



UASLP
Universidad Autónoma
de San Luis Potosí



FACULTAD DE
**CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN**

CENTRO DE
**INVESTIGACIÓN Y
ESTUDIOS DE POSGRADO**

**Espacio Científico de
Contabilidad y Administración
UASLP (ECCA)**



CENTENARIO DE LA
AUTONOMÍA
UASLP 2023



Reserva de Derechos: 04-2022-052512385600-102

ISSN en trámite conforme a la Ley Federal del Derecho de Autor.

Volumen 1, Núm. 1



<https://www.facebook.com/CIEPFCAECCA>



<http://www.pfca.uaslp.mx/ecca/>



Tel: +52 (444) 826 14 50 Ext. 8324 y 8327



contacto.ecca@fca.uaslp.mx



Dirección: Sierra Leona #550, Lomas 2a. Sección, San Luis Potosí, S.L.P., México

Rector

Dr. Alejandro Javier Zermeño Guerra

Secretario General

M. en D. Federico Arturo Garza Herrera

Secretario de Investigación y Posgrado

Dr. Amaury de Jesús Pozos Guillén

Directora de Comunicación e Imagen

MCO María Aurelia de la O Flores

Directora de la Facultad de Contaduría y Administración

M.A. Hilda Lorena Borjas García

Jefe del Centro de Investigación y Estudios de Posgrado

Dr. Miguel Ángel Vega Campos

Director de la Revista

Dr. Louis Valentin Mballa

Editor

Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel

Asistente Editorial

M.A.N. Ángel Pastor Flores Pérez

Revisión y Corrección de Estilo

Lic. Psic. María Yesenia Gissel
Aranda Jaime

Imagen y Diseño de Logotipo

Mtra. Sara María Velázquez Calixto

Página Web y Soporte Tecnológico

I. S.C. Selene Bautista Hernández
I.S.C. Edmundo Edgardo
Godinez Perfecto

ESPACIO CIENTÍFICO DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN - UASLP (ECCA), año 2022, Vol. 1 No. 1, es una publicación semestral, editada por la Facultad de Contaduría y Administración y el Centro De Investigación y Estudios de Posgrado el Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, con domicilio en Sierra Leona No. 550, Lomas 2a. Sección, CP. 78210, San Luis Potosí, S.L.P., México, Tel. +52 (444) 8262300. Ext. 8324 y 8327 Página web: <http://www.pfca.uaslp.mx/ecca/> Coordinador responsable: Dr. Louis Valentín Mballa. Número de Reserva de Derechos 04-2022-052512385600-102, ISSN en trámite, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Comité Editorial de la Publicación ESPACIO CIENTÍFICO DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN - UASLP (ECCA) DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Y EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE POSGRADO. Fecha de última modificación: 09 de enero de 2023.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin la previa autorización de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Comité de Redacción

Dr. Louis Valentín Mballa
Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel
Dra. María del Pilar Pastor Pérez
Dr. Miguel Ángel Vega Campos
Dra. Paola Isabel Rodríguez Gutiérrez
Dra. Aida Ortega Velázquez
Dr. Mario Eduardo Ibarra Cortés
Dra. Guadalupe del Carmen Briano Turrent
M.A.N. Ángel Pastor Flores Pérez
M.A.N. Verónica Castillo Rodríguez
I. S.C. Selene Bautista Hernández

Consejo Editorial

Dr. Louis Valentín Mballa, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Fausto Quintana Solórzano, (UNAM).
Dra. María del Pilar Pastor Pérez, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Miguel Ángel Vega Campos, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Armando Medina Jiménez, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Mario Eduardo Ibarra Cortés, (CIEP-FCA-UASLP).
Dra. Idolina Bernal González, (CINOTAM-UAT).
Dra. Mónica Hernández Madrigal, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Luis David Cruz González, (FCA-UASLP).
Dra. Maritza Álvarez Herrera, (CINOTAM-UAT).
Dra. María Cecilia Costero, (COLSAN).
Dra. Aida Ortega Velázquez, (CIEP-FCA-UASLP).
Dra. Paola Isabel Rodríguez Gutiérrez, (CIEP-FCA-UASLP).
Dra. María Gregoria Benítez Lima, (CIEP-FCA-UASLP).
Dra. Azucena del Carmen Martínez Rodríguez, (CIEP-FCA-UASLP).
Dr. Mario Alberto Martínez Rojas, (CIEP-FCA-UASLP).
Dra. Guadalupe del Carmen Briano Turrent, (CIEP-FCA-UASLP).

Comité Científico

Dra. Idolina Bernal González, (CINOTAM-UAT).
Dr. Manuel Ignacio Martínez Espinoza, (Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica, Chiapas).
Dr. Alfonso Sánchez Múgica, (FCPyS-UNAM).
Dr. Patricio Rubio Ortiz, (COLSAN).
Dra. María Elena Romero Ortiz, (Universidad Autónoma de Colima).
Dra. Alma Amalia Hernández Ilizaliturri, (Universidad Autónoma de Tamaulipas).
Dr. Jovan Shopovski, (European Scientific Institute).
Dr. Adán Jacinto Flores Flores, (CINOTAM-UAT).
Dr. Jorge Alberto Tenorio Terrones, (FCPyS-UNAM).
Dr. Jorge Olguín Olate, (Universidad de Chile).
Dr. Mario Cruz Cruz, (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo).
Dra. Norma Angélica Pedraza Melo, (CINOTAM-UAT).
Dr. Juan José Maldonado Miranda, (UAMZ).
Dr. Jesús Lavín Verástegui, (Universidad Autónoma de Tamaulipas).
Dra. América Lorena González Cisneros, (Universidad Autónoma de Tamaulipas).
Dr. Sergio Madero Gómez, (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Región Monterrey).

Segmentación post hoc de las actitudes hacia el comercio electrónico



Sanjuana Edith Grimaldo Reyes [1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4078-7720>

Correo: edith.reyes@uaslp.mx.

David Gómez Sánchez [1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7593-157X>

Correo: david.gomez@uaslp.mx.

Ramón Gerardo Recio Reyes [1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2008-745X>

Correo: recio@uaslp.mx.

Fecha de recepción: 03/04/22

Fecha de aceptación: 19/09/22

Resumen

El objetivo de esta investigación es identificar las características del perfil de estudiantes de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de acuerdo a las actitudes en relación comercio electrónico en Rioverde, San Luis Potosí. El estudio es cuantitativo de alcance descriptivo, transeccional y no experimental, se empleó un muestreo aleatorio simple a 144 alumnas y alumnos de la UAMZM. Para conocer el perfil del consumidor universitario se recurrió al uso de la técnica estadística de análisis de conglomerados, se identificaron tres segmentos etiquetados de acuerdo a su perspectiva hacia el comercio electrónico: confiados, temerosos y ahorrativos de tiempo y dinero los cuales mostraron diferencias entre estos grupos.

Palabras clave: Segmentación, análisis de conglomerados, confianza, comercio electrónico, actitud.

Abstract

The objective of this research is to identify the characteristics of the student profile of the Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) according to attitudes in relation to e-commerce in Rioverde, San Luis Potosí. The study is quantitative with a descriptive, transactional and non-experimental scope, a simple random sampling of 144 students from the UAMZM was used. To know the profile of the university consumer, the use of the statistical technique of cluster analysis was used, three segments labeled according to their perspective towards electronic commerce were identified: trusting, fearful and saving time and money, which showed differences between them groups.

Keywords: Segmentation, cluster analysis, confidence, e-commerce, attitude

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Para citar este artículo:

Grimaldo, S. Gomez, D. Recio, R. (2022). "Segmentación post hoc de las actitudes hacia el comercio electrónico". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. 1, Núm. 1, pp.1- 12.

Introducción

Hoy en día, el desarrollo de las tecnologías informáticas ha traído consigo cambios en la forma de cómo las personas se comunican, entretienen y cómo se relacionan. La adopción de dichas tecnologías de la información, principalmente el internet, ha generado una nueva forma de hacer y organizar los negocios, mismos que afectan a todos los ámbitos y sectores de la economía (Somalo, 2018), y es que el internet se configura como un canal potencial de distribución y su desarrollo está afectando claramente a los hábitos de consumo (Andrades, 2005). En este tenor, el comercio electrónico (venta de bienes y servicios a través de la red usando medios de pago electrónicos) ha modificado la forma de hacer transacciones entre empresas y consumidores (B2C) y, por ende, más personas se incorporan a esta nueva manera de comprar y por consiguiente el comportamiento de estas mismas se va modificando. Según estudios realizados por la Interactive Advertising Bureau [IAB] (2018), en diez años la penetración de Internet se duplicó, para el año 2018 se estimó un 72.7% de millones de internautas en México.

Sin duda, el uso del internet y específicamente la práctica del comercio electrónico brinda muchos beneficios para el consumidor, de acuerdo con Zuluaga et al. (2020), que identifican diversos factores motivaciones para la realización de compras online, las cuales son: comodidad y facilidad de uso, precios bajos y promociones, disponibilidad 24 horas, variedad de producto, comparar ofertas, eficiencia en la compra, ahorro de tiempo, privacidad, seguridad y confianza. Sin embargo, se deben de contemplar los elementos que influyen en el comprador para inhibir la compra, donde a pesar de realizar consultas de productos y servicios, la compra no es ejecutada y los cuales pueden ser: una baja seguridad de las transacciones, duda de la privacidad de la información, interacción con el producto, problemas logísticos, familiaridad con el uso de internet, baja velocidad y falta de confianza.

En el ámbito del marketing, se ha destacado la importancia de la confianza como instrumento favorecedor de la continuidad de una relación entre las partes, y que es la confianza un ingrediente clave en las relaciones sociales y económicas, y que, por ende, se vuelve uno de los factores más determinantes del desempeño dentro de una organización (Guinalú y Jordán, 2016). De acuerdo con Meléndez et al. (2019), mencionan que la confianza y control percibido son variables a tomar en cuenta ya que influyen de manera relevante en la intensión de uso o uso actual de comercio electrónico.

En una encuesta llevada a cabo en 2021 por Statista (2022), determino que el 82% de los internautas mexicanos no compran en línea por temor al fraude electrónico, y que, a su vez, un 75% de los internautas evitan realizar compras digitales debido a que no les da confianza compartir sus datos bancarios. La adopción de este medio para realizar transacciones se ha dado principalmente en edades que van de los 18 a 24 años (11%), 25-34 años (32%), 35-44 años (30%), 45-64 años (20%) y de 65 años o más (7%) (Statista, 2021).

Rioverde es un municipio del estado de San Luis Potosí, que se ubica en la región media del mismo, y que no queda exento a la tendencia del uso del internet para el desarrollo de prácticas de comercio electrónico por parte de los habitantes del mismo. Ahora bien, haciendo referencia específicamente a los jóvenes de entre 18 a 34 años, se identifica la población de jóvenes universitarios que han llevado a la práctica el comercio electrónico y de lo cual surgen las siguientes cuestiones: ¿Cuáles son las características de estos consumidores universitarios de Rioverde, San Luis Potosí? ¿Tienen comportamientos homogéneos o existen grupos de consumidores universitarios con percepciones muy distintas hacia el comercio electrónico?

De tal forma, el objetivo de esta investigación es identificar las características del perfil del consumidor universitario de acuerdo a las actitudes en relación al comercio electrónico en Rioverde, San Luis Potosí,

se realizó un análisis de segmentación de mercado empleando la técnica estadística multivariada análisis de conglomerados (clúster), el cual permitió identificar las características de diversos clústers (grupos), mostrando diferencias entre ellos en cuanto al perfil sociodemográfico y las actitudes frente a la práctica del comercio electrónico.

Marco teórico

Marco referencial

En España, se desarrolló una investigación con el objetivo de medir las actitudes de los internautas respecto a la compra on-line. La muestra se conformó por 645 internautas siendo el 82.9% norteamericanos y un 8.7% europeos. Como hipótesis se planteó determinar si existe heterogeneidad de las actitudes de los usuarios de internet, para comprobarla se empleó un Análisis Clúster de Clase Latente (ACCL), el cual permitió identificar cuatro segmentos caracterizados por unas actitudes diferentes. Los segmentos identificados se etiquetaron como: entusiastas, indiferentes, reticentes y detractores. De los cuatro segmentos sólo los entusiastas presentaron una clara inclinación hacia la compra on-line, por lo tanto, se identificó un 70% de los individuos, integrados en los tres segmentos restantes, que manifestaron en menor o mayor actitudes negativas hacia esta modalidad de compra. En otras palabras, existe un 70% de los usuarios que no son propensos a comprar on-line puesto a que a priori no perciben ventajas de este medio, con estos hallazgos se afirmó que las actitudes desfavorables encontradas contribuyen a la explicación de la escasa adopción por parte de los usuarios de la compra on-line (Andrades, 2005).

En Lima, Perú se desarrolló un estudio con el objetivo de conocer las actitudes hacia la compra de intangibles a través de internet de estudiantes cibernautas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Fue un estudio descriptivo transversal llevado a cabo en los meses de abril a

noviembre del año 2010, aplicándose un muestreo por conveniencia y seleccionando a 107 sujetos.

Se aplicó una escala de actitudes hacia la compra a través de internet que constó de 16 ítems de los cuales 7 de ellos evaluaban las ventajas percibidas del uso de medios virtuales como canal de compra y 9 evaluando el riesgo de las compras a través de internet. Entre los principales hallazgos, las actitudes que mostraron altas frecuencias y niveles de actitud respecto a las ventajas que ofrece este canal fueron principalmente el ahorro de tiempo (73.3%), la evitación de colas (71.7%) y la comodidad de realizar compras sin tener que ajustarse a los horarios de las tiendas o tener que movilizarse hacia ellas (73.7%). Sin embargo, el 49% de los encuestados presentó actitudes con tendencia al rechazo de la compra a través de internet y solo el 27% presentando una tendencia a la aceptación del medio para hacer compras (Pérez, 2011).

Otra investigación desarrollada en Paraná, Brasil tuvo como objetivo analizar el comportamiento de compra del consumidor en relación a la adquisición de productos o servicios a través del comercio electrónico. El estudio fue cuantitativo, exploratorio, determinando una muestra de 200 compradores a través de un muestreo no probabilístico. Los principales hallazgos indicaron que los mayores atractivos para el comprador se refieren a la seguridad y confianza en la entrega de los bienes (51%), provocando que el 87% se declara satisfecho con el proceso de compra. Así mismo, también se determinó que los productos más comprados son ropa y accesorios (22%) y que la forma de pago más común era el recibo bancario (53%) (Chiusoli y Bonfim, 2020).

En San Luis Potosí, México se llevó a cabo un estudio con el objetivo de conocer la existencia de perfiles de consumidores dentro de la práctica del e-commerce. El estudio fue de enfoque cuantitativo de alcance exploratorio y de corte transversal aplicado en los meses de agosto-diciembre del 2018.

La unidad de análisis fue la población universitaria del altiplano potosino, se determinó un muestreo probabilístico a través de un cuestionario físico. El cuestionario se estructuró por 25 ítems, este dividido en dos secciones, la primera de ellas que se conformó por preguntas para determinar el perfil sociodemográfico y hábitos de consumo a través de internet y la segunda sección se consideraron ítems para evaluar las actitudes hacia la compra en internet adaptando el cuestionario de Pérez (2011) del cual se retomaron 15 ítems principales con una escala de Likert de 4 respuestas, donde 4 es muy de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo y 1 muy en desacuerdo. La muestra se conformó por 354 alumnos de cinco instituciones de educación superior perteneciendo a la región altiplano de estado potosino: la Coordinación Académica Región Altiplano (COARA) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), el Tecnológico Nacional de México plantel Matehuala (TECMH), Universidad de Matehuala (UM), Universidad Intercultural de San Luis Potosí (UICSLP) y la Escuela Normal Experimental "Normalísimo Mexicano" (ENENM).

De los 15 ítems considerados para evaluar las ventajas y riesgos de comprar en línea se sometieron a prueba a un análisis factorial y a su vez empleando la técnica multivariada análisis de conglomerados con el propósito de identificar grupos de consumidores universitarios homogéneos entorno a las percepciones sobre el comercio electrónico. Los hallazgos permitieron identificar tres segmentos, los temerosos del e-commerce, intrépidos del e-commerce y negativos del e-commerce. Los conglomerados que presentaron puntuaciones alternativas fueron los conglomerados negativos y temerosos del e-commerce a razón de puntuaciones en los centros de los clústeres opuestas a pesar de describir rasgos similares en sus hábitos de compra en línea.

Los miembros del conglomerado intrépidos del e-commerce mostraron una disposición positiva a la percepción de beneficio de las compras en línea, pero temen ser estafados y en contraparte,

los negativos no parecen temer a la estafa, pero no perciben beneficios en las compras en línea (Flores et al., 2020).

Marco conceptual

Comportamiento del consumidor

El término comportamiento del consumidor se define como el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que consideran, satisfarán sus necesidades. El comportamiento del consumidor se enfoca en la forma en que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero y esfuerzo).

Eso incluye lo que compran, porque lo compran, cuándo lo compran, dónde lo compran, con qué frecuencia lo compran, cuán a menudo lo usan, cómo lo evalúan después y cuál es la influencia de tal evaluación en compras futuras, y cómo lo desechan (Schiffman y Lazar, 2005). En la tabla 1 se aprecia la definición del comportamiento del consumidor por diversos autores.

Tabla 1. Conceptualización de comportamiento del consumidor

Autor (es)	Definición
Fischer y Espejo (2011)	Actos de los individuos directamente relacionados con la obtención y uso de bienes económicos y servicios, incluyendo los procesos de decisión que preceden y determinan a esos actos.
Solomon (2006) citado por González (s.f.)	Define el comportamiento del consumidor como todos aquellos procesos que tienen lugar cuando un individuo selecciona y utiliza un producto, servicio, ideas o experiencias para satisfacer sus necesidades y deseos.
Hoyer et al. (2015)	Todas las decisiones de los consumidores respecto a la adquisición, consumo y disposición o desecho de bienes, servicios, tiempo e ideas por unidades de toma de decisiones humanas (al paso del tiempo).
Malhotra (2016)	Conjunto de conocimientos que trata de entender y predecir las reacciones de los consumidores a partir de características específicas de los individuos.

Fuente: Elaboración propia.

Actitud

La actitud se aprende a partir de una experiencia directa con el producto, de las recomendaciones personales tales como la familia y los amigos, de la exposición de los medios de comunicación masiva y otras fuentes de información que entran en contacto con el consumidor (Shiffman y Wisenblit, 2015). En la tabla 2 se define la actitud por diversos autores.

Tabla 2. Conceptualización de Actitud

Autor (es)	Definición
Allport (1935) citado por Ubillos et al. (s.f.)	Es un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones.
Ferber y Wales (1969) citado por Gil et al. (2013)	Se considera como el homólogo psicológico de los procesos dinámicos que se desarrollan dentro del individuo y que dan por resultado la organización de su percepción de cualquier situación dada, y se manifiestan en su respuesta.
Robbins y Judge (2009)	Enunciado o juicio evaluador respecto de los objetos, personas o eventos.
Kerin et al. (2014)	Predisposición para responder a una clase de objeto(s) de una manera consistentemente favorable o desfavorable.

Fuente: Elaboración propia.

Confianza

La confianza como componente cognitivo se encuentra definida como una serie de creencias dispuestas en la mente del decisor. En palabras de Anderson y Narus (1990) citado de Flavián y Guimalú (2007), la confianza es la creencia de una empresa en que otra ejecutará acciones que supondrá resultados positivos para la primera, así como que no llevara a cabo acciones inesperadas que puedan ocasionar resultados negativos para ésta. En la tabla 3 se define la confianza por diversos autores.

Tabla 3. Conceptualización de confianza

Autor (es)	Definición
Scheer y Stern (1992)	La creencia en que un socio cumplirá sus futuras obligaciones y se comportará de forma que sirva a las necesidades e intereses a largo plazo de la otra parte.
Morgan y Hunt (1994)	El deseo de una parte de depender de otra en la cual se tiene seguridad.
Mayer et al. (1995)	El deseo de una parte de ser vulnerable a las acciones de otra, de acuerdo con la esperanza de que esta última llevará a cabo una determinada acción relevante para la primera.
Andaleeb (1996)	El deseo de una parte de depender de los comportamientos de otros, especialmente cuando estos comportamientos tienen implicaciones para la primera parte.

Fuente: Flavián y Guimalú (2007).

Segmentación

Un mercado no es un todo homogéneo, se compone por miles de individuos, empresas u organizaciones, mismos que se caracterizan por su ubicación, su perfil sociodemográfico, etc. El agrupar a estas diversas unidades es de suma importancia, puesto a que así se podrá satisfacer mejor a cada uno de ellas. En la tabla 4 se define el concepto de segmentación según diversos autores.

Tabla 4. Conceptualización de segmentación

Autor (es)	Definición
Pérez (2013)	Proceso de dividir un todo (población, consumidores, etc.) en grupos uniformes más pequeños que tengan características semejantes denominados segmentos.
Schiffman y Wisenblit (2015)	Proceso de dividir el mercado en subconjuntos de consumidores con necesidades o características comunes. Cada subconjunto representa a un grupo con necesidades compartidas, que difieren de aquellas compartidas por otros grupos.
Fischer y Espejo (2017)	Proceso por el cual se divide el mercado en varios segmentos de acuerdo a las necesidades de los consumidores.
Kotler y Armstrong (2017)	División de un mercado en grupos más pequeños de compradores con necesidades, características o comportamientos diferentes que podrían requerir estrategias o mezclas de marketing particulares.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de conglomerados

El análisis de conglomerados o cluster, constituye uno de los procedimientos estadísticos más utilizados hoy en día para la segmentación. La definición de la propia técnica se asemeja a los fines genéricos que persigue la segmentación: identificar grupos de sujetos lo más heterogéneos posible entre sí y lo más homogéneos posible dentro de cada grupo (Pérez, 2013). El análisis de conglomerados es una técnica usada para clasificar objetos o casos en grupos relativamente homogéneos llamados conglomerados. Los objetos de cada conglomerado tienden a ser similares entre sí y diferentes de los objetos de otros conglomerados. El análisis de conglomerados también se conoce como análisis de clasificación o taxonomía numérica (Malhotra, 2008) En la tabla 5 se define el concepto de análisis de conglomerados según diversos autores.

Tabla 5. Conceptualización de análisis de conglomerados

Autor (es)	Definición
Hair et al. (1999)	Técnica multivariante cuyo objetivo es agrupar a los encuestados o los casos con perfiles similares sobre una serie de características definidas.
Picón et al. (2003)	Conjunto de métodos y procedimientos estadísticos que se suelen utilizar para clasificar sujetos o casos, tratando de encontrar en los datos agrupaciones de entidades que tengan una gran similitud entre sí.
Uriel y Aldás (2005)	Técnica para clasificar distintas observaciones en grupos de tal forma que cada grupo sea homogéneo respecto a las variables utilizadas para caracterizarlos, es decir, que cada observación contenida en él sea parecida a todas las que estén incluidas en ese grupo y que los grupos sean lo más distintos posible uno de otros respecto a las variables consideradas.
Garza et al. (2013)	Técnica de grupo estructural que tiene por objeto resumir información y que sirve para clasificar en grupos o categorías. Técnica empleada en la segmentación de mercados, que se basa en formar grupos que contengan elementos lo más similares entre sí y diferentes al compararse entre grupos.

Fuente: Elaboración propia.

Para la aplicación de la técnica de conglomerados es necesario considerar tres etapas:

1. Selección cuidadosa de las variables.
2. Aplicación de un método jerárquico (Ward o vinculación intergrupos). Con el fin de obtener una primera aproximación a la solución se recurre en un primer momento a uno de los métodos jerárquicos y examinando los resultados de este análisis preliminar, el investigador puede determinar tanto el número de conglomerados adecuado (observando el dendograma).
3. Aplicación de un método de optimización (k-medias) (ver figura 1) (Picón et al., 2003).

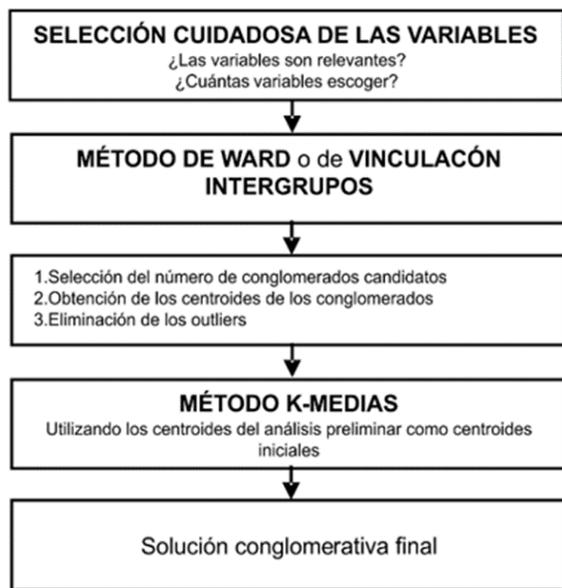


Figura 1. Procedimiento conglomerativo en tres fases
Fuente: Picón et al. (2003)

Metodología

En la tabla 6 se muestra la ficha técnica metodológica de la investigación, en la cual se observa que el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, transeccional y no experimental (Hernández et al., 2014).

La población se conformó por alumnos de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media. Para definir el tamaño de la muestra se aplicó el 95% de nivel de confianza con una probabilidad de éxito de 50% y un error admisible de estimación de 7.5%. El tamaño de la muestra fue de 144, empleando un muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante la técnica de la encuesta autoadministrada aplicada por Google Forms.

El instrumento incluyó variables para medir aspectos sociodemográficos como: género, edad, estado civil, así como el nivel socioeconómico (NSE) creado por la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI) (2018), mismo que está fundamentado en un modelo estadístico.

Este modelo permite agrupar y clasificar a los hogares mexicanos en siete niveles, acorde a su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes, la regla NSE (7X6) clasifica a los hogares en siete niveles: A/B, C+, C, C-, D+, D y E y considerando seis indicadores o características del hogar, los cuales son: 1) escolaridad de la persona que más aporta al gasto, 2) número de baños, 3) número de automóviles, 4) conexión a internet, 5) número de integrantes en el hogar de 14 años o más que trabajan y 6) número de cuartos. La recolección de los datos se llevó a cabo

En el mes mayo de 2022. Determinando la validez de contenido y obteniendo un alfa de Cronbach de 0.739 para los ítems de evaluación del riesgo y 0.783 para la ventaja percibida (Celina-Oviedo y Campo-Arias, 2005). Para el análisis de los datos, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas (media, error típico, moda, desviación estándar, coeficiente de asimetría, rango mínimo y máximo, varianza de la muestra y curtosis; asimismo con la técnica multivariada de conglomerados.

Tabla 6. Ficha técnica metodológica de la investigación

Tipo de investigación	Cuantitativa, descriptiva, transeccional y no experimental.
Población	Estudiantes de la UAMZM.
Muestra	144 alumnos inscritos en periodo 2021-2022 (enero-junio).
Zona geográfica	Rioverde, San Luis Potosí, México.
Muestreo	Probabilístico aleatorio simple
Margen de error	Error admisible en la estimación (7.5%); Nivel de confianza (95%); Probabilidad verdadera de éxito (50%)
Técnica	Encuesta auto administrada por Google Forms.
Instrumento	El instrumento incluyó variables para medir aspectos sociodemográficos: sexo, edad, estado civil, así como variables para determinar el nivel socioeconómico regla 7x6 de la AMAI.
Recolección de datos	Mayo del año 2022.
Validez del instrumento	Validez de contenido.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach Evaluación al riesgo: 0.739 Ventaja percibida: 0.783
Técnicas empleadas	Descriptivos: media, error típico, mediana, moda, desviación estándar, coeficiente de asimetría, rango mínimo y máximo, varianza de la muestra y curtosis. Multivariante: Análisis de conglomerados.
Análisis de datos	Software Microsoft Excel y el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se consideró el cuestionario de Pérez (2011) citado por Flores et al. (2020), en la tabla 7 se observa la distribución de los ítems para evaluar el riesgo y ventaja percibida al hacer compras en línea.

Tabla 7. Distribución de los ítems para cada indicador

Indicadores	Ítems
Evaluación del riesgo	1R. Siento temor al hacer una transferencia económica on-line para comprar algún artículo o pagar algún servicio.
	2R. Considero que es peligroso usar una tarjeta bancaria para comprar a través de internet.
	3R. Tengo temor de realizar un pago virtual y luego no recibir el producto o servicio ofrecido.
	4R. Considero que es riesgoso realizar una transferencia económica on-line para comprar algo a través de internet.
	5R. Siento temor a ser estafado por una página web falsa o clonada al momento de comprar a través de internet.
	6R. Considero que los bancos brindan suficiente seguridad en las transferencias económicas virtuales para realizar compras on-line.
	7R. El desarrollo de nuevas tecnologías de seguridad para transacciones económicas virtuales, me da la confianza de comprar en línea.
Ventaja percibida	1V. Al comprar a través de internet tengo acceso a más beneficios, como descuentos, promociones, sorteos, etc.
	2V. Comprar a través de internet me resulta más cómodo que hacerlo yendo hasta una tienda, agencia u oficina.
	3V. Considero que las compras de intangibles a través de internet son seguras.
	4V. Considero que si compro a través de internet ahorraré tiempo.
	5V. Es mejor comprar a través de internet, porque así no me expongo a los riesgos que implica manejar efectivo.
	6V. Creo que las compras que se hacen a través de internet son eficientes.

Fuente: Pérez (2011).

Resultados y discusión

Análisis descriptivo de la muestra

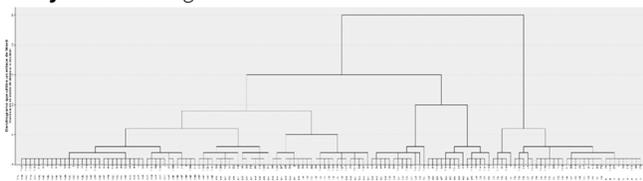
El perfil sociodemográfico de la muestra, indica que el 51.4% son mujeres y el 48.6% hombres, la edad promedio es de 20.7014 años. Respecto al estado civil, el que más predomina es solteros con un 95.8% y tan solo el 2.1% son casados y por igual un 2.1% están en unión libre.

Así mismo, el 43.1% son de la carrera ingeniero civil, el 20.1% corresponden a la licenciatura en administración, el 16.7% corresponden a la licenciatura en enfermería, seguido de ingeniería mecánica con un 12.5%, el 4.2% son de la licenciatura en mercadotecnia y finalmente el 3.5% corresponden a ingeniería agroindustrial. Respecto al Nivel Socioeconómico (NSE) regla 7x6 de la AMAI (2018), el 33.3% son de nivel C, seguido del nivel C+ con un 22.9%, el 16.7% son de nivel A/B, posteriormente el 11.8% corresponden al C-, el 8.3% son D+, el 6.3% pertenecen al D y tan solo el 0.7% se clasifican en el nivel E.

Análisis de conglomerados

Para efectos de esta investigación se recurrió a la técnica multivariada análisis de conglomerados disponible en el paquete SPSS versión 25.0, con el fin de identificar grupos de alumnos universitarios respecto a las percepciones de las prácticas del comercio electrónico. De acuerdo con Picón et al. (2003), el análisis de conglomerados consta de tres etapas (ver figura 1).

- Primera etapa que corresponde a la selección de las variables, y estas correspondieron a trece actitudes de compras en línea (ver tabla 6).
- Segunda etapa, se aplicó el método jerárquico de Ward del que se realizó el dendrograma y del cual se eligieron tres conglomerados, el primer grupo conformándose por 50 casos, el segundo por 57 y el tercero por 37 (ver gráfico 1).
- Tercera etapa, de acuerdo a los tres conglomerados seleccionados con el dendrograma, se procedió a generar las k-medias y del cual se obtuvieron los centros de clústeres finales. En la tabla 8 se observan los centros de clústeres finales y de los cuales se clasifican dichos grupos.

Gráfico 1. Dendrograma**Tabla 8. Centros de clústeres finales**

Variable	Centros de clústeres finales		
	Clúster		
	1	2	3
R1. Siento temor al hacer una transferencia económica on-line para comprar algún artículo o pagar algún servicio.	1.86	3.23	2.84
R2. Considero que es peligroso usar una tarjeta bancaria para comprar a través de internet.	1.88	3.11	2.89
R3. Tengo temor de realizar un pago virtual y luego no recibir el producto o servicio ofrecido.	2.24	3.79	3.43
R4. Considero que es riesgoso realizar una transferencia económica on-line para comprar algo a través de internet.	1.90	3.35	3.14
R5. Siento temor a ser estafado por una página web falsa o clonada al momento de comprar a través de internet.	2.20	3.67	3.65
R6. Considero que los bancos brindan suficiente seguridad en las transferencias económicas virtuales para realizar compras on-line.	3.18	2.81	3.35
R7. El desarrollo de nuevas tecnologías de seguridad para transacciones económicas virtuales, me da la confianza de comprar en línea.	3.50	3.00	3.38
B1. Al comprar a través de internet tengo acceso a más beneficios, como descuentos, promociones, sorteos, etc.	3.18	2.77	3.68
B2. Comprar a través de internet me resulta más cómodo que hacerlo yendo hasta una tienda, agencia u oficina.	3.42	2.54	4.08
B3. Considero que las compras de intangibles a través de internet son seguras.	3.34	2.67	3.19
B4. Considero que si compro a través de internet ahorraré tiempo.	3.52	2.91	4.32
B5. Es mejor comprar a través de internet, porque así no me expongo a los riesgos que implica manejar efectivo.	3.04	2.74	3.14
B6. Creo que las compras que se hacen a través de internet son eficientes.	3.56	2.79	3.86

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en el SPSS versión 25.0 en español.

Hair (1999) citado de Bravo y Melchor (2017), indica que un análisis de la varianza posterior ayuda en la descripción de las diferencias entre clúster que son utilizadas solo para propósitos descriptivos, ya que uno de los objetivos del análisis de conglomerados es precisamente maximizar las diferencias entre los grupos de casos. Los resultados del ANOVA indican las variables que contribuyen más a la definición de los conglomerados, los cuales se presentan con los valores F grandes. En este caso las variables que contribuyen más al agrupamiento son R5 "Siento temor a ser estafado por una página web falsa o clonada al momento de comprar a través de internet", R3 "Tengo temor de realizar un pago virtual y luego no recibir el producto o servicio ofrecido" y R4 "Considero que es riesgoso realizar una transferencia económica on-line para comprar algo a través de internet". El clúster 1 es el grupo con menores puntuaciones principalmente por su percepción de considerar seguras las compras

En línea por lo cual se le denomina como "confiados". El grupo 2 es el que presenta más altas puntuaciones en todos sus ítems los cuales son R5, R3, R4, R1 con lo que este grupo considera riesgoso el hacer transacciones por internet debido a estas puntuaciones se denomina a este grupo "temerosos". El grupo 3 tiene una percepción opuesta al grupo 2, debido a que consideran que es de gran beneficio el uso del internet, con estas puntuaciones este grupo se denomina "los ahorrativos de tiempo y dinero" (ver tabla 9).

Tabla 9. Variabilidad de las pruebas F de las actitudes (variables) entre los 3 conglomerados obtenidos a través del método de k-medias

Clúster de pertenencia	Variable	ANOVA		Error	gl	F	Sig.
		Clúster	Media cuadrática				
1	T7	3.617	2	0.548	141	6.607	0.002
1	B3	6.632	2	0.422	141	15.700	0.000
2	T1	25.778	2	0.575	141	44.828	0.000
2	T2	21.767	2	0.583	141	37.330	0.000
2	T3	33.826	2	0.523	141	64.736	0.000
2	T4	30.972	2	0.481	141	64.404	0.000
2	T5	34.770	2	0.533	141	65.281	0.000
3	T6	3.735	2	0.757	141	4.936	0.008
3	B1	9.207	2	0.848	141	10.862	0.000
3	B2	27.708	2	0.816	141	33.950	0.000
3	B4	22.411	2	0.703	141	31.871	0.000
3	B5	2.129	2	0.818	141	2.604	0.078
3	B6	14.941	2	0.426	141	35.042	0.000

Las pruebas F sólo se deben utilizar con fines descriptivos porque los clústeres se han elegido para maximizar las diferencias entre los casos de distintos clústeres. Los niveles de significación observados no están corregidos para esto y, por lo tanto, no se pueden interpretar como pruebas de la hipótesis de que las medias de clúster son iguales.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en el SPSS versión 25.0 en español.

Caracterización de conglomerados (clusters) obtenidos

Conglomerado 1: confiados.

Este primer conglomerado está compuesto por cincuenta casos, donde el 64% son hombres y el 36% mujeres, con una media de edad de 20.92 años, estando el 100% solteros y que pertenecen al NSE principalmente C+ y C con un 36%, seguido de del nivel A/B con un 14%, un 8% al C-, el 4% pertenece al D+ y tan solo el 2% pertenece al D. Así mismo, el 44% son de la licenciatura de Ingeniería Civil, seguido de la Licenciatura en Administración con un 20%, el 18% son de la licenciatura en Ingeniería en Mecatrónica, el 16% pertenecen a la Licenciatura de enfermería y solo el 2% son de la Licenciatura en Mercadotecnia.

Este conglomerado se caracteriza por que consideran que el desarrollo de las nuevas tecnologías de seguridad para transacciones económicas virtuales les da la confianza de

comprar en línea y que al hacer compras de intangibles a través de internet es seguro. Este grupo no se siente con temor a la estafa, confían en las páginas web de los oferentes (empresas) y los medios de pago que estas ofrecen para poder concluir sus compras.

Conglomerado 2: temerosos.

Conglomerado compuesto por 57 casos, el 54.4% son mujeres y el 45.6 son hombres, con una media de edad de 20.5614 años, el 91.2% son solteros, el 5.3% casados y solo el 3.5 se encuentran en unión libre. El 31.6% pertenecen al NSE C, seguido del 17.5% al C-, posteriormente el 15.8% al A/B, el 14% pertenecen al nivel C+ y el 10.5% pertenecen al nivel D+ y D. El 47.4 son la Ingeniería Civil, el 21.1% a la Licenciatura en Administración, el 14% a la Licenciatura en Enfermería, el 8.8% con de Ingeniería Mecatrónica, el 5.3% son de Ingeniería Agroindustrial y solo el 3.5 son de la Licenciatura en Mercadotecnia.

Este conglomerado se caracteriza por que tienen cierta percepción negativa hacia el uso del medio para hacer cualquier tipo de transacciones, les causa temor realizar pagos virtuales debido a la desconfianza de que las páginas de internet sean falsas, el realizar transferencias en línea les crea cierta fobia y lo consideran un riesgo, todo esto por evitar a ser víctimas de prácticas como el phishing, ingeniería social (manipulación para obtener información confidencial).

Conglomerado 3: los ahorrativos de tiempo y dinero.

Este conglomerado está compuesto por treinta y siete casos, del cual el 67.6% son mujeres y el 32.4% hombres, con una media de edad de 20.6767 años, el 97.3% son solteros y el 2.7 están en unión libre. El 35.1% pertenecen al NSE C, seguido del A/B con un 21.6%, el 16.2% son del nivel C+, el 10.8% pertenecen al nivel C- y D+ y solo el 5.4 pertenecen al D. El 35.1% son de Ingeniería Civil, el 21.6% son de la Licenciatura en Enfermería, el 18.95% son la Licenciatura en Administración, el 18.8%

son de Ingeniería Mecatrónica, el 8.1% de Mercadotecnia y el 5.4% pertenecen a la carrera de Ingeniería Agroindustrial.

Los consumidores de este grupo perciben una ventaja al realizar compras en línea, debido a que buscan ahorrar tiempo, les genera mayor comodidad, que el realizar transacciones por medio de la red les resulta mayor eficiente y que determinan un beneficio al encontrar promociones y descuentos únicamente por este medio. Así mismo, este grupo está satisfecho con los bancos, debido a que no sienten temor al hacer transferencias bancarias, se sienten seguros al utilizar las bancas móviles para realizar los pagos.

Conclusiones

La llegada de las nuevas tecnologías de comunicación, específicamente el internet ha venido a revolucionar la forma de hacer transacciones comerciales, esta tendencia ha llevado a las empresas y consumidores a adaptarse a este medio digital. Sin embargo, a pesar de las ventajas que tiene el comercio electrónico es importante evaluar los riesgos que traen consigo y la forma en que los consumidores perciben este medio. El análisis presentado ha pretendido entender los motivos por los que los consumidores universitarios adoptan o no la compra en línea.

A partir del análisis de conglomerados, se identificaron tres segmentos que tienen una perspectiva distinta hacia el comercio electrónico. Los segmentos identificados se etiquetaron como: confiados, temerosos y los ahorrativos de tiempo y dinero. De los tres segmentos sólo los confiados presentan una clara inclinación hacia la compra en línea, en el caso de los temerosos, fue el grupo con mayores casos en comparación de los otros grupos, este grupo considerando que realizar compras en línea los lleva a un mayor riesgo de estafa y que les genera desconfianza.

La era digital para las empresas se vuelve un reto, es por eso que deben reinventarse para así brindarles a sus clientes potenciales y existentes buenas experiencias y responder a las demandas de los bienes ofertados,

sin embargo, la estructura y el diseño de un espacio virtual para desarrollar prácticas de comercio electrónico es un aspecto importante a considerar, ya que de esto dependerá determinar una buena percepción, para así generar confianza, en este sentido, los hallazgos de esta investigación se vuelven de relevancia puesto a que, en el entendimiento del comportamiento del consumidor, da la pauta para entender los efectos positivos y negativos hacia la compra en línea como lo afirma Pérez (2010). Asimismo, el que las organizaciones consideren el uso de herramientas tal como la técnica de análisis de conglomerados les da la pauta para entender a su mercado y así estas puedan atender mejor al mismo, en materia de comercio electrónico.

Con el fin de ampliar la investigación e indagar el objeto de estudio, se recomienda aplicarlo a estudiantes de otras instituciones de educación superior de la región o en otras áreas geográficas, e incluso no solo a estudiantes, si no a otros consumidores que estén en la práctica del comercio electrónico.

Bibliografía

- Andrades, L. (2005). Medición de las actitudes de los internautas respecto a la compra on-line. Segmentación en base a actitudes y caracterización de los segmentos identificados. *Revista Atlántica de Economía*, 4. Obtenido de <http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/eawp.asp?qs=ES&qs=1&qs=1&qs=100>
- Bravo, N., & Melchor, C. (2017). Sex shops: Una segmentación de mercado. *Revista Universitaria Ruta*, 58-71. Obtenido de <https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/view/988/1147>
- Celina-Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572-580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Chiusoli, C., & Bonfim, R. (2020). Comercio electrónico: comportamiento de compra online en la percepción de los consumidores. *Revista Administración en Diálogo*, XXII(2), 115-133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534664561006>
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. México: Mc Graw Hill.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2017). *Mercadotecnia* (Quinta ed.). México: McGrawHill Education.
- Flavián, C., & Guinalú, M. (2007). Un análisis de la influencia de la confianza y del riesgo percibido sobre la lealtad a un sitio web: el caso de la distribución de servicios gratuitos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, XVI(1), 159-178.
- Flores, I., Tristan, B., & Torres, M. (2020). Tipologías de consumidores universitarios dentro de la práctica del e-commerce. En Á. Marroquín, J. Olivares, L. Cruz, & A. Bautista, *Handbook T-VII. CIERMMI Mujeres en la Ciencia. Educación* (págs. 84-94). Querétaro: ECORFAN-México. doi:10.35429/H.2020.7.84.94
- Garza, J., Morales, B., & González, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante. Un enfoque teórico y práctico* (Primera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Gil, C., Torres, I., & López, Z. (23 de Enero de 2013). Dimensión integral e interdisciplinaria del concepto de comportamiento del consumidor. *Anagramas*, XI(22), 179-200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v11n22/v11n22a11.pdf>
- González, F. (s.f.). El comportamiento del usuario como consumidor de información. Universidad de las Américas A.C. Biblioteca. Obtenido de http://iibi.unam.mx/publicaciones/289/mercadotecnia_estrategica_ui%20Comportamiento%20del%20Usuario%20Fernando%20Edmundo%20Gonzalez%20Moreno.html
- Guinalú, M., & Jordán, P. (2016). Building trust in the leader of virtual work teams. *Spanish Journal of Marketing*, 58-70. Obtenido de <http://doi.org/10.1016/j.reimke.2016.01.003>
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1999). *Análisis multivariante* (Quinta ed.). Madrid: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Hoyer, W., MacInnis, D., & Pieters, R. (2015). *Comportamiento del consumidor* (Sexta ed.). México: Cengage Learning.
- Interactive Advertising Bureau (IAB). (Julio de 2018). Estudio de consumo de medios y dispositivos entre internautas mexicanos. Obtenido de <https://www.iabmexico.com/estudios/consumo-medios-2018/>
- Kerin, R., Hartley, S., & Rudelius, W. (2014). *Marketing*. México: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing* (Decimosexta ed.). México: Pearson.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Malhotra, N. (2016). *Investigación de mercados* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Meléndez, E., Ábrego, D., & Medina, J. (2019). La confianza y el control percibido como antecedentes de la aceptación del e-commerce: Una investigación empírica en consumidores finales. *Nova Scientia*, X(21). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2033/203359541031/html/>
- Pérez, C. (2013). *Técnicas de segmentación. Conceptos, herramientas y aplicaciones* (Primera ed.). México: Alfaomega.

Bibliografía

- Pérez, S. (2011). Actitudes hacia la compra de intangibles a través de internet en estudiantes cibernautas de la UNMSM. *Revista de Investigación en Psicología*, XIV(2), 271-276.
- Picón, E., Varela, J., & Real, E. (2003). Clasificación y segmentación post hoc mediante el análisis de conglomerados. En J. Lévy, & J. Varela, *Análisis multivariable para las ciencias sociales* (págs. 417-450). Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Schiffman, G., & Lazar, L. (2005). *Comportamiento del consumidor* (Octava ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor* (Decimoprimera ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Somalo, I. (2018). *El comercio electrónico. Una guía completa para gestionar la venta online* (Primera ed.). Madrid: Alfaomega Grupo Editor.
- Statista. (19 de Mayo de 2021). Estadísticas. Distribución de los usuarios de internet que compraron algún producto en línea en México en 2021, por grupo de edad. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1115116/mexico-porcentaje-usuarios-ecommerce-edad/>
- Statista. (19 de Mayo de 2022). Razones principales para no comprar en línea en México en 2021. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://es.statista.com/estadisticas/1115431/mexico-razones-para-no-comprar-en-linea/>
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (s.f.). Actitudes: Definición y medición. Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. Recuperado el 24 de 04 de 2018, de <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>
- Uriel, E., & Aldás, J. (2005). *Análisis multivariante aplicado*. Madrid: Thomson.
- Zuluaga, P., Vargas, D., & Valencia, J. (2020). El comercio electrónico Business to Consumer y su adopción en el consumidor de la ciudad de Manizales-Colombia. *NOVUM. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 10-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5713/571361695010/html/>

Consideraciones sobre el modelo de políticas públicas como metodología institucional para la construcción de la paz sostenible en Instituciones de educación superior

Silvia Larisa Méndez Martínez [1]
Correo: smendez@psicologia.uaslp.mx



"Una sociedad está enferma cuando sus instituciones y relaciones básicas, su estructura, son tales que no permiten la utilización de los recursos materiales e intelectuales disponibles para el óptimo desarrollo y satisfacción de las necesidades individuales".
Herbert Marcuse

Fecha de recepción: 08/05/22

Fecha de aceptación: 11/10/22

Resumen

La actuación de las instituciones de educación superior en materia de construcción de paz es el resultado de su visión sobre los conflictos y las estrategias para su atención. Las formas en que se promueve la paz responden al estilo en el que se administra el poder político en la institución, así como la metodología que se ejecuta para la atención de los problemas sociales de la comunidad universitaria. Asimismo, el rol, la relación y los mecanismos de participación que se sostiene con la comunidad en el proceso de detección de necesidades y problemáticas, la toma de decisiones y la implementación de medidas y acciones, y su seguimiento, se alimentan de la racionalidad que subyace al estilo de gobierno. La metodología institucional ante la atención de la violencia y el conflicto en las instituciones de educación superior guarda una estrecha relación con el estilo de administración institucional y el ejercicio del poder. Las problemáticas sociales de la comunidad y los dispositivos institucionales para su atención invitan a reflexionar sobre el proceso en el que adviene una necesidad como problema social, así como los cauces y mecanismos institucionales a través de los cuales se le atiende y da respuesta, las decisiones y acciones implementadas, así como los logros alcanzados. La cultura de paz en las universidades e institutos de educación superior observa distintas particularidades de acuerdo con su trayectoria, recursos y estructuras institucionales disponibles para su materialización bajo las figuras de mantenimiento, establecimiento o construcción de paz. Este trabajo busca promover la reflexión sobre el uso del modelo de políticas públicas como metodología para la atención de problemas sociales: conflictos sociales y violencia con la finalidad de generar alternativas para la construcción de condiciones para la paz sostenible en instituciones de educación superior.

Palabras clave: participación ciudadana, modelo de políticas públicas, construcción de paz.

Abstract

The performance of higher education institutions in terms of peacebuilding is the result of their vision of conflicts and the strategies for their attention. The ways in which peace is promoted respond to the style in which political power is administered in the institution, as well as the methodology that is executed to attend to the social problems of the university community. Likewