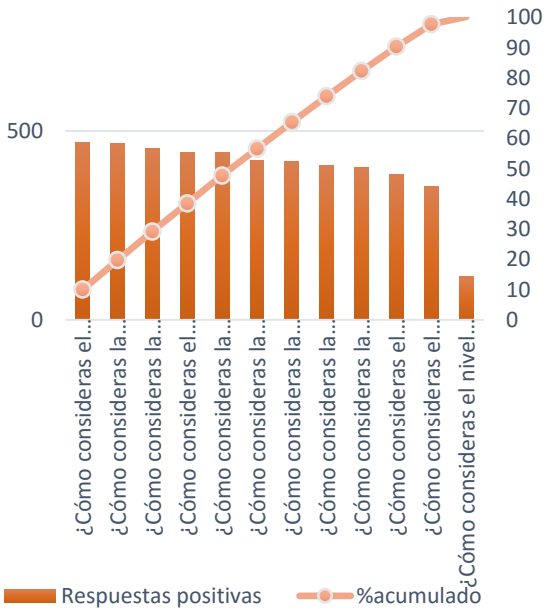


**Gráfico 2** Diagrama de Pareto sobre procesos de enseñanza- aprendizaje.

Dentro de los rubros que representan las fortalezas de la PRSB, está el de procesos de enseñanza aprendizaje, como se observa en la gráfica 2 este indicador, muestra que como área de oportunidad importante que debe ser considerada en la preparatoria está:

Mejorar la estrategia de impartición de asesorías

Mejora en el manejo de grupos

Realizar la vinculación de las materias con la vida real

Capacitar a los docentes en uso de nuevas tecnologías aplicadas a las estrategias de enseñanza- aprendizaje.

La mejora de los materiales de apoyo con los que se trabajan con los estudiantes.

**Gráfico 3** Diagrama de Pareto sobre satisfacción al usuario.

Del gráfico 3 se desprende que los espacios distribuidos en la PRSB, son insuficientes para responder a la demanda de los estudiantes, pero ¿Por qué considerar los estudiantes que son insuficientes?

En el caso de la encuesta de clima laboral se obtuvo como resultado:

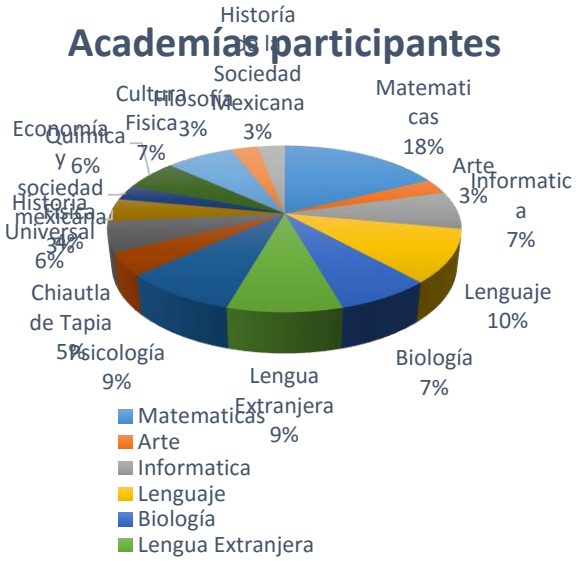


**Gráfico 4** Academias participantes.

Se tuvo una respuesta de 68 docentes, es decir el 56% de la población total, tomando en cuenta los docentes de las extensiones de Atlixco, Chiautla de Tapia y de Izúcar de Matamoros, por lo que estadísticamente se tiene una confiabilidad del 93% en los resultados de esta encuesta.

## Discusión de resultados

El panorama anterior nos demuestra que las encuestas aplicadas resultaron ser una buena herramienta para determinar las áreas de oportunidad que presenta la institución, en el caso del instrumento aplicado para la detección de satisfacción al usuario, se establecieron medidas correctivas y preventivas según lo encontrado, lo cual permitió que al llegar los evaluadores encontraron que la detección oportuna de las problemáticas había sido subsanada, cabe resaltar que la preparatoria Regional "Simón Bolívar" de la BUAP, se encuentra en el sistema nacional de Bachilleratos evaluada como una institución de segundo nivel, lo cual representa un gran logro para la coordinación actual, encabezada por el M. C. Rubén Romero Corona y por su secretario académico el M. C. David Raúl Aguilar Moctezuma.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En el caso de la encuesta de clima laboral, su aplicación permitió determinar la percepción por academias, así como también las fortalezas y debilidades de la gestión realizada por los directivos.

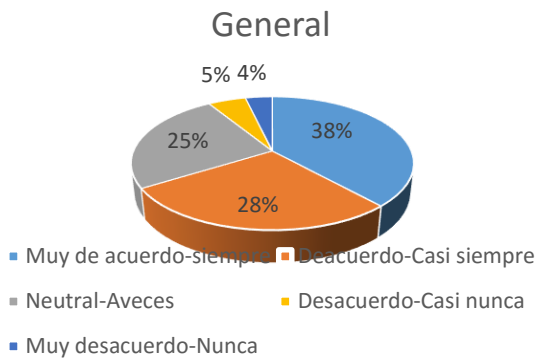


**Gráfico 5** Porcentaje de respuestas favorables, Encuesta clima laboral PRSB. 2016

Como *perspectiva y seguimiento* a lo observado se plantean las siguientes estrategias:

El realizar una planeación didáctica donde efectivamente se cumpla con el programa de estudios de cada asignatura, los profesores tienen el compromiso de aplicar las estrategias de aprendizaje adecuadas para que el estudiante pueda desarrollar efectiva y eficazmente las competencias necesarias.

Establecer estrategias aprendizaje-enseñanza variadas como actividades reveladoras del pensamiento, que permitan la transversalidad curricular, de manera que los estudiantes aprecien a las asignaturas impartidas no como entes aislados sino como un todo que se complementa y relaciona continuamente. Recordando que para que el aprendizaje y por tanto apropiación y aplicación del conocimiento se realice de manera eficiente y eficaz, debe convertirse en parte integral de la operación de la institución.

Abordar las materias mediante aprendizaje basado en proyectos de manera que se presenten problemáticas a resolver con la finalidad de promover en el alumno la investigación y aplicación más directa de los conocimientos adquiridos en su formación académica, con el propósito de resolver esa problemática.

Promover el trabajo colaborativo entre los estudiantes es una estrategia que permite el trabajo entre "pares", provocando el intercambio y aportación de ideas que en su momento pueden producir el desarrollo de proyectos más complejos y completos.

## Conclusión

Con base en las preguntas aplicadas a los estudiantes por parte de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, en el primer semestre de 2016, pueden resaltarse los siguientes puntos:

Una encuesta es un instrumento que permite determinar las áreas de oportunidad que se presentan en un proceso, así como las fortalezas y amenazas que se tienen , esto con la finalidad de que el gestor educativo en los procesos de certificación tenga listos y preparadas todas las mejoras requeridas en la institución, por tanto es importante saber con exactitud qué es lo que se debe mejorar, por lo que el cuestionario aplicado debe ser breve, conciso, preciso y bien redactado, evitando en las preguntas involucrar sentimientos, estas deben ser claras para no caer en ambigüedades.

Una encuesta debe cumplir con las características de todo instrumento de evaluación, por tanto, debe tener congruencia entre las preguntas presentadas y las opciones de respuesta establecidas, con la finalidad de analizarse correctamente.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Para que una encuesta pueda ser estadísticamente válida debe poder comprobarse que está midiendo variables y es posible determinar correspondencia y dependencia entre ellas. Por otra parte, es importante recordar que estadísticamente es posible realizar estudios de calidad con confiabilidad sin ser necesario realizar una encuesta censal, es posible determinar tamaños de muestra específicos para tener la confiabilidad requerida la cual sabemos que debe ser mayor a 90% para poder estimar que lo recolectado es considerado por la población.

El utilizar la escala Likert para las respuestas permite conocer como dice Padua, (2000), la actitud que los encuestados tienen hacia la situación presentada, con ellos puede determinarse que enunciados son los que efectivamente me están midiendo el indicador de interés. El tratamiento de esta escala, si bien, se pueden sumar los puntos, el obtener los promedios de esos puntajes no me da una información ya que no se tratan de variables cuantitativas sino, cualitativas, es decir, el número asignado representa una actitud.

Establecer el dialogo entre academias-directivos con la finalidad de conocer las problemáticas que puedan estarse presentando, así como las inquietudes en particular, tratando de establecer soluciones que coadyuven a un crecimiento como institución.

**Agradecimiento**

Este trabajo se realizó con el apoyo del Director de la Preparatoria Regional "Simón Bolívar" de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla M. C. Rubén Romero Corona.

**Referencias**

De la Garza Aguilar Javier, Programas educativos de licenciatura y técnico superior universitario Reconocidos por su buena calidad [en línea] (http://www.ciees.edu.mx/noticias/copok.pdf) 13-10-06

Comités Interinstitucionales para la evaluación de la educación superior [en línea] (http://www.ciees.edu.mx/) 19-09-06 COPAES. [en línea] (http://www.copaes.org.mx/que_es_el_copaes/que_es_el_copaes.htm) 21 nov. 2006 Código de Ética del Copaes [en línea] (http://www.copaes.org.mx/documentos/Documentos/5_Codigo_etica.pdf) 22-11-2006 Organismos de acreditación reconocidos [en línea] (http://www.copaes.org.mx/oar/oar.htm) 22-11-06

Notas del Seminario – Taller para la formación de analistas y evaluadores. CIEES

Escalante Abanto Casimiro. (S/F). http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/escalante_ac/anexo.pdf. 11-08-2016, de tesis digitales UNMSM Sitio web: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/escalante_ac/anexo.pdf

Escotet Miguel A., "Tendencias, misiones y políticas de la universidad", UCA, Nicaragua,1994

OECD Mejorar las escuelas. Estrategias para la acción en México. Resumen ejecutivo 2010. Obtenida el 29 de agosto de 2016, de http://www.oecd.org/edu/school/47101613.pdf

Perspectivas OCDE, México Políticas clave para un desarrollo sostenible. Obtenida el 29 de agosto de 2016, de http://www.oecd.org/mexico/45391108.pdf.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Programa Sectorial de Educación 2013-2018 Secretaría de Educación Pública, Programa Sectorial de Educación 2013-2018 obtenida el 30 de agosto de 2016. http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf. .

Guillermina Sánchez López, Oscar Flores Ramírez "*Importancia de la confiabilidad en los instrumentos de evaluación: un estudio de caso"* congreso Academia Journals, 2016


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 46-53

# La Pensión Universal para mejorar el nivel de vida de adultos mayores en relación a la desigualdad del ingreso, en Monclova, Coahuila

HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda*†, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, VÁZQUEZ-LUNDEZ, Jorge Luis y TORRES-HERNÁNDEZ, Rosa Margarita.

Recibido Enero 11, 2016; Aceptado Marzo 24, 2016

**Resumen**

La presente investigación se llevo a cabo en la Ciudad de Monclova, Coahuila, en el año 2016, cuyo objetivo es obtener la pensión universal para mejorar el nivel de vida del adulto mayor en relación a la desigualdad de ingreso, que cuentan con más de 65 años de edad. Se aplico una prueba a 100 personas con características específicas de la edad indicada, manejando variables sobre este tema, se presenta como resultado que el beneficio de la Pensión universal que tiene por objeto contribuir a moderar la pérdida o disminución de ingreso del individuo, a final de su vida productiva, en este contexto los programas universales de pensiones de vejez pretenden ayudar a mitigar la pobreza y generar menor desigualdad del ingreso, con el fin de mejorar su nivel de vida y la satisfacción personal, para lograr se requiere contar con presupuesto del gobierno federal para fortalecer la seguridad social en benéfico de los pensionados.

**Pensión Universal, nivel de vida, Satisfacción personal**

**Abstract**

This research was conducted in the city of Monclova, Coahuila, in 2016, which aims to achieve universal board to improve the living standards of the elderly in relation to income inequality, which have more than 60 year old. a test was applied to 30 people with specific characteristics of the indicated age, driving variables on this subject, is presented as a result that the benefit of the universal pension which aims to help moderate the loss or reduction of income of the individual, at the end of their productive life, in this context, universal programs of old-age pensions are intended to help alleviate poverty and generate less income inequality, in order to improve their standard of living and personal satisfaction, to achieve required to have necessary resources and strengthen social seguridad in benefico of Mexicans.

**Universal Pension staff, standard of living, satisfaction**

**Citación:** HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, VÁZQUEZ-LUNDEZ, Jorge Luis y TORRES-HERNÁNDEZ, Rosa Margarita. La Pensión Universal para mejorar el nivel de vida de adultos mayores en relación a la desigualdad del ingreso, en Monclova, Coahuila. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 46-53

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: rosaherandezsandov@uadec.edu.mx)
† Investigador contribuyendo como primer autor.

**©ECORFAN-Spain** 

## Introducción

El objetivo de esta investigación es mejorar el nivel de vida del mexicano después de obtener la pensión universal, entendiéndose de acuerdo a la Ley de Pensión Universal (LPU), en su Artículo 3 que establece: el beneficio que consiste en el pago mensual vitalicio que recibirán, durante su vejez, las personas que cumplan con los requisitos previstos en esta Ley para apoyar sus gastos básicos de manutención, por lo anterior se utilizan procedimientos metodológicos y técnicos como exposición de motivos, jurisprudencia, Constitución Política de los Estados Unidos, Ley de Pensión Universal entre otras, esta investigación se considera descriptiva por que se analiza sistemáticamente leyes, jurisprudencias para fundamentar y justificar lo que se pretende demostrar. (Gutiérrez 2010) el crecimiento de la economía es fundamental para abatir la pobreza de pensión en el adulto mayor. La recuperación económica que surgió en 1995 generó reducciones en la pobreza del adulto mayor en Coahuila.En exposición de Motivos, el Congreso de la Unión ha tenido como prioridad la presentación de iniciativas de proyectos legislativa con una fuerte visión social, que atienda las consecuencias de un modelo económico altamente regresivo para la población Mexicana. En el tema de pensiones universales, el 6 de septiembre de 2006, la Ley de pensión universal para personas de 70 años de edad. En el Senado de la República se presentó iniciativa por el que reforma el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, CPEUM la fracción I, del Articulo 3o. de la Ley de los Derechos de las personas adultas mayores. De acuerdo a CPEUM el varón y la mujer son iguales ante la Ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.

Asimismo el Articulo 3o. de la Ley de los Derechos de las personas adultas mayores: son aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional, en su fracción II, establece la asistencia social, que es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar la circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Asimismo para establecer la protección universal durante la vejez, fortalecer la seguridad social en beneficio de los mexicanos.

## Desarrollo del tema

### Planteamiento del problema

La problemática surge cuando no todos los adultos mayores de 65 años cuentan con servicios de salud y pensiones (Seguridad social universal) las personas que no cuentan con esta figura o alguna pensión de otra institución que otorgue seguridad social como: IMSS, ISSTEPEMEX entre otras, la estadística es que el 66.3% de las personas mayores de 65 años nunca han cotizado al sistema de seguridad social y el 37.6 % no recibe ningún tipo de pensión o jubilación, lo que será más grave en el futuro.

### Objetivo General

Obtener la pensión universal para mejorar el nivel de vida del adulto mayor en relación a la desigualdad de ingreso, que cuentan con más de 65 años de edad.

### Objetivos Específicos

- Identificar los requisitos para obtener la pensión universal.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

- Demostrar cómo mejorar el nivel de vida de los mexicanos.

- Identificar como mejora la satisfacción personal.

**Preguntas de investigación**

¿Cómo mejorar el nivel de vida de los pensionados?

¿Cómo identifico que se incrementa la satisfacción personal al recibir la pensión Universal?

**Marco Contextual**

Coahuila es el tercer estado más grande del país, se encuentra localizado en el noreste de México comparte frontera con estados unidos de Norteamérica de 512 km, su extensión territorial es de 151,571 km, su población es de 2; 748391 según datos del Inegi 2010, de los cuales el 49.64% son hombres y el 50.36% son mujeres Monclova, es una ciudad ubicada en la centro del estado de Coahuila, en el norte de México, es el tercer municipio más poblado del estado con 216,206 habitantes (2010), así como cabecera de la Frontera integrada también por los municipios de Frontera, Castaños y recientemente ingresado el municipio de San Buenaventura suman una población de 339,463 habitantes.

**Revisión literaria**

La pensión Universal que se implementara por parte del gobierno de Enrique peña Nieto contribuirá a mejorar el nivel de vida de más de 5 millones de mexicanos de mas de 65 años de edad que actualmente no cuentan con ninguna pensión y que en muchas ocasiones se ven en la necesidad de trabajar, por lo que dentro de las naciones que integran la Organización para la cooperación y el desarrollo económico OCDE, México es el país que tiene mayor numero de adultos mayores laborando (Esquivel, 2014)

Se conoce del proceso legislativo a la fecha, 7 de noviembre de 2013, solo se ha concluido, por parte del poder legislativo lo relativo al análisis de los nuevos derechos constitucionales, por lo que esta pendiente la parte de su instrumentación en las diferentes leyes como son: Ley del Seguro Social, Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores, Ley Federal del trabajo, por lo que se requiere esperar a su determinación para completar el panorama integral (García, 2014).

Para comparar con otro país menciona,(Hernández 2014) Costa Rica cuenta con el mejor sistema de salud de Latinoamérica, el 85.5% se encuentra asegurada, sin embargo en adultos mayores entre 50 a 70 años existe desigualdad en la salud (Villagómez 2014). A pesar de las reformas de algunos países en desarrollo se encuentra muy bajo el pago del sistema de pensiones y no se se a observado cambios significativos desde la década de los 90.

No obstante es imprescindible verificar el diseño y funcionamiento de los sistemas de pensiones vigente y determinar las acciones necesarias para adaptarlos a esta nueva realidad. De otra forma, lejos de ser el instrumento para solucionar los retos que se derivan de las transiciones, puede convertirse en causas de crisis fiscales del estado Mexicano, dada la cantidad de recursos que requieren (Azuara, 2005).

Suprema Corte de Justicia de la Nación, en el protocolo a la convención Americana sobre derechos humanos en Artículo 17, protección de los ancianos establece que:

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

a) Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica y en inciso b) ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar actividades productivas a su capacidad respetando la vocación o deseo, y en inciso c) estimular la formación de organizaciones sociales y destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos (Amparo directo 520/20120).

En conformidad con las obligaciones fundamentales estipuladas en el artículo 2 de la presente convención, los estados Partes se comprometen a prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas y garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, sin discriminación de raza , color u origen nacional o étnico, en el goce de derechos a la libertad de opinión y de expresión. (Convención internacional eliminación de discriminación racial) es muy común que se realicen programas para apoyo a niños adultos y demás, no obstante para los adultos está limitada por considerar que están en etapa terminal, pero son personas humanas con sentimientos que merecen recibir beneficios, sin considerar que perdieron el derecho por dejar de ser productivos en el ámbito laboral.

**Marco Jurídico**

Consiste en eliminar la inequidad y la discriminación y alcanzar la justicia social , son dos objetivos fundamentales que debe completar toda política social. Pero es necesario contar con un marco legal que reconozca las especificidades de la población adulta mayor, y que se fomente el conocimiento y reconocimiento de sus derechos fundamentales, que se asuman como sujetos de derecho con las capacidades necesarias para ejercerlos (CNDH, 2012).

En los estados Unidos Mexicanos todas las personas gozaran de los derechos humanos reconocidos en esta constitución y en los tratados internacionales de los que el estado sea parte , así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse salvo en los casos y bajo las condiciones que esta constitución establece (CPEUM, 2011).

No solo la Constitución Federal establece disposiciones protectoras de los derechos de las personas adultas mayores, a nivel federal existe legislación que trata de manera general los derechos de las personas adultas mayores, tales como:

- Ley General de Salud
- Ley Federal de trabajo
- Código Civil
- Pensión Universal

Y respecto a la Legislación Estatal, únicamente baja california Sur, Chihuahua, Coahuila, Durango, antes Distrito Federal, Morelos, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tamaulipas y Zacatecas cuentan con una ley específica para atención a las personas adultas mayores.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el envejecimiento activo es el proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida saludable, la productividad y calidad de vida en la vejez.

Natural que para obtener la Pensión Universal (PU) se requiere reunir requisitos indispensables de acuerdo al Art.4 como son:

I. Cumplir 65 años de edad a partir del año 2014 y no tener e l carácter de pensionados.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

II. Residir en territorio nacional. Tratándose de extranjeros, será requisito haber residido por lo menos 25 años en territorio nacional.

III. Estén inscritos en territorio el registro Nacional de Población.

IV. Tengan un ingreso mensual igual o inferior a quince salarios mínimos, para lo cual realizaran la declaración correspondiente, bajo protesta decir verdad.

Lo incongruente la fracción IV de este artículo establece que deberá presentar declaración mensual el adulto mayor aun que perciba un salario inferior al mínimo no obstante el requisito debe cumplir.

No obstante para que el gobierno federal pueda cumplir con los procedimientos de la ley aprobada en este caso LA Ley de pensión Universal (PU) debe contar con la preparación y aprobación y ejercicio del presupuesto es decir:

(Mabarak, 2007) es el aspecto formal o del procedimiento encaminado a la formulación y aplicación del presupuesto de egresos, es una actividad importante porque de ella depende la buena o mala aplicación de los ingresos públicos así como la oportunidad de que el estado satisfaga sus necesidades y las de la sociedad. A ello se debe a que en los diferentes países se expide una serie de disposiciones jurídicas que encaminan que se encargan de sistematizar estas importantes actividades financieras.

En México se regula esta actividad presupuestal por medio de la Ley Federal de Presupuesto y responsabilidad Hacendaria así como su reglamento correspondiente (Mabarak, 2007).

Si bien la Pensión universal se planteaba como un cambio novedoso, la forma cómo iba a operar no era la adecuada, pues se tomarían recursos del erario público para solventarla y ello implica una presión mas para las finanzas públicas (López, 2016).

No obstante en la ciudad de México, y en Coahuila entre otros estados se distribuyo la pensión con perfil de adultos mayores que es el marco contextual donde está limitado la investigación con una pensión total entregada de 233,944 corresponde a una muestra total de 8.5%.

**Tipo de estudio**

- Es descriptivo, considerando las características especificas de los sujetos en este caso la figura debe reunir los requisitos de la edad, sexo, pensión universal, con el objetivo de contar con datos para identificar el fenómeno y obtener un resultado. Asimismo se aplica un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo para la recolección de datos.

- Revisión bibliográfica para construir el marco referencial. Análisis estadísticos. Análisis Descriptivo Porcentaje.

    - Es de carácter mixto, cualitativa ya que tomó información documental y es cuantitativa porque se involucran estadísticas de evaluación.

**Hipótesis**

$\mathbf{H_1}$ Obtener la pension Universal mejorara el nivel de vida en relacion a la desigualdad de los ingresos.

$\mathbf{H_o}$ No mejora el nivel de vida, ni la satisfaccion personal del adulto mayor al carecer de la Pensión Universal.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

## Metodología

En el presente estudio de investigación se muestran las siguientes variables independientes.

| | | |
|---|---|---|
| **NIVEL DE VIDA** | | Cuestionario |
| Alimentación | 1 | En que grado considera que la P.U. contribuye a tener Alimentación básica |
| | 2 | Nivel que ubicaría el monto actual de la P.U. permite adquirir complementos alimenticios |
| Salud | 3 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener un nivel de salud aceptable |
| | 4 | Nivel que ubicaría el monto actual de la P.U. permite tener buena salud |
| Bienestar Humano | 5 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener un nivel de Bienestar Humano aceptable |
| | 6 | Nivel que considera que recibir el monto actual de la P.U. permite mantener un bienestar humano de buena calidad |
| Recreación | 7 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener un nivel de Recreación aceptable |
| | 8 | Nivel que considera que recibir el monto actual de la P.U. permite realizar actividades recreativas básicas |
| **SATISFACCIÓN PERSONAL** | | |
| Necesidades Básicas | 9 | En que grado considera que la P.U. contribuye a satisfacer las Necesidades Básicas de la persona |
| | 10 | En que nivel ubicaría la Satisfacción de las Necesidades Básicas de la persona que la P.U. le permite tener actualmente |
| Calidad de Vida | 11 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener un buen nivel la Calidad de Vida de la persona |
| | 12 | En que nivel ubicaría la calidad de Vida que la P.U. le permite tener actualmente |
| Relaciones Familiares | 13 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener sus Relaciones Familiares aceptables |
| | 14 | En que nivel ubicaría las Relaciones Familiares que la P.U. le permite tener actualmente |
| Entorno y Sociedad | 15 | En que grado considera que la P.U. contribuye a que usted tenga buena relacion con las personas de la sociedad que viven a su alrededor |
| | 16 | En que nivel ubicaría las Relaciones Familiares que la P.U. le permite tener actualmente con las personas de la sociedad que viven a su alrededor |
| Necesidades Económicas | 17 | En que grado considera que la P.U. contribuye a mantener un buen nivel económico para cubrir sus necesidades económicas básicas |
| | 18 | En que nivel ubicaría las Relaciones Familiares que la P.U. le permite tener aun nivel económico que cubra sus necesidades económicas básicas |

**Tabla 1** Variables Independientes y Dependientes

Cuando se presentan procedimientos científicos es posible lograr el conocimiento por ende se presenta instrumento con 18 variables seccionada en nivel de vida y satisfacción personal con escala de likers con valore de: 0 insatisfacción total, 1 satisfacción baja, 2 satisfacción moderada, 3 satisfacción alta y 4 satisfacción total.

## Resultados

PORCENTAJES

| ESCALA DE LIKERT | | VARIABLES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insatisfaccion total | 0 | 37% | 43% | 25% | 30% | 10% | 5% | 12% | 38% | 16% | 1% | 65% | 4% | 29% | 26% | 36% | 4% | 58% | 32% | 26% |
| Satisfaccion baja | 1 | 28% | 27% | 34% | 47% | 40% | 39% | 47% | 35% | 46% | 33% | 19% | 42% | 49% | 30% | 28% | 39% | 20% | 41% | 36% |
| Satisfaccion moderada | 2 | 23% | 22% | 33% | 22% | 19% | 24% | 26% | 16% | 38% | 27% | 7% | 20% | 14% | 33% | 29% | 26% | 15% | 27% | 23% |
| Satisfaccion alta | 3 | 8% | 4% | 6% | 1% | 25% | 23% | 14% | 8% | 0% | 30% | 9% | 26% | 8% | 8% | 5% | 23% | 7% | 0% | 11% |
| Satisfaccion total | 4 | 4% | 5% | 2% | 0% | 5% | 9% | 1% | 3% | 0% | 9% | 0% | 8% | 0% | 3% | 2% | 8% | 0% | 0% | 3% |
| | TOT. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MEDIA POR VARIABLE | 3,14 | 2,99 | 3,26 | 2,96 | 3,58 | 3,84 | 3,36 | 3,09 | 3,24 | 4,06 | 2,71 | 3,88 | 3,05 | 3,42 | 3,23 | 3,94 | 2,78 | 3,05 |

**Tabla 2** Analisis de porcentajes

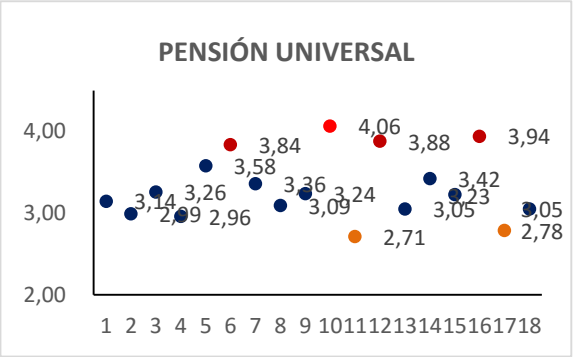


**Gráfico 1** Normalidad

## Conclusión

Requisitos para solicitarla, todos aquellos mexicanos mayores de 65 años que tengan un ingreso mensual igual o inferior a 15 salarios mínimos mensuales.

Que no reciban una pensión contributiva de otra institución que otorgue seguridad social IMSS, ISSTE PEMEX, CFE, FERRONALES, FUERZAS ARMADAS, LFC entre otras.

Que a partir de la entrada en vigor de la ley no se pensionen bajo un régimen de reparto del IMSS del ISSTE o entidades paraestatales. (www.pensionesimss.com)

Para conservar el derecho del pago de la pensión universal, los beneficiarios deberán atender los esquemas de salud.

Difundir por diferentes medios para que las personas estén en posibilidades de acreditar su supervivencia para recibir la pensión universal que proviene del gobierno federal para mejorar el nivel de vida y contar con conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar la circunstancias de carácter social que impidan al individuo se desarrollo integral, así como la protección física mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. Otorgar una pensión a personas que no cuentan con alguna pensión

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Asimismo crear organizaciones sociales y destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores como es la recreación para que estas personas cuenten con los recursos y apoyos de gobierno para que estén en posibilidades no solo de permanecer sino de mejorar el nivel de vida, de esta manera se puede eliminar la discriminación racial y se garantiza el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley hasta el 23 de Julio del año 2013 el total de beneficiados atendidos por el PAM (Pensión Adulto Mayor) fue 4.2 millones de personas a nivel nacional lo que representó un 75% de la población de adulto mayor potencial que consta de 5.6 millones de adultos mayores sin apoyo económico. según datos del primer informe del presidente enrique peña nieto.

Se propone:

Está claro que el gobierno Federal desea impactar a la clase social con apoyo a la pensión Universal incrementando el valor que estableció de $ 1,092.00, mensual, no obstante el presupuesto no permite realizar esta erogación por eso está detenido si no cuenta con el presupuesto para pagar, menos para incrementar por lo que se propone que de seguimiento para que no permanezca como ley inoperante ya que en el año 2012 un 8% de la población de adultos mayores de 70 años o más recibieron la pensión universal. Asimismo hacer valer jurídicamente las disposiciones legales para que las personas mayores que están en una etapa terminal puedan aprovechar los beneficios que el gobierno no solo prometió sino por medio de una ley lo estableció.

Otro de los puntos a destacar que se mejore la pensión es decir el valor sea superior a un salario mínimo considerando que con este valor no es posible mejorar el nivel de vida, mucho menos la satisfacción personal, sin embargo cuando se carece de un ingreso este debe ser significativo para mejorar el nivel de vida y la satisfacción personal.

Es para el gobierno federal difícil mantener una pensión universal alta por el número de adultos mayores que no reciben una pensión contributiva por otra institución, se propone como mínimo 5 años de ahorrar en la cuenta afore como pensión universal individual sumado a la pensión otorgada por el gobierno, por lo tanto se podrá beneficiar con un incremento favorable de satisfacción para el adulto mayor en pensión universal.

## Referencias

Azuara, Oliver 2005. Analisis Económico de la Pensión Universal en México del Populismo a la Realidad Fiscal

Derechos Humanos, proyecto de vida y envejecimiento exitoso, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2012.

Disposiciones Legales (2013) Ley de la Pensión Universal

Disposiciones legales (2013) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Gómez Muñoz, C A; Cortés Recabal, J E; Flores Leone, P E; Reyes Escalona, K S; Romero Díaz, L A; (2012). RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON ESTILOS DE VIDA DE LOS ADULTOS MAYORES AUTOVALENTES. Ciencia y Enfermería, 18() 73-81. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441811008

GUTIÉRREZ FLORES, LUIS, Envejecimiento poblacional y pobreza. El caso de los adultos mayores en Coahuila (1990-2000)Trayectorias [en linea] 2010, 12 (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 16 de agosto de 2016] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60713488006> ISSN 2007-1205


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Hernández-Villafuerte, K; (2014). El adulto mayor y la universalidad de la salud: Análisis de desigualdad basado en una comparación entre los diferentes grupos de edad. Estudios de Economía Aplicada, 32() 1073-1096. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30131893010
http://eleconomista.com.mx/finanzas-publicas/2016/03/17/olvido-pension-universal-seguro-desempleo. -----López Gerardo, 2016.

SEDESOL(2015) programa de pensiones para adultos mayores. Febrero 3, 2015.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Amparo directo 520/2012
Suprema Corte de Justicia de la Nación. Ley de Transparencia Art. 5, Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial.
LXIII, Legislatura, iniciativa que contiene proyectos de decreto por el que se adiciona la Ley de

www.pensionesimss.com/pension_universal


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 54-63

# Metodología Kaizen: Diseño y aplicación de material didáctico para capacitación del personal

VILLALBA-CERVANTES, Jonathan*†, KIDO-MIRANDA, Juan, VICENTE-ARMENTA, Alexis y GARCÍA-MUCHACHO, Leonardo.

Recibido Enero 14, 2016; Aceptado Marzo 4, 2016

**Resumen**

Existe la necesidad de capacitar al personal administrativo en el sistema Kaizen, para lograr su autonomía en dicho sistema, considerando que Continental Planta Cuautla en el 2016 tiene como meta 4.3 ideas por persona. Actualmente el departamento de Mejora Continua, coordina las sugerencias Kaizen, el cual presenta un problema para el personal, al mejorar sus áreas de trabajo. Sin embargo, es necesario capacitar sobre la autonomía de dicho sistema y de las ideas que no son registradas y/o implementadas, por lo cual se ve detenido el ritmo de participación, afectando a la meta de la Planta.

**Kaizen, Mejora Continua, Sugerencias**

**Abstract**

There is a need to train administrative staff in the Kaizen system to achieve autonomy in the system, whereas Continental plant in Cuautla 2016 aims 4.3 ideas person. Currently the Department of Continuous Improvement, Kaizen suggestions coordinates, which presents a problem for the staff to improve their work areas. However, it is necessary to train on the autonomy of the system and ideas that are not registered and / or implemented, whereby the rate of participation is halted, affecting the goal of the plant.

**Kaizen, Continuous Improvement, Tips**

**Citación:** VILLALBA-CERVANTES, Jonathan, KIDO-MIRANDA, Juan, VICENTE-ARMENTA, Alexis y GARCÍA-MUCHACHO, Leonardo. Metodología Kaizen: Diseño y aplicación de material didáctico para capacitación del personal. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 54-63

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: villalbacerva_4575@hotmail.com)
† Investigador contribuyendo como primer autor.

**©ECORFAN-Spain** 

## Introducción

La empresa "Continental Automotivé Mexicana S.A. de C.V., ubicada en México, en el municipio de Ayala perteneciente al estado de Morelos, se dedica a la fabricación y venta de ensambles electrónicos para la seguridad, confort y desempeño de la transmisión en los vehículos, tales como sistemas de control de frenos, sistemas de bolsas de aire, sensores, etc., siendo una empresa líder en tecnología en el ámbito industrial global automotriz.

El desarrollo de este proyecto comprende una duración de 6 meses, del 24 de junio al 06 de diciembre de 2013, en este periodo se diseña y se desarrolla material didáctico para capacitación del personal Continental y nuevos ingresos (Administrativos y operadores), utilizando la metodología, para lograr su autonomía en el sistema de sugerencias Kaizen.

El sistema de sugerencias Kaizen funciona como una parte integral de la mejora continua dirigida a todo el personal que labora en la planta, y hace énfasis en los beneficios de elevar el estado de ánimo mediante la participación positiva de los operadores. Los gerentes y supervisores inspiran y motivan a su personal a suministrar sugerencias, sin importar lo pequeñas que sean. La meta primaria de este sistema es desarrollar operadores con mentalidad de Kaizen y auto disciplinados. Este programa de sugerencias Kaizen mantiene su éxito gracias a la forma en la que se vende una idea internamente. Por ejemplo, eventos especiales (workshop), publicaciones internas, recorridos semanales (tour) y el sistema de recompensas Kaizen (promedios) etc. De esta manera se mantiene el sistema vivo y en buen funcionamiento.

## Desarrollo de Secciones y Apartados del Artículo con numeración subsecuente

El presente proyecto fue llevado a cabo en Cuautla Morelos en la empresa de Continental Automotive Mexicana S.A. de C.V., en el departamento de calidad (mejora continua), que es la encargada de registrar y/o coordinar las sugerencias de ideas Kaizen (Figura 1), hasta un término de un Vo.Bo. A cargo del coordinador de ideas Eduardo Cesar Espinoza Sánchez

El alcance del proyecto está contemplado en capacitar, la población de administrativos que es de 189 personas y se dispone de 18 semanas para realizar la capacitación la meta semanal es capacitar a un aproximado de 15 administrativos.

Además se incluirán a los de nuevos ingresos solo en metodología Kaizen. La Etapa 1 con un total de 290 personal capacitadas del personal operativo y para las nuevas tecnologías que se desarrollaran en el futuro.

## Limitaciones

1.-Disponobilidad del personal para recibir capacitación.

2.-Tiempo requerido en elaboración y aprobación de material didáctico.

3.-Acceso a terminales Kaizen para el registro de sugerencias del mismo.

4.-Por la complejidad del proyecto no se lograra capacitar al 100% del personal de la planta así que nos enfocaremos áreas específicas.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

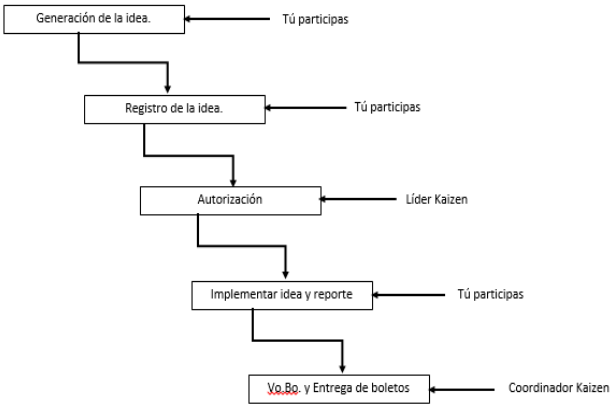


**Figura 1** Participación del generador de idea.

## Metodología a desarrollar

Una opción para que las empresas mejoren continuamente sus productos, la prestación de sus servicios o sus procesos, es la cultura de mejora continua, una estrategia de pequeños y constantes cambios, con una duración de largo plazo o permanente.

"Kaizen, al contrario de otras filosofías empresariales, no se trata de realizar grandes cambios, más bien se enfoca en realizar mejoras pequeñas pero continuadas en todas las actividades, es una cuestión paso a paso y no de grandes revolcones".

Lograr una mayor calidad, reducción de costos, reducción de tiempos de producción y de entrega y la estandarización de procesos, son algunas de las razones por las que se recurre a la mejora continua. Sin embargo, resulta importante aclarar que la mejora continua "no es un programa de eliminación de desperdicios o de reducción de costos, entenderlo asi limita su verdadero alcance y hace que no se implemente con su potencial verdadero".

Antes de continuar, resulta indispensable aclarar de donde surge el termino Kaizen. Maasaki Imai, creador del concepto, plantea el Kaizen como la conjunción de dos términos japoneses, Kai, cambio y zen, para mejorar, se puede decir que Kaizen es "cambio para mejorar", pero haciendo más extensivo el concepto, Kaizen implica una cultura de cambio constante para evolucionar hacia mejores prácticas; es lo que se conoce como "mejoramiento continuo". Teniendo así que la mejora continua requiere la aplicación de toda una nueva cultura laboral y organizacional, estableciendo un proceso de enseñanza continua que permite modificar las percepciones, creencias y actitudes de los empleados. (Gryna, 2007)

Desarrollar un estado de aprendizaje continuo, que permita a los empleados aprender antes, mientras y después de realizar un trabajo, lo cual desarrollara la mayor percepción en los trabajadores para la detección de los posibles problemas que se presenten, así como la confianza y posibilidad de ofrecer alternativas de solución a dichos problemas.
En este sentido, resulta entonces innegable el papel que juegan los empleados en la implementación de una nueva cultura laboral, el esfuerzo continuo e integral de todos los miembros que conforman una empresa, llámense gerentes, supervisores, ingenieros, obreros o intendentes; constituye la fuerza motora de ese cambio.

Es necesario el compromiso y pleno convencimiento de que lo que se desea implementar en la organización resultara benéfico para sí mismo.

"se puede definir a la mejora continua como un sistema de trabajo para el desarrollo de pequeños cambios positivos por el personal de toda la empresa –ya sea un grupo o en forma individual-, cuyo compromiso y esfuerzo es continuo y permanente.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

El desarrollo se logra mediante la capacitación constante, debe haber disposición para trabajar, encontrar el verdadero conocimiento y actualizarlo; este concepto está enfocado a la actualización del conocimiento". (Guajardo, 1996)

Es así que es necesario establecer la capacitación constante no solo en el desempeño mecánico de una actividad determinada, sino en el proceso de enseñanza y aprendizaje continuo que forma parte de la nueva cultura organizacional de mejora continua.

Ahora bien, se dice que el mejoramiento continuo no es cuestión de oficina, sino que empieza en el gemba (donde ocurre la acción), si se debe involucrar desde un comienzo a la alta dirección en su aplicación, esta debe implantar el concepto Kaizen como una estrategia corporativa y a partir de allí se realiza un planteamiento estratégico, mediante el cual se identifica de manera clara el rumbo de la empresa.

Según lo menciona el artículo "Kaizen o mejoramiento continuo, cambio para mejorar", la aplicación del Kaizen consiste básicamente de cuatro pasos que conforman un proceso estructurado:

1.-Verificacion de la misión: planteamiento estratégico.

2.-Diagnostico de la causa raíz: identificación y diagnóstico de problemas.

3.-Solucion de la causa raíz.

4.-Mantenimiento de resultados.

La estrategia de Mejora Continua, debe ser por consiguiente, un proceso cíclico en el que una vez alcanzados los primeros objetivos, se deben establecer nuevas metas que permitan reiniciar el proceso, así como mantener los logros que ya se han alcanzado. (Evans, 2005)

Un aspecto que cabe destacar dentro de la aplicación del Kaizen es el de las 5´S. el movimiento de las 5´S es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó en el Japón bajo la orientación de W.E. Deming; según quien, "el concepto de las 5´S se refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor "calidad de vida al trabajo". (Guajardo, 1996)

Se puede establecer que el objetivo de la implantación de las 5´S en Kaizen o Mejora Continua, es contribuir al logro de un mayor desempeño del personal en cada área de trabajo.

Seiri: clasificar, organizar, arreglar apropiadamente

Seiton: orden

Seiso: limpieza

Seiketsu: limpieza estandarizada

Shitsuke: disciplina (Castañeda, 2011)

A continuación, se define cada uno de los elementos de las 5´S:

1. Seiri- Desecharlo que no se necesita
   Seiri o clasificar, consiste en tirar del área o estación de trabajo todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor, ya sea en áreas de producción o en áreas administrativas. Dentro de esta organización se deben instalar archivos o bodegas que solo almacenen elementos de manera clasificada y se deben eliminar las obsolescencias.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

2. Seiton- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar Seiton u orden, significa más que apariencia. El orden empresarial dentro del concepto de las 5´S se podría definir como: la organización de los elementos necesarios de modo que resulten de fácil uso y acceso, los cuales deberán estar, cada uno, etiquetados para que se encuentren, retiren y devuelvan a su posición, fácilmente por los empleados. El orden se aplica posterior a la clasificación y organización, si se clasifica y no se ordena, difícilmente se verán resultados. Se deben usar reglas sencillas como: lo que más se usa debe estar más cerca, lo más pesado abajo, lo liviano arriba, etc.

3. Seison – Limpia el sitio de trabajo, los equipos, y prevenir la suciedad y el desorden Seison o limpieza incluye, además de la actividad de limpiar las áreas de trabajo y los equipos, el diseño de aplicaciones que permitan evitar o al menos disminuir la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo. Solo a través de la limpieza se pueden identificar algunas fallas, por ejemplo, si todo está limpio y sin olores extraños, es más probable que se detecte tempranamente un principio de incendio por el olor a humo o un mal funcionamiento de un equipo por una fuga de fluidos, etc. A sí mismo, la demarcación de áreas restringidas, de peligro, de evacuación y de acceso, genera mayor seguridad entre los empleados.

4. Seiketsu-Reserva altos niveles de organización, orden y limpieza Seiketsu o limpieza estandarizada, pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con la aplicación de las primeras tres “S”, el Seiketsu solo se obtiene cuando se trabaja continuamente los tres principios anteriores. En esta etapa o fase de aplicación (que debe ser permanente), son los trabajadores quienes adelantan programas y diseñan mecanismos que les permitan beneficiarse a sí mismo. Para generar esta cultura se pueden utilizar diferentes herramientas, una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas para que pueda ser visto por todos los empleados y a si recordarles que ese es el estado en el que debería de permanecer; otra es el desarrollo de unas normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo.

5. Shitsuke –Crear habitos basados en las 4 “S” anteriores Shitsuke o disciplina, significa evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados, se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan. El Shitsuke es el canal entre las 5 “S” y el mejoramiento continuo. Shitsuke implica control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respecto por sí mismos, por los demás y mejor calidad de vida laboral.

Como se mencionó anteriormente, la implementación de las 5´S dentro del Kaizen o Mejora Continua, conlleva al logro del mayor desempeño del personal en cada área de trabajo.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

**Requerimientos para la implementacion del Kaizen**

Son los líderes y miembros de la organización quienes llevan a cabo el trabajo en el DO (diagnostico organizacional) cuando los abordan en forma sistemática los problemas y las oportunidades, encaminado a la creación de intervenciones para abordar los problemas específicos en forma efectiva y eficiente. Intervenciones tales como formación de equipos, análisis de rol y resolución de conflictos intergrupal, y algunas intervenciones más como la calidad de vida en el trabajo (CVT), el rediseño de trabajo aplicado a la teoría de sistemas socio técnicos (TSS), la organización colateral (conocida también como estructuras paralelas de aprendizaje), y los métodos de planificación estratégicos; son algunas actividades estructuradas orientadas a un sin número de problemas y oportunidades específicas.

1. Crear las oportunidades necesarias para que las personas se desenvuelvan en la organización como seres humanos y no como simples elementos del proceso productivo. Lograr que los individuos formen parte de la organización más allá de la denominación de “empleado”, si no como un elemento indispensable para lograr los objetivos de la organización.

2. Buscar y crear las oportunidades para que tanto cada uno de los miembros de la organización, así como la organización misma, puedan desarrollar todas sus potencialidades. El Kaizen trata de orientar a las personas a lograr un cambio más allá de su rutina laboral, una nueva perspectiva y forma de realizar sus actividades cotidianas.

3. Procurar el aumento de la eficiencia de la organización en función de todos sus objetivos propuestos. La organización puede avanzar en función de los objetivos metas alcanzadas.

4. Establecer las condiciones necesarias para crear un medio ambiente en el que los miembros de la organización puedan encontrar un trabajo y al mismo tiempo de ser estimulante, les despierte el interés por enfrentarse a una prueba por superar. Motivar a los individuos al aprendizaje continuo, esto es, a la percepción como elemente de aprendizaje de los errores y actividades diarias, para dar soluciones a los problemas similares que surjan después.

5. Crear las condiciones que permitan a los miembros de la organización las posibilidades de influir por un lado en la forma de llevar a cabo el trabajo, y por medio del ambiente circundante. Crear a través de la mejora continua un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

6. Tratar a cada ser humano como una persona que tiene un conjunto complejo de necesidades, siendo todas ellas de igual importancia tanto para su trabajo como para su vida general.

La importancia de los valores para el DO, radica en que son las pautas que marcan la dirección a seguir al emprender las actividades requeridas para desarrollar la organización. En ese sentido resulta también importante destacar dichos valores a considerar como pautas a seguir para la implementación de la Mejora Continua.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Por otra parte, la implementación del Kaizen dentro de una organización conlleva ciertos requerimientos que serán tomados en relación a los requisitos de establecimiento del DO.

Según Sugey Torres, algunos requerimientos del DO son:

1.-Vision global de la empresa. La empresa debe ser vista como un todo complementario interdependiente, por lo que requiere de implementar la Mejora Continua a nivel global o general, teniendo una perspectiva general de funcionamiento de la organización.

2.- Enfoque de sistemas abiertos. La organización como un sistema que influye y se ve influido por los acontecimientos del exterior, tanto las entradas como las salidas de la organización conllevan un efecto en su entorno e interior.

3.-Compatibilizacion con las condiciones de medio externo. Lograr un sistema abierto al cambió como lo son la globalización, nuevas tecnologías, la competencia que obliga a las personas a mantener un aprendizaje continuo promovido por la Cultura de Mejora Continua.

4.-Contrato consciente y responsable de los directivos. La alta gerencia debe estar fuertemente comprometida con el establecimiento de la Cultura de Mejora Continua.

5.-Desarrollo de potencialidades de personas, grupo, subsistemas y sus relaciones. La motivación hacia el personal es una herramienta que permite la implementación del Kaizen, a través de incentivos que permitan el desarrollo de las potencialidades individuales y grupales.

6.-Institucializacion del proceso y auto-sustentación de los cambios, la Cultura Organización de Mejora Continua promueve un proceso cíclico y permanente, de un aprendizaje constante para tomar las oportunidades de aprender y convertirlas en acciones encaminadas a realizar con mayor efectividad el trabajo.

**Necesidad del diagnostico organizacional (do), para establecer el plan de mejora continua**

El diagnostico organizacional es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento de una organización.

Los programas de DO, cuentan con tres componentes básicos: diagnostico, acción y administración del problema.

El diagnostico consiste en la recopilación de datos y el consecuente y cuidadoso análisis de los mismos. Información relativa al medio cultural, los procesos, la estructura y otros elementos esenciales de la organización. Los trabajos de diagnóstico son la consecuencia inmediata de dos requerimientos organizacionales: el primero es conocer el estado en que se encuentran las cosas; el segundo, conocer los efectos o consecuencias de las actuaciones.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Así, es necesario el diagnostico organizacional como un punto de partida que nos permita conocer los puntos fuertes y débiles de una organización, además de ser a través de él que se establecen los objetivos que se desean alcanzar con la implementación del DO; en este caso, el establecimiento de una Cultura Organizacional de Mejora Continua, así como la detección de factores favorables, como el liderazgo de la dirección y el estado de la cultura organizacional dentro de la misma, para su implementación.

A continuación se muestran las guías más usuales para formular diagnósticos acertados en las organizaciones:

1.-Los resultados susceptibles de observación tiene múltiples causas las forma en que se conducen las organizaciones es resultado de muchos factores dinámicos, por consiguiente lo que observamos es resultado de tales acciones.

2.-Muchos datos representan síntomas y no causas. Es necesario encontrar las causas de los problemas para actuar conforme a ellos de una manera más acertada.

3.-Lo que se percibe y los juicios críticos influyen en la capacidad para diagnosticar. La calidad del diagnóstico de la organización por lo general descansa en la actitud de los individuos para apreciar las cosas tomando en cuenta los prejuicios personales.

Del tercer punto, se desprende la importancia del consultor, cuya labor consiste en asistir a los miembros de la organización en los asuntos y problemas que trata de solucionar. Se requiere de una visión objetiva y realista, sin intereses personales, que inspire confianza y guie a los demás para lograr el cambio que se desea en la organización. El consultor debe ser observador, facilitador, cuestionador, consejero y entrenador; su papel no debe ir mas allá de asesor para la organización.

**Analisis foda**

Fortalezas:

1.-La empresa Continental lleva una trayectoria de muchos años en el mercado nacional e internacional.

2.-Cuenta con una infraestructura para producir productos de alta calidad.

3.-Continental Cuautla cuenta con un área amplia y adecuada.

4.-Cuenta con sucursales.

5.-La empresa posee con una adecuada utilización de su materia prima.

6.-Utiliza metodologías para proyectos nuevos (seis sigma, lean, Kaizen).

7.-El equipo humano con el que cuenta la empresa trabaja de manera eficiente.

8.-Creacion del sistema de sugerencias Kaizen.

Oportunidades:

1.-Los productos elaborados son de calidad superior a la encontrada en el mercado nacional, lo que permite una competitividad aceptable.

2.-La tecnología aceptada para ensambles electrónicos le permite a la empresa ampliar nuevas líneas en busca de la elevación de la calidad de sus productos y/o productividad.

Debilidades:

1.-la ubicación de cierta maquinaria no está adecuadamente instalada en la línea del proceso, podría reestructurarse para sacar más provecho a las líneas de producción.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

2.-Algunos modelos no cuentan con una línea propia por lo cual se retrasa el tiempo de ciclo del proceso.
Amenazas:

1.-La empresa no cuenta con proveedores locales para su materia prima, lo cual pudiera provocar paros de producción.

2.-El paro de producción por maquina descompuesta.

3.-Procesos obsoleto conforme a su ciclo de producción.

4.-Comunicación entre las áreas de trabajo.

**Resultados**

El objetivo del evento será finalizar cada idea Kaizen con un Vo.Bo., para que la empresa vea los cambios y los resultados de los procesos al ir eliminando los desperdicios y sus problemas de raíz, tanto en los departamentos capacitados como en el demás personal.

Se capacito el 100% del personal de ingeniería industrial (oficinas y mantenimiento de edificios).

Beneficios cualitativos.

1.- Trabajo en equipo.

2.- Personal motivado.

3.- Autonomía en el sistema de sugerencias Kaizen.

4.- Seguimiento autónomo del personal en sus ideas registradas e implementadas.

5.- Monitoreo de resultados individuales.

Beneficios cuantitativos.

1.- Aumentó la participación del personal capacitado de 2.45 a 4.59 en aportación individual, un promedio del personal capacitado Ene.-Sep.2016 vs Ene.-Nov.2016.

2.- Aumentó la participación del personal capacitado de 24.21 a 37.07 en promedio de registros por persona de ingeniería industrial.

3.- Con las mejoras realizadas con impacto de ahorros y ESH (ergonomía, reducción de residuos peligrosos, reducción de accidentes/incidentes) se logró eliminar algunos desperdicios con un equivalente de un 15%, lo cual representa una reducción de costos asegurando la calidad de los productos satisfaciendo la necesidad del cliente, asi como asegurando las áreas de trabajo y un aumento en la eficiencia de los recursos (maquinaria, empleados) a un 80% y disminución de defectos.

**Agradecimiento**

Agradecemos al Doctor Juan Carlos Kido Miranda que nos dio la oportunidad de realizar este artículo, por guiarnos y motivarnos para llevarlo a cabo.

**Conclusiones**

Individual

Con la capacitación se buscó crear en el trabajo (operario y/o administrativo) una actitud positiva hacia el cambio y mejoramiento, generando un ambiente de confianza donde se delegan responsabilidades y hay una comunicación abierta (autonomía en el sistema).

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Grupal

La conclusión fue que de manera grupal les es más fácil identificar las áreas de problema, asi como sus causas, las analizan, ensayan nuevas medidas preventivas y establecen nuevos estándares (procedimientos). (Trabajo en equipo).

Conocen la metodología Kaizen ayuda a romper las barreras de comunicación entre los departamentos y además, es una estrategia que se puede mantener a lo largo del tiempo, ayuda a eliminar el desperdicio (son todas las causa que provocan que el producto no satisfaga las necesidades del cliente), eso hace que las personas se vean envueltas en encontrar, analizar y solucionar.

Se encontró que la metodología Kaizen es acompañada de cuatro normas:

1.-Esta orientado a la administración, instalaciones, en forma grupal o individual.

2.-Significa mejoramiento en pequeños pasos.

3.-Necesita tiempo.

4.-Cada paso es en su propio tiempo.

La capacitación hace que desarrollen la credibilidad y creatividad en las personas, estas son ahora capaces de lograr los objetivos que se propongan, y por lo tanto conlleva una recompensa.

**Referencias**

Castañeda, F. (1 de Enero de 2011). *Lean Solutions*. Obtenido de www.leansolutions.co/conceptos/metodología-5s/

Evans, J. (2005). Administración y Control de la Calidad. México: Thomson.

Gryna, F. (2007). Método Juran. México: Mc Graw-Hill.

Guajardo, E. (1996). Administración de la Calidad Total. México: PAX.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Artículo **Revista de Formación de RecursosHumanos**
Marzo 2016 Vol.2 No.3 64-81

# Replanteamiento del municipio mexicano en el 500 aniversario de su fundación

OROZCO-OROZCO, José Zócimo†.

*Universidad de Guadalajara*

Recibido Enero 19, 2016; Aceptado Marzo 8, 2016

**Resumen**

Este estudio se refiere al aniversario número 500 de la fundación del municipio en México y a los problemas que tiene de desarrollo eficiente que hacen que las personas que viven en ese territorio frecuentemente se encuentren vulnerables, por de falta de planeación, transparencia, prestación eficiente de los servicios públicos, seguridad. Ocasionando la falta de realización de los ciudadanos con plenitud en sus facultades plenas de trabajo, educación, cultura y esparcimiento. La investigación es una mirada al pasado del municipio en la búsqueda en el presente de la solución a sus problemas de falta de eficiencia en las gestiones municipales.

**Replanteamiento, Municipio, Fundación**

**Abstract**

This study refers to the anniversary number 500th of the foundation of the municipality in Mexico and to the problems of efficiency and development that make people vulnerable because of the lack of planning, transparency, public services, security. Making the citizens lacking in plenty of rights of working, culture and recreation. The investigation is a sight to the past of the municipality and the solution of their problems of lack of efficiency in municipality government.

**Reformulate, Municipality, Foundation**

**Citación:** OROZCO-OROZCO, José Zócimo. Replanteamiento del municipio mexicano en el 500 aniversario de su fundación. Revista de Formación de Recursos Humanos 2016, 2-3: 64-81

† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

El municipio es una institución muy importante que tiene relación con todas las actividades que se realizan sus habitantes y a su vez con todos los conocimientos, ya sean jurídicos, tecnológicos, culturales, científicos, deportivos, educativos, por ser una esfera de gobierno de la administración pública. Es pues la institución más cercana del investigador, maestro, escuela y en su espacio territorial está contemplado que el ser humano se debe realizar en toda su plenitud.

El municipio tiene su primer antecedente en Grecia, donde se plantea en la ciudad, llamada polis, que la persona debe desarrollarse con plenitud en todas sus facultades y habilidades. Sin embargo, este planteamiento no se ha logrado. Podemos decir que a través de la existencia del municipio siempre ha tenido problemas en su gestión municipal, en detrimento de las personas que quedan en una situación de vulnerabilidad.

El elemento que hace falta en las personas que habitan los municipios se llama felicidad. Dicho estado de bienestar ha sido abordado recientemente en diversos estudios.

El 22 de abril de 2019, la importante institución del municipio en México cumple 500 años de su establecimiento y en poco tiempo comenzarán infinidad de análisis sobre este tema. Pretendemos iniciar esta conmemoración por nuestra parte, presentando esta ponencia haciendo la reflexión: ¿Cómo se ha transformado el municipio en México, a 500 años de su fundación? ¿Para qué ha servido en sus diversos ámbitos?

Nuestra hipótesis es que el municipio ha sido muy importante en el avance de México, insustituible, pero requiere un perfeccionamiento en las funciones que realiza.

Es necesario conocer su evolución en su historia, para dar respuesta a su importancia. El municipio va asumiendo modificaciones en su estructura de sus elementos que lo integran: gobierno, población y territorio.

Se inicia la etapa formal de la municipalización, a partir de la fundación del primer municipio en México, que también es el primero de América, con fecha 22 de abril de 1519, conocido con el nombre de Villa Rica de la Vera Cruz; en conmoración de la festividad religiosa de ese día, Viernes Santo de la Vera Cruz de Cristo.

## Planteamiento del problema

Desde la fundación del municipio mexicano se han tenido problemas en su desarrollo municipal, por diversas causas, sin embargo no se ha encontrado la fórmula que dé solución al estado de indefensión en que se encuentran sus habitantes.

Consideramos que es necesario replantear el municipio mexicano conforme su finalidad original en Grecia. La polis o ciudad era el centro de vida plena de realización para los habitantes en ese territorio.

Este fin se ha desvirtuado por diversos motivos. El gobernante municipal a veces no tiene virtudes para gobernar, la entidad federativa al cual pertenece no lo apoya y la federación no les da un trato igualitario a todos los municipios. No existe planeación adecuada de las actividades, falta de transparencia en la gestión municipal, no existe prevención eficiente en caso de desastres naturales.

Nuestra pregunta es: ¿Por qué una institución jurídica como es el municipio no ha tenido el perfeccionamiento que se requiere? Es el quinientos aniversario de la conmemoración de su fundación, pero también siendo estrictos podemos decir que es un número igual de años de constantes fracasos.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Tenemos que analizar que el municipio pertenece al Derecho municipal y debemos saber cuál es su significado.

Por derecho municipal entendemos el conjunto de normas que regulan la actividad administrativa y gubernamental del ayuntamiento o de otros órganos constitucionales en relación de la actividad de éste, así como los que dictan los órganos municipales para la regulación de la convivencia en el municipio (Andrade Sánchez, 2006, p. 106).

**Municipio**

Municipio es el conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido en sus intereses vecinales por un ayuntamiento (Diccionario de la Real Academia Española, 2015).

Municipio es la organización político-administrativa que sirve a la división territorial y organización política de los Estados, miembros de la Federación (Andrade Sánchez, J. Eduardo, 2011, p. 104).

Ya se habla de innovación del municipio. (Rendón Huerta, Teresita, 2007, p. 330).

**Hipótesis**

Debemos conocer la evolución histórica que ha tenido el municipio desde su fundación en Europa, en el Derecho mexicano, para plantear una solución a ese estado de insatisfacción de los ciudadanos. Ese elemento de satisfacción se llama felicidad y debe integrarse como un elemento fundamental del municipio mexicano.

**Objetivos**

Objetivo general. Presentar una posible solución al problema de falta de eficiencia de gestión de los municipios tomando en cuenta una mirada histórica al proceso de evolución del municipio mexicano y su replanteamiento en la actualidad, de la satisfacción que deben tener sus habitantes en su realización plena de las actividades que realizan.

Objetivo particular. Hacer un análisis histórico del antecedente del municipio en México.

Objetivos específicos:

Agregar el elemento fundamental de la felicidad en el desarrollo municipal.

Hacer una propuesta de la forma como se debe integrar en la legislación correspondiente.

**Metas**

Que la propuesta que se presente sea del conocimiento de los municipios mexicanos, universidades, investigadores, docentes, funcionarios y población en general, ya que los beneficios que se tendrían cambiarían la forma de realizar actividades en relación a la educación, cultura, política, desarrollo municipal, etc.

**Metodología**

Este estudio se encuentra apoyado por las técnicas de investigación documental y social. La técnica de investigación documental se ha utilizado en el análisis de obras referentes al municipio. Por medio de la técnica de la investigación social se ha aplicado una encuesta a alumnos de licenciatura y maestría en Derecho para conocer el grado de felicidad que ellos considerar tener como habitantes de un determinado municipio.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Los métodos que se han aplicado en este estudio son: método científico, se parte de un análisis del problema de la falta de desarrollo eficiente municipal, se hace una propuesta mediante el planteamiento de la hipótesis general del trabajo y llegamos a conclusiones y la propuesta correspondiente.

Por medio del método deductivo se plantea la realización de la investigación de lo general a lo particular para llegar a conclusiones y propuestas propias.

El método estadístico nos da elementos cuantitativos y cualitativos del grado de satisfacción llamada felicidad que tienen los habitantes de un determinado municipio y su motivo.

El método jurídico se emplea para encontrar la adecuación del cambio de instrumento jurídico que debe utilizarse en la propuesta y que haga obligatorio su empleo para la solución del problema.

**Antecedentes del municipio mexicano**

**Antecedentes del municipio en Europa**

Estudiamos como antecedente histórico al municipio en las civilizaciones griega, romana, francesa, española, de Europa y cómo se establece en México, desde la época prehispánica, colonial, independiente, el surgimiento del derecho contemporáneo con la Revolución Mexicana y la aprobación de la Constitución de 1917 a nuestros días.

**El municipio en Grecia**

Inicia el municipio con una finalidad que hoy aún no se puede lograr y que es muy importante para la persona en su realización. Coinciden diversos autores en que la ciudad o polis griega representa un verdadero municipio. La ciudad será para el hombre griego el centro de su vida, realización y plenitud.

Se cita a Aristóteles y Platón, que señalan: sólo en ella se pueden realizar los grandes valores de justicia y virtud (Quintana Roldán, 2008, p. 30). El total esfuerzo de la raza helénica se concentró en el mejoramiento de las condiciones de la vida urbana.

La ciudad griega o polis representa un verdadero municipio. La polis es precursora de la organización municipal que florecería siglos después en el imperio de los romanos.

**El municipio en Roma**

En Roma, surgió el municipio como institución político-administrativa. La estructura política y jurídica romana necesitó de las municipalidades para la atención de los asuntos locales cotidianos de los ciudadanos que el imperio nunca asumió como suyos. Roma exigía a los habitantes de aquellas municipalidades obediencia política y pago de tributos.

Se clasifica la historia de Roma en tres periodos históricos: monarquía, República e Imperio. De tal manera que el municipio surge durante los últimos años de la monarquía e inicia el término de municeps, aplicado primero a los habitantes de las ciudades no latinas, pero que tenían pacto con Roma. Posteriormente se fue generalizando el uso de la palabra municipium, en todo en el Imperio.

Los antecedentes más remotos de organización jurídica municipal los encontramos en la Lex Papiria, conocida también como Código Papiriano. Las viejas ciudades de los cumanos, acerranos, arellanos y los tusculanos, vecinos de los latinos, fueron las primeras en convertirse en municipios, bajo pactos firmados con Roma.

En los últimos años de la monarquía se inició el concepto de municipio, referido primero a los habitantes de las ciudades no latinas, pero que tenían pacto con Roma.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Posteriormente se iría generalizando el uso del término municipio, sobre todo en el imperio, donde se propicia proliferación de esas organizaciones, aunque en los municipios romanos no hubo uniformidad. Se encuentran los siguientes tres municipios (Quintana Roldán, 2008, pp. 31-34):

Municipia socii. Conocidos también como municipia cum sufragio, surgen de los pueblos más cercanos a Roma. Tenían todos sus derechos.

Municipia foederata. Surgen de convenios o pactos y llegan a contar muchos de ellos con sufragios.

Municipia coercita. También llamados municipia coerita, surgieron de la dominación militar.

El municipio comprendía la ciudad principal y una gran extensión variable de terreno donde se establecían núcleos de población: como aldeas (vici); grupos de casa (pagi); centros de reunión (conciliabola fora) o fortificaciones (castela); todos sometidos a la autoridades del municipio. El pueblo del municipio se componía de los munícipes o ciudadanos (populus muicipii) nacidos dentro de él o que fueron honrados por la curia, que tenían la plenitud de derechos. Los incolae o domiciliados estaban obligados a pagar las cargas, sin poder desempeñar cargos de curiales. La curia fue el órgano más importante del municipio romano; le corresponde la dirección de los asuntos locales. Decuriones, clase más alta de la ciudad.

**Cargos y magistraturas en el municipio**

Ediles (duunviri). Encargados de la administración municipal, les correspondía las funciones de policía, vigilancia de mercados, pesas y medidas, cuidado de edificios.

Cuestores. Encargados de las finanzas del erario municipal.

Pontifices y augures. Encargados del culto municipal.

Seviros augustales. Tenían bajo su cuidado el culto imperial.

Defensor civitatis. Protegía a la plebe de las injusticias y violencias.

Lictores o alguaciles. Al mando de magistrados y funcionarios.

Viatores o mensajeros. Librarii o tenedores de libros.

Los cargos se ocupaban por un año, a diferencia de los vitalicios en la curia. Los funcionarios debían dejar una fianza como garantía de su honradez. Existían severas sanciones por malos manejos de los recursos del municipio. Los cargos honerosos fueron rechazados y desaparecen muchos cargos municipales quedando solo la curia.

Principales ordenamientos latinos para el estudio del municipio

Lex papiria o Código Papiriano. Es de la época de Tarquino el Soberbio.

Lex Julia de Civitales. Del año 90 a. de C., la cual otorgaba el derecho cívico latino a los ciudadanos que le habían sido fieles en la guerra.

Lex Plautia Papiria. Amplió el derecho cívico a otras comunidades.

Lex Malacitana y la Lex Salpensana. Regulaban los municipios de estas regiones.

Lex Julia municipalis. Intentó unificar los sistemas municipales.

Existían otros ordenamientos: Lex municipalis Tarentina, Lex Rubria de Galia

Cisalpina, Lex Colonial Genetivae Juliae.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

El libro L del Digesto contiene los derechos municipales, conforme a las sentencias de los jurisprudentes.

**Francia**

En el actual territorio francés se dieron fenómenos muy similares a España. Se concesionaba por los señores feudales el autogobierno a pobladores que les juraban fidelidad. Implicaba conceder derechos para fundar municipios dentro de un feudo y la condición de hombres libres. Por su parte el señor feudal se liberaba de la ayuda y protección que debía prestarles, mediante las cartas municipales. A su vez las cartas municipales establecían los derechos y beneficios de los habitantes, entre ellas a la propiedad y a no ser detenidos injustamente.

Una vez que el Estado adquirió fuerza, se centralizó el poder del monarca y se suprimió organización municipal de elegir a sus autoridades (Andrade Sánchez, 2011, pp. 22-23).

**Antiguo municipio español**

Una de las grandes creaciones de Roma es el municipio. (El municipio, España, 2003, p. 10). La Península Ibérica queda en manos de los romanos con el triunfo sobre Aníbal.

Cádiz es el primer municipio extratlántico fundado por Roma, dentro de la Confederación de Ciudades Romanas, nombrándose otros municipios españoles. En el siglo IV los visigodos se apoderan de la Península Ibérica, derrotando a tribus germánicas, como los suevos, alanos y vándalos (Quintana Roldán, 2008, p.36).

El municipio visigodo se transformó por completo con la conquista árabe, por casi siete siglos de 711 a 1492. La reconquista en España fortalece al municipio. En 1348 Alfonso X el Sabio, en Castilla centralizó los fueros, quitándole autonomía al municipio, suprimiendo los viejos fueros.

El municipio perdió poder, ya que las comarcas tenían más intervención municipal. Hubo inconformidad de los municipios y el enfrentamiento de los comuneros, teniendo como dirigente a Juan de Padilla, con familiares que habrían de venir a la Nueva España y a la Nueva Galicia. Otros dirigentes fueron Juan Bravo, Francisco Maldonado, Pedro Girón y el obispo Antonio Acuña. El rey les declara la guerra a los comuneros el 31 de octubre de 1520. Terminando con la Batalla de los Campos de Villalar, en abril de 1521, con la derrota de los comuneros y ejecución de la mayoría de sus líderes.

En España se dan tres acontecimientos: la reconquista en Granada ante los árabes en 1492, la expulsión de los judíos y el descubrimiento de América.

El municipio español entra en decadencia y logra florecer en tierras americanas, con la iniciada conquista.

**El municipio en América**

Las instituciones municipales sirvieron de instrumento jurídico para organizar los pueblos y villas descubiertos por españoles en el nuevo mundo. Se habla de dos etapas iniciales: la de los municipios insulares de 1492 a 1519 y la de los municipios continentales, a partir de la fundación de Veracruz en 1519.

Los municipios insulares se establecieron por decisiones urgentes de los descubridores de las islas caribeñas. Los principales territorios insulares fueron Santo Domingo y la Isla de Cuba, ocupada por Diego de Velázquez. De donde partían las excursiones de descubrimiento. Después de las expediciones de Córdoba y Diego de Grijalba, vino la encabezada por Hernán Cortés.

El primer municipio fundado en México y en América es por Hernán Cortés, con fecha 22 de abril de 1519, con el nombre de Villa Rica de la Vera Cruz, en conmoración de la festividad religiosa de ese día Viernes Santo de la Vera Cruz de Cristo.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Se inicia así la etapa formal de la municipalización a partir de la fundación del primer municipio en América, en México (Quintana Roldán, 2008, p. 49).

**El municipio en México**

El fundador del municipio mexicano es Hernán Cortés que viene de Cuba sin el permiso del gobernador Diego de Velázquez y después de tocar varios puntos mexicanos, desembarca en lo que ahora en San Juan de Ulúa Y Veracruz.

Para contrarrestar su desobediencia ante el gobernador Diego de Velázquez, le da legitimidad a su viaje de conquista, utilizando el derecho castellano, especialmente Las Siete Partidas, que conocía bien por haber cursado parte de los estudios de Leyes en Salamanca. Funda en nombre del rey Carlos, el primer municipio de la América Continental conocido como de Villa Rica de la Vera Cruz el 22 de abril de 1519, por ser el día viernes santo de la festividad religiosa de la Vera Cruz de Cristo. Fundándose la ciudad de Villa Rica de la Vera Cruz.

A Cortés se le otorga el grado de justicia mayor y capitán general, con poderes amplios para iniciar la conquista de México, entre ellos el quinto de oro de todo lo que hubiera. Queda su registro ante el escribano del rey Diego de Godoy.

La cultura mexica o azteca dominaba la meseta central de las tierras bajas del norte de América, con su capital Tenochtitlán como la ciudad más importante de la región. Su fundación es del año 1325.

La extensión del dominio azteca era por norte lo que ahora son Nuevo México y al sur las tierras de Guatemala.

Tenían los mexicas tres clases sociales: militar, sacerdotal y comerciante. La base de su organización económica y social era el calpulli.

**El calpulli**

Calpulli significa congregación de calles y casas. Tiene una doble significación: barrio y linaje. Se basaba su organización en la permanencia de un grupo ligado en parentesco a un territorio.

Cada calpulli contaba con autoridades internas: tlatoani o jefe político; el teachcauh, administrador general del calpulli; tequitlatos, capataces; calpizques, recaudadores; tlacuilos, escribanos encargados de llevar los códices o crónicas de las actividades del calpulli (Quintana Roldán, 2008, p. 46).

El calpulli habría de influir, por su organización en el municipio rural y en el ejido. El calpulli tiene algunos rasgos similares al municipio.

La institución municipal fue el instrumento jurídico que le dio legalidad a la organización de los nuevos pueblos y villas de españoles en las tierras descubiertas del nuevo mundo.

**Organización municipal de la Colonia**

Cada ciudad importante de la Nueva España formaba por lo general un municipio representado legalmente por su cabildo, que a su vez dependía del gobernador, corregidor o alcalde mayor, según fuera el caso. La forma de designación del cabildo colonial correspondió en un inicio a los adelantados, descubridores o fundadores de las villas o ciudades. Posteriormente coexistieron el sistema de designación real, con el de enajenación y venta y en menor medida por elección de cargos menores.

El 15 de agosto de 1520, funda el segundo municipio en Tepeaca, Puebla. Después de cruentas luchas Hernán Cortés toma Tenochtitlán el 13 de agosto de 1521 e instala en ese mismo año el ayuntamiento de Coyoacán (Quintana Roldán, 1995, p. 53).

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

Comienza la conquista de los demás pueblos de México. El sistema de poblamiento siguió los lineamientos del derecho de capitulaciones. Las capitulaciones fueron convenios que se celebraban con representantes del rey la mayor parte de las veces, como virreyes y gobernadores. Se establecían derechos y obligaciones, así como las prerrogativas que se derivaban de las tareas de poblamiento. Se establecieron tres categorías: descubridores, adelantados y conquistadores. Se otorgaba en materia municipal regidurías perpetuas para adelantados y conquistadores de villas y ciudades principales.

La base de la organización de las ciudades y municipios fueron las Ordenanzas, conocidas como Plan Municipal. Las primeras Ordenanzas, fueron dictadas por Hernán Cortés. Se regulaba en ellas: el servicio militar, la implantación de la encomienda, planes agrícolas, reglas sobre el arraigo de pobladores, cristianización de los pobladores, implantación de penas, nombramiento de autoridades, formación de cabildos, recaudación de diversos tributos y contribuciones.

La designación de las funciones de cada cabildo colonial dependió al inicio de los adelantados, descubridores y fundadores de las villas y ciudades, luego se agregó la forma de designación real, con la enajenación y venta y en el caso de empleos menores el nombramiento se hacía por elección.

La integración de los cabildos fue diversa. Se distinguieron tres clases de poblaciones: ciudades metropolitanas, ciudades diocesanas y villas. El cabildo de las ciudades metropolitanas se integraban por 12 regidores: dos fieles ejecutores, dos jurados de cada parroquia, un procurador general, un mayordomo, un escribano de concejo, dos escribanos públicos, uno de minas y registros, un pregonero mayor, un corredor de lonja (comercio) y dos porteros.

En las ciudades diocesanas se integraba el cabildo por ocho regidores y los demás oficiales perpetuos. Para las villas y lugares, había alcalde ordinario, cuatro regidores, un alguacil, un escribano de concejo público y un mayordomo.

Facultades de los ayuntamientos. La mayor actividad de los ayuntamientos fue la administración de las localidades. Conocían de obras públicas, planificación urbana, agua, salubridad, hospitales, policía, abastos, pesas y medidas, fiestas y ceremonias, emergencias y previsión social. Contaban con su haber hacendario. Estas medidas fueron tomadas por otros órganos superiores del gobierno colonial.

Los ayuntamientos, en lo legislativo, redactaban sus propias ordenanzas. En el campo judicial los cabildos conocían de apelaciones contra los fallos de los alcaldes, siempre y cuando por la cuantía y materia no fueran competencia de la audiencia, En la Colonia fue muy frecuente la venta de oficios (Quintana Roldán, 2008, p. 56).

Los nombramientos duraban un año o dos y había impedimento que los ocupara la misma persona en el periodo inmediato. El juicio de residencia era un proceso de responsabilidad en contra del funcionario y se llegaron a aplicar drásticas sanciones a quienes no cumplían con sus cargos.

La función económica de los municipios fue muy importante y de regulación de abasto. Los pósitos y alhóndigas fueron importantes instituciones bajo el control municipal, que en mucho equilibraban los precios de los productos.

A) Fuentes de estudio del Derecho colonial

1. Fuentes metropolitanas o peninsulares: rey, Real Concejo de Indias, Casa de Contratación de Sevilla y el Tribunal Superior de Cuentas.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

2. Fuentes centrales coloniales: virrey, audiencia, regentes reales, gobernadores generales de capitanías.

3. Fuentes centrales provinciales: gobernadores de las provincias, alcaldes mayores, corregidores e intendentes.

4. Fuentes capitulares: descubridores, conquistadores, fundadores y adelantados.

5. Fuentes locales municipales: ayuntamientos y cabildos, cabildos abiertos.

6. Fuentes de naturaleza eclesiástica: ordenanzas de curias religiosas, regidores monásticos de pueblos hospitales y el Tribunal de la Inquisición.

B) Hacienda pública colonial

El municipio tenía en la Colonia un importante papel económico por las funciones que desempeñaba. Los ayuntamientos contaban con dos tipos de bienes: los del común y los propios. La explotación de esos bienes dejaba importantes recursos económicos. Otro ingreso eran las mercedes o arbitrios, que eran autorizados en favor de los municipios por el rey. Los arbitrios consistían en sisas, derramas, contribuciones y concesiones.

La sisa era un impuesto dedicado a determinada obra o servicio. Las derramas o repartimientos sólo podían decretarse por el rey (Quintana Roldan, 2008, p.58).

**El municipio mexicano en el siglo XIX**

**El primer municipio del México independiente**

Iniciando el siglo XIX comienza a gestarse la Independencia de México. España vive momentos difíciles ante la invasión napoleónica, lo que da origen a la abdicación del poder de Carlos IV y Fernando VII, en favor de José Bonaparte en 1808, teniendo repercusiones en los cabildos americanos.

El cabildo de la ciudad de México se opone a la autoridad española, su síndico el destacado jurista Francisco Primo de Verdad y Ramos, en memorable discurso en 1808, se pronuncia porque se desconozca la autoridad española y que en representación del pueblo y su soberanía, el cabildo de la principal ciudad de la Nueva España tomara las riendas del poder. Simpatizan con la causa, el regidor Juan Francisco Azcarate y Melchor de Talamantes, entre otros. (Tena Ramírez, 2008, pp. 55-58).

Fallece en prisión el licenciado Primo de Verdad y Ramos, siendo el inicio de la base legal de Independencia de México y la semilla libertaria.

El 17 de septiembre de 1810 en la ciudad de San Miguel el Grande, hoy San Miguel Allende, el cura Miguel Hidalgo, convoca a los vecinos notables para nombrar autoridades y acordar las medidas para el aseguramiento del orden y la tranquilidad pública. Se forma una junta directiva, que se puede considerar como un nuevo ayuntamiento, presidida por Ignacio Aldama hermano de Juan Aldama (Quintana Roldán, 2008, p. 61).

El nuevo ayuntamiento fue convocado el 22 de septiembre de 1810 para que conozca y ordene el movimiento de independencia, y confirma a Hidalgo como capitán general, a Allende como teniente general y como mariscal a Aldama. Otro hecho importante es la abolición de la esclavitud por Hidalgo en Guadalajara, el 29 de noviembre de 1810.

El municipio en el constitucionalismo mexicano

A) Constitución de Cádiz de 1812


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

La constitución de la monarquía española fue promulgada el 19 de marzo de 1812, conocida como Constitución de Cádiz, por el nombre del puerto en que sesionaron las cortes. Fue efímera su vigencia. Reguló los asuntos municipales en sus artículos 309, 315, 316, 321, 323, 324, correspondiente al título VI y capítulo I de los ayuntamientos.

Estableciendo en el artículo 309 que para el gobierno interior de los pueblos habrá ayuntamientos compuesto de alcalde o alcaldes, los regidores, el procurador síndico y presididos por el jefe político donde lo hubiera o en su defecto por el alcalde o el primer nombrado entre estos, si hubiere dos.

En el artículo 315 se dispone que el cargo de alcalde durará un año, los regidores por mitad cada año y lo mismo los procuradores síndicos donde hubiere dos, si hubiere uno el cambio será cada año.

El artículo 316 hace la referencia de que el que hubiere ejercido cualquiera de los cargos ya no podrá ser elegido hasta después de dos años, donde el vecindario lo permita.

El artículo 321 ya dispone que estará a cargo de los ayuntamientos: policía de salubridad y comodidad; auxiliar al alcalde en la seguridad y bienes de los vecinos; administración inversión de los caudales; repartimiento y recaudación de las contribuciones.

En el artículo 323 se establece que los ayuntamientos desempeñarán todos los cargos mencionados bajo la inspección de la diputación provincial, a quien rendirán cuentas justificadas de cada uno de los caudales públicos recaudados o invertidos.

Artículo 324, el gobierno residirá en el jefe superior de las provincias nombrado por el rey en cada una de ellas...

La vigencia de la Constitución de Cádiz en México fue de tres meses, sin embargo se restableció la institución municipal en cada pueblo y se reinstaló el sistema de elección popular de los ayuntamientos, la no reelección de los funcionarios municipales y su renovación cada año. Introdujo la innovación de integración de los ayuntamientos por regidores en proporción al número de habitantes, abandonándose la antigua relación entre el número de estos y la categoría del poblado; la declaración, obligación del desempeño de los cargos.

B) Constitución de Apatzingán

El 22 de octubre de 1814, es convocado el Congreso del Anáhuac por José María Morelos y Pavón y se promulga el Decreto Constitucional para la Libertad de la América Mexicana, conocida como Constitución de Apatzingán.

No se contempla en esta constitución el municipio, así como en otros documentos de Morelos, como son Los Sentimientos de la Nación y el Acta Solemne de la Declaración de la América Septentrional. En forma indirecta el artículo 208 de la constitución señala. “En los pueblos villas y ciudades continuarán respectivamente los gobernantes y repúblicas, los ayuntamientos y demás empleos, mientras no se adopte otro sistema, a reserva de las variaciones que oportunamente introduzca el congreso, consultando al mayor bien y felicidad de los mismos”.

C) Reglamento provincial del Imperio Mexicano

El Reglamento Provincial del Imperio Mexicano, es suscrito en la ciudad de México, el 18 de diciembre de 1822, trata de regular el imperio de Agustín de Iturbide I.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

D) Constitución Federal de 1824

Es la primera constitución federal promulgada por el Congreso Constitucional Constituyente, el 4 de octubre de 1824. Su artículo 161 establece que cada uno de los Estados tiene obligación de organizar su gobierno y administración, sin oponerse a esta constitución ni al acta constitutiva. A partir de estas facultades aparecen las primeras constituciones de los nacientes Estados y las primeras leyes orgánicas municipales.

E) Leyes Constitucionales de 1836 y las Bases orgánicas de 1843

El municipio en el periodo de los regímenes unitarios

Al llegar al poder los conservadores dejaron sin efecto el Estado federal y la Constitución de 1824, creando a su vez las Siete leyes constitucionales de 1836. La sexta de estas leyes de 29 de diciembre de 1836, regula la división del municipio, estableciendo que habrá ayuntamientos en las capitales de los departamentos, en los lugares en que los había en 1808, en los puertos cuya población llegue a cuatro mil almas y en los pueblos que tengan ocho mil. En los que no haya esa población habrá jueces de paz, encargados también de la policía, en número que designen las juntas departamentales.

Regula además que la edad para pertenecer a un ayuntamiento es de 25 años.

F) Bases Orgánicas de 1843

Las Bases Orgánicas de la República Mexicana fueron sancionadas por Santa Anna el 22 de junio de 1843 y se publicaron el 14 de dicho mes. Se reglamenta el municipio en forma más deficiente que en las Leyes de 1836. El territorio de la república se divide en Departamentos y éstos en distritos, partidos y municipalidades.

G) Constitución de 1857

No se reglamenta la estructura e integración de los municipios y ayuntamientos, reservando estas facultades a los asuntos internos de los Estados.

H) Estatuto provisional del Imperio Mexicano de 1865

El Estatuto provisional del Imperio Mexicano es expedido por Maximiliano de Habsburgo en el Castillo de Chapultepec, el 10 de abril de 1865. Tuvo una vigencia efímera y solo en las áreas de influencia del imperio.

Destaca que cada población tendrá una administración propia y proporcionada al número de sus habitantes. La administración municipal estará a cargo de los alcaldes, ayuntamientos y comisarios municipales y en los poblados que se estime conveniente se nombrará un letrado que sirva de asesor de los alcaldes y ejerza la función de síndico procurador en los litigios que deba sostener la municipalidad (Quintana Roldán, 2008, pp. 60-72).

**Surgimiento y desarrollo del municipio a partir del siglo XX**

**El Porfiriato**

En los primeros años del siglo XX, la dictadura de Porfirio Díaz tenía un control férreo sobre las autoridades. Las jefaturas políticas originadas en la Constitución de Cádiz fue el instrumento empleado en contra de los municipios por Porfirio Díaz.

**La Constitución de 1917 y el municipio**

El municipio en los planes de los caudillos revolucionarios .Se plasma en el artículo 115 las facultades y garantías municipales. (Orozco Orozco, 2016, pp. 332-338).

**Los principales planes revolucionarios**

En la Constitución de 1917 se integraron artículos reivindicatorios.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

En materia agraria, el artículo 27; aspectos laborales, artículo 123 y en facultades y garantías del municipio, el artículo 115 constitucional.

A) Plan de Zapote

Es suscrito el 21 de abril de 1901, en Mochitán, Guerrero. Con este plan se inició el movimiento en el sur. Contenía demandas agrarias, defensa del sufragio, en oposición de la reelección de los puestos públicos; en abierta lucha contra los caciques regionales y jefes políticos que dominaban los ayuntamientos.

B) Programa del Partido Liberal Mexicano

El Programa del Partido Liberal Mexicano, se constituye y se proclamó, el 1 de julio de 1906, en la ciudad de San Luis Misoouri. El programa de los hermanos Flores Magón, Ricardo y Enrique, establecía la supresión de los jefes políticos, reorganización de los municipios suprimidos y robustecimiento del poder municipal. El lema de este partido era "Reforma, libertad y justicia".

C) Partido Democrático

La entrevista Díaz-Creelman en 1908, hace que surja la efervescencia política en el país y que se reorganicen los partidos políticos. El Partido Democrático se funda el 22 de enero de 1909, en su primera asamblea llama a la sociedad a ejercer sus obligaciones y derechos cívicos. Se hace referencia también a la libertad municipal, considerando el municipio como la celdilla básica de la república, quitando a los jefes políticos la tutela de los ayuntamientos.

D) Plan de Valladolid, Yucatán

Vio la luz el 10 de mayo de 1910. El 4 de junio de 1910 hay sublevación de vecinos, desconociendo y dando muerte a la autoridad en ese lugar.

E) Plan de San Luis Potosí

Surge el 5 de octubre de 1910, con su lema de "Sufragio efectivo y no reelección", fue la identificación de Francisco I. Madero. El plan critica la división de poderes, soberanía de los Estados, libertad de los ayuntamientos y los derechos de los ciudadanos.

F) Plan de Bernardo Reyes

El 16 de noviembre de 1911, en La Soledad, Tamaulipas. Se agrega al principio de Madero de No Reelección, la del presidente y vicepresidente de la República, gobernadores y presidentes municipales.

G) Plan de la Empacadora

Fue proclamado 25 de marzo de 1812. Se refiere a la independencia y autonomía del municipio para legislar y administrar sus fondos por medio de la revolución y la supresión de los jefes políticos en toda la república.

H) Plan de Guadalupe

Es dado en Hacienda de Guadalupe, Coahuila, con fecha 26 de marzo de 1913, al frente del gobernador Venustiano Carranza, en contra de Victoriano Huerta, después del homicidio de Madero. Establece este plan el desconocimiento de los poderes federales y autoridades que siguieran leales a Huerta.

Contiene las bases del ejército constitucionalista. En materia municipal se le adicionan en 1914, las demandas sociales de la revolución del municipio libre. Fue la base del proyecto constitucional del artículo 115, presentado en Querétaro.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

I) Ordenamientos municipales de Emiliano Zapata

En el Plan de Santa Rosa de 2 de febrero de 1912, Zapata hace mención de los asuntos electorales, de sanciones en caso de no repartir en su oportunidad las boletas electorales

La Ley General de Libertades Municipales, de fecha 15 de septiembre de 1916, señala la importancia de la libertad municipal (Quintana Roldán, 2008, pp. 73-77).

**Reformas al artículo 115 constitucional**

Después de aprobarse la Constitución de 1917, el artículo 115 ha tenido las siguientes reformas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (Quintana Roldán, 2008, pp. 95-118):

Primera reforma, 20 de agosto de 1928. Se modifica el número de representantes de las legislaturas locales, de forma proporcional al número de habitantes de cada Estado. No menor de 7 diputados en los Estados cuya población no llegue a los 400 mil habitantes; de 9 cuando la población exceda de 400 mil, sin llegar a 800 mil y de 11 en los Estados cuando la población sea mayor de 800 mil habitantes.

Segunda reforma, 29 de abril de 1933. Precisó el principio de no reelección de gobernadores y relativa para diputados locales e integrantes de ayuntamientos. En el caso de gobernadores, quien ha ocupado este cargo en forma electa popularmente no lo podrá hacer y en el caso de integrantes de ayuntamientos y diputados locales, no lo podrán hacer en el periodo siguiente, pero sí en el subsiguiente o subsecuentes.

Tercera reforma, 8 de enero de 1843. Modifica la duración en el cargo de gobernador electo proporcional de 4 a 8 años.

Cuarta reforma, 12 de febrero de 1947. Se otorga el derecho a la mujer a votar y ser votada, para participar en elecciones municipales.

Quinta reforma, 17 de octubre de 1953. En relación de lo establecido en el artículo 4 de la constitución, se otorga ciudadanía a la mujer total para participar en todos los procesos políticos.

Sexta reforma. 6 de febrero de 1976. Se adiciona el artículo 115 constitucional para adecuarlo a lo establecido en el párrafo tercero del artículo constitucional, regulando los asentamientos humanos y desarrollo urbano.

Séptima reforma, 6 de diciembre de 1977. Se adiciona el sistema de diputados de minoría en la elección de legisladores locales y el principio de representación proporcional en los ayuntamientos de los municipios con población mayor 300 mil o más habitantes.

Octava reforma, 3 de febrero de 1983. Facultades de autonomía política, hacienda, que estaban en disposiciones absorbidas por Estados y Federación. Más fortalecimiento municipal. Servicios públicos en que los municipios tendrán intervención. Reestructuración de la economía municipal. Reforma municipal en desarrollo urbano.

Novena reforma, 17 de marzo de 1987. Se deja el artículo 115 constitucional para asuntos municipales y se mandan al artículo 116 constitucional los aspectos que regulan los Estados.

Décima reforma, 23 de diciembre de 1999. Adición y reforma. El ayuntamiento es un ente administrativo y político, funciones públicas del municipio y precisa aspectos hacendarios y elementos administrativos.

Décima primera reforma, 14 de agosto de 2001. Se incluye la reforma indígena contemplada en la Ley Indígena de abril de 2009, aprobada por el Congreso de la Unión.


ECORFAN® Todos los derechos reservados.

La fracción III del artículo 115 queda: "Las comunidades indígenas, dentro del ámbito municipal, podrán coordinarse y asociarse en los términos y para los efectos que prevenga la ley.

De esta manera se reforma el artículo 2 de la Constitución. Otros artículos constitucionales que regulan la actividad municipal.

Art. 2. Apartado B, tareas en materia de desarrollo de los pueblos indígenas.

Art. 5. Obligatoriedad en el desempeño de los cargos concejiles y los de elección popular.

Art. 16. Mecanismos que deben seguir las autoridades administrativas en visitas domiciliarias.

Art. 21. Competencia de la autoridad administrativa, también al municipio.

Art. 27. Aspectos del municipio, fracción VI.

Art. 31, fracciones II y IV, obligaciones de los habitantes de los municipios de acudir a recibir instrucción cívica.

Art. 36, fracciones I y V, obligaciones para los ciudadanos de inscribirse en el catastro de la municipalidad sobre la propiedad.

Art. 41, fracción I, derechos de los partidos a participar en elecciones municipales.

Art. 73. Cuestiones que atañen al municipio.

Art. 108. Responsabilidad de los funcionarios públicos.

Art. 116, fracción VII, convenios en asumir funciones.

Art. 117, fracción VIII, sobre contraer obligaciones de los municipios.

Art. 122 inciso G, coordinación del Distrito Federal y la Federación.

Art. 130. Descentralización en favor del municipio.

**Replanteamiento del municipio**

**Problemática del municipio**

**Felicidad**

El Diccionario de la lengua española define felicidad de una forma completa. Felicidad, del latín felicitas.-atis. Felicidad es un estado de grata satisfacción espiritual y física, en persona o situación, objeto o conjunto de ellos que contribuyen a hacer feliz. Ausencia de inconvenientes o tropiezos.

Felicidad es un estado a que se llega de grata satisfacción espiritual o física sin inconvenientes o tropiezos y que hubo una contribución a hacer feliz, ese puede ser el municipio.

La felicidad es un elemento muy importante en el municipio en que las personas que forman el núcleo de población dentro de un territorio y por un gobierno, llegan a una plenitud en sus actividades que realizan. Es plenitud, consideramos aunque ya no fuera completamente.

Para que las personas lleguen a sentirse satisfechos deben recibir el apoyo de su municipio. (Diccionario, 2016).

Podemos decir que la realización plena de la persona en la polis o ciudad en todas las actividades que realiza dentro del municipio, contemplada así en sus inicios del municipio en Grecia, es actualmente llamada felicidad.

La prestación de los servicios públicos y la atención a las personas con eficiencia en las gestiones municipales es la tarea que debe desarrollar el municipio, Si se hace así entonces habrá felicidad en las personas.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

La felicidad es objetivo fundamental de los municipios en la aspiración de los funcionarios, así como de sus habitantes. La realización de los personas con plenitud en todas sus capacidades en ese espacio que comprende el territorio. Debemos volver a valorar esa aspiración que se tenía en la polis griega

Los motivos por las cuales no se llega a esta meta pueden ser diversas. En una encuesta que aplicamos a los ciudadanos, en mayo de 2016, nos dicen dichas causas.

Es muy importante la participación de la entidad federativa en la aspiración de esa meta que permita el desarrollo en esa región.

La búsqueda de la felicidad es un objetivo universal, no solo de los municipios de México. Se requiere también que el Estado mexicano, incluya políticas públicas sobre la importancia de la felicidad y el bienestar en el desarrollo.

Se debe aplicar el crecimiento económico más equitativo y equilibrado que promueva el desarrollo sostenible, la seguridad, la erradicación de la pobreza, que se refleje la felicidad y el bienestar de todos los municipios.

El bienestar de las personas debe ser la aspiración del municipio.

Son problemas de los municipios el desarrollo y la producción descontrolada, porque agravan el cambio climático y destruyen las reservas naturales y se vuelve una lucha por los recursos naturales.

Los municipios no son conducidos con planeación, transparencia y manejo adecuado de los recursos.

Las personas que participan en política deben valorar si tienen ciertas virtudes para conducir los municipios a sus metas.

El municipio fue creado para resolver los problemas de una colectividad, pero tienen también el problema de que la federación como el estado al que pertenecen no les dan un trato igual a todos los municipios.

**Documentos importantes que hablan de la felicidad**

A) El Papa Pablo VI, con fecha 26 de marzo de 1967, en su Carta encíclica Populorum Progressio, sobre la necesidad de promover el desarrollo de los pueblos. Menciona que es una aspiración del hombre hallar con mayor seguridad la propia subsistencia, la salud, una estable ocupación, tener una cultura más perfecta. Las personas se ven condenados a vivir en tales condiciones que convierten casi en ilusorio deseo tan legítimo.

Sienten los pueblos la necesidad de añadir a la libertad política: “un crecimiento autónomo y digno, social no menos que económico, con el cual puedan asegurar a sus propios ciudadanos un pleno desarrollo humano y ocupar el puesto que en el concierto de las naciones les corresponde.” (Carta encíclica Populorum Progressio,1967, p. 2).

B). La Asamblea General de la ONU, aprobó el 19 de julio de 2011, una resolución que reconoce la búsqueda de la felicidad como un objetivo humano fundamental e invita a los Estados miembros a promover políticas públicas que incluyan la importancia de la felicidad y el bienestar en su apuesta por el desarrollo. La resolución que tuvo amplia difusión, lleva como título “La felicidad hacia un enfoque holístico del desarrollo y reconoce que la felicidad es un objetivo y aspiración universal. (ONU, 2011).

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

**Estado de felicidad o no felicidad de las personas en el municipio y sus causas**

Se aplicaron 74 cuestionarios a estudiantes de licenciatura y maestría en Derecho con el objetivo de saber si conocen la problemática de su municipio en el cual viven y sí son felices con el gobierno que tienen; también conocer en que ámbitos o circunstancias puede darse la innovación del municipio. (Encuesta a estudiantes, marzo, 2016).

1. La mayoría no son felices en su municipio por el problema de la inseguridad; este problema rebasa a otros que son vitales, como las oportunidades de empleo bien remunerado y de escuelas de buen nivel.

2. Es su decisión ser felices a pesar de la ineficiencia de los cuerpos de seguridad y se está buscando apoyarse entre vecinos y familia para evitar ser víctimas de la delincuencia.

3. La mayoría sí desearía tener otro sistema de gobierno, no sabe con qué nombre, pero uno que tuviera características como la honestidad de los funcionarios, la transparencia del gobierno, mayor inclusión y oportunidades para todos, respeto a la democracia, más eficiente en el manejo de los recursos públicos, más respeto a la naturaleza y su empleo y aprovechamiento, etc.

4. De alguna manera todos los entrevistados desean apoyar al munícipe en su labor de gobernar, la mayoría acudiendo a su llamado para discutir los problemas y buscar soluciones; la minoría pagando más impuesto, el cual al contrario, piden sea menos costoso.

5. El principal motivo por el cual se es feliz radica en que se tiene a la familia cerca.

6. Aunque un amplio porcentaje de entrevistados votaron y conocen a su presidente municipal, aunque con el nombre incompleto, lo identifican. Pocos conocen a su diputado, a quién se le han hecho peticiones pero la mayor parte de ellos no contesta a las mismas.

7. El gobernado busca que se cumplan las promesas de campaña y creen que con eso serían felices; ya que hasta ahora no existen instrumentos para obligar a los presidentes municipales y diputados a que hagan el trabajo que prometieron.

8. La mayoría habla del término general de inseguridad, pero sí hubo entrevistados que hablaron clara y específicamente de la inseguridad: secuestro, desaparición forzada, narcotráfico, narcomenudeo, secuestro de calles para apuestas y juegos, invasión de predios y fincas por el crimen organizado, lo cual es inquietante si se habla de una zona metropolitana que en teoría cuenta con lo mejor de los elementos de seguridad pública y el ejército muy próximo, además de información precisa; razón que aumenta la sensación de desamparo del ciudadano y su incertidumbre de, ¿y qué hago?, ¿a dónde me voy?

9. En general sí se identifica el campo de acción del presidente municipal y la magnitud del gobierno local.

10. Se puede visualizar la migración a los municipios que circundan Guadalajara, como por ejemplo Zapopan, que ofrecen perspectivas de mejora para las familias, al contar con infraestructura, servicios, oportunidades de educación y trabajo, etc.

Entonces, la innovación en el municipio se puede decir que se está tratando de poner en marcha, a través de programas como la transparencia, el respeto a los derechos humanos, la participación ciudadana, etc. y depende en gran medida de la sociedad civil el procurar que eso se vaya incrementando, no permitir que la autoridad haga caso omiso de lo que la ley le exige que cumpla a través de leyes, decretos, declaraciones; hacer conciencia de lo importante que es no guardar silencio ante injusticias o clara violación a los derechos de los particulares y buscar el apoyo de la colectividad, utilizando las redes sociales, primero para dar a conocer el hecho, y después para pedir el Derecho.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

## Conclusiones y propuesta

### Conclusiones

El municipio mexicano celebra sus 500 años de fundación como una institución jurídica libre, con autonomía, sin embargo sus características principales se encuentran desgastadas, cada día pierde autonomía ante el avance del Estado en sus funciones y no es posible la gestión municipal con eficiencia ante los problemas que se enfrenta.

El elemento felicidad es muy importante como objeto de desarrollo municipal de los municipios. Este elemento se representa por la satisfacción plena de las personas en sus respectivos municipios en la realización plena, con seguridad, de sus actividades de trabajo, educación, cultura y esparcimiento.

Esperamos el resurgimiento del municipio ante todos los planteamientos de su evolución. De eso dependerá que el ciudadano se realice con plenitud en todas sus facultades de conocimiento, investigación y desarrollo de las instituciones educativas.

### Propuesta

Se debe incluir como parte obligatoria del desarrollo de las administraciones municipales el elemento felicidad en el artículo 115 constitucional, por medio de la aplicación del proceso de las políticas públicas. (Constitución Mexicana, 2016).

Se debe agregar un párrafo en el artículo 115 constitucional, en la fracción III
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 115

III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

Sin perjuicio de su competencia constitucional, en el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios a su cargo, los municipios observarán lo dispuesto por las leyes federales y estatales.
Agregar:

Los municipios tendrán como meta proporcionar felicidad en el habitante de su respectivo municipio, como parte de su desarrollo municipal. Entendiéndose como felicidad el grado de satisfacción de la persona en la realización de sus actividades plenas de trabajo, educación, cultura y esparcimiento.

## Referencias

Andrade Sánchez, J. Eduardo, Derecho municipal, 2ª reimp., Oxford, México, 2011, p. 104.

Carta Encíclica Populorum del Papa Pablo VI, 26 de marzo de 1967. http://w2.vatican.va/content/paul-vi/es/encyclicals/documents/hf_p-vi_enc_26031967_populorum.html. Consultada el 20 de septiembre de 2016.

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm. Consultado el 19 de septiembre de 2016.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016.

Diccionario jurídico mexicano de Alfonso Nava Negrete, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 1994.

El municipio. Historia de los servicios urbanos, Grupo Fondo de Construcciones y Contratas, Madrid, España, 2003.

Encuesta a estudiantes de licenciatura y maestría en Derecho sobre la felicidad en sus municipios, CUCSH, Universidad de Guadalajara, marzo, 2016.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

ONU, 19 de julio de 2011. "La felicidad hacia un enfoque holístico del desarrollo y reconoce que la felicidad es un objetivo y aspiración universal http://www.practicaespanol.com/la-onu-reconoce-en-una-resolucion-la-busqueda-de-felicidad-como-un-objetivo-humano-fundamental. 19 de julio de 2011. Consultada el 19 de septiembre de 2016.

Orozco Orozco, José Zócimo, Historia del Derecho Universal y Mexicano, 2ª ed., Porrúa, México, 2016.

Orozco Orozco, José Zócimo y Valencia Salazar, Verónica, La verdadera fundación de Arandas, Jalisco.

Mitos, falsedades y realidades. Libro 1. Cerro de las Arandas de Diego de Padilla y Agua de los

Arandas de Juan de Monteverde, ed. De Autor, Guadalajara, Jalisco, México, 2011.
Quintana Roldán, Carlos F., Derecho municipal, 9ª ed., Porrúa, México, 2008, pp. 27-95.

Diccionario de la Real Academia Española, 2015.

Rendón Huerta y Barrera, Teresita, Derecho municipal, 4ª ed., Porrúa, México, 2007.

ISSN 2444-4979
ECORFAN® Todos los derechos reservados.

# [Titulo en Times New Roman y Negritas No.14]

Apellidos en Mayusculas -1er Nombre de Autor †, Apellidos en Mayusculas -2do Nombre de Autor
*Correo institucional en Times New Roman No.10 y Cursiva*

(Indicar Fecha de Envio:Mes,Dia, Año); Aceptado(Indicar Fecha de Aceptación: Uso Exclusivo de ECORFAN)

**Resumen**

Titulo

Objetivos, metodología

Contribución

(150-200 palabras)

**Indicar (3-5) palabras clave en Times New Roman y Negritas No.11**

**Abstract**

Title

Objectives, methodology

Contribution

(150-200 words)

**Keyword**

**Cita:** Apellidos en Mayúsculas -1er Nombre de Autor †, ApellidosenMayusculas -2do Nombre de Autor. Titulo del Paper. Título de la Revista. 2015, 1-1: 1-11 – [Todo en Times New Roman No.10]

† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

Texto redactado en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

Explicación del tema en general y explicar porque es importante.

¿Cuál es su valor agregado respecto de las demás técnicas?

Enfocar claramente cada una de sus características

Explicar con claridad el problema a solucionar y la hipótesis central.

Explicación de las secciones del artículo

## Desarrollo de Secciones y Apartados del Artículo con numeración subsecuente

[Titulo en Times New Roman No.12, espacio sencillo y Negrita]

Desarrollo de Articulos en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

## Inclusión de Graficos, Figuras y Tablas- Editables

En el *contenido del artículo* todo gráfico, tabla y figura debe ser editable en formatos que permitan modificar tamaño, tipo y número de letra, a efectos de edición, estas deberán estar en alta calidad, no pixeladas y deben ser notables aun reduciendo la imagen a escala.

[Indicando el titulo en la parte inferior con Times New Roman No.10 y Negrita]

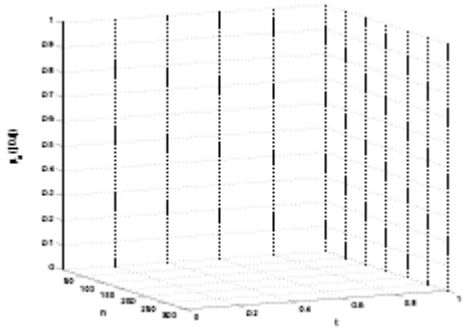

**Grafico 1** Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

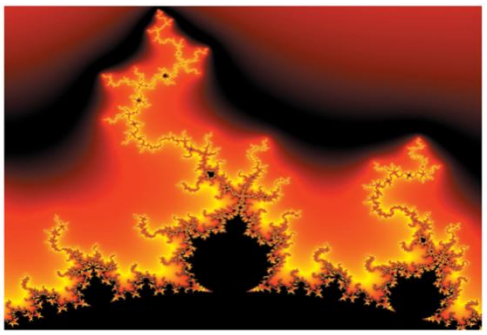

**Figura 1** Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

**Tabla 1** Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

Cada artículo deberá presentar de manera separada en **3 Carpetas**: a) Figuras, b) Gráficos y c) Tablas en formato .JPG, indicando el número en Negrita y el Titulo secuencial.

**Para el uso de Ecuaciones, señalar de la siguiente forma:**

$$Y_{ij} = \alpha + \sum_{h=1}^{r} \beta_h X_{hij} + u_j + e_{ij} \qquad (1)$$

Deberán ser editables y con numeración alineada en el extremo derecho.

**Metodología a desarrollar**

Dar el significado de las variables en redacción lineal y es importante la comparación de los criterios usados

**Resultados**

Los resultados deberan ser por sección del articulo.

**Anexos**

Tablas y fuentes adecuadas.

**Agradecimiento**

Indicar si fueron financiados por alguna Institución, Universidad o Empresa.

**Conclusiones**

Explicar con claridad los resultados obtenidos y las posiblidades de mejora.

**Referencias**

Utilizar sistema APA. **No** deben estar numerados, tampoco con viñetas, sin embargo en caso necesario de numerar será porque se hace referencia o mención en alguna parte del artículo.

**Ficha Técnica**

Cada artículo deberá presentar un documento Word (.docx):

Nombre de la Revista
Título del Artículo
Abstract
Keywords
Secciones del Artículo, por ejemplo:

1. *Introducción*
2. *Descripción del método*
3. *Análisis a partir de la regresión por curva de demanda*
4. *Resultados*
5. *Agradecimiento*
6. *Conclusiones*
7. *Referencias*

Nombre de Autor (es)
Correo Electrónico de Correspondencia al Autor
Referencias

# Formato de Originalidad

**Madrid, España a_____de_____del 20_____**

Entiendo y acepto que los resultados de la dictaminación son inapelables por lo que deberán firmar los autores antes de iniciar el proceso de revisión por pares con la reivindicación de ORIGINALIDAD de la siguiente Obra.

Artículo (Article):

_____

Firma (Signature):

_____

Nombre (Name)

# Formato de Autorización

**Madrid, España a_____de_____del 20_____**

Entiendo y acepto que los resultados de la dictaminación son inapelables. En caso de ser aceptado para su publicación, autorizo a ECORFAN-Spain difundir mi trabajo en las redes electrónicas, reimpresiones, colecciones de artículos, antologías y cualquier otro medio utilizado por él para alcanzar un mayor auditorio.

I understand and accept that the results of evaluation are inappealable. If my article is accepted for publication, I authorize ECORFAN-Spain to reproduce it in electronic data bases, reprints, anthologies or any other media in order to reach a wider audience.

Artículo (Article):

_____
Firma (Signature)

_____
Nombre (Name)

# Revista de Formación de Recursos Humanos


"Comprensión de textos científicos y profesionales: Competencias básicas en la formación universitaria"
**SANTOYO-VELASCO, Carlos y COLMENARES-VÁZQUEZ, Ligia**

"Desarrollo de aplicación WEB: Evidencia para el cumplimiento del pacto mundial de la ONU"
**MACÍAS-BRAMBILA, Hassem Rubén, LÓPEZ-LAGUNA, Ana Bertha, GONZÁLEZ-DEL CASTILLO, Edgardo, Emmanuel y ZAMUDIO-ZAMUDIO, Jorge Arturo.**
*Universidad Tecnológica de Jalisco*

"Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Educación Superior en América Latina"
**ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha y HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen.**
*Universidad Autónoma del Estado de México*

"Importancia de la predicción en la gestión educativa: un caso de estudio"
**SÁNCHEZ-LÓPEZ, Guillermina y AGUILAR-MOCTEZUMA, David Raúl**

"La Pensión Universal para mejorar el nivel de vida de adultos mayores en relación a la desigualdad del ingreso, en Monclova, Coahuila"
**HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, VÁZQUEZ-LUNDEZ, Jorge Luis y TORRES-HERNÁNDEZ, Rosa Margarita**

"Metodología Kaizen: Diseño y aplicación de material didáctico para capacitación del personal"
**VILLALBA-CERVANTES, Jonathan, KIDO-MIRANDA, Juan, VICENTE-ARMENTA, Alexis y GARCÍA-MUCHACHO, Leonardo**

"Replanteamiento del municipio mexicano en el 500 aniversario de su fundación"
**OROZCO-OROZCO, José Zócimo**
*Universidad de Guadalajara*



2444 4979
ISSN 2444 - 4979
www.ecorfan.org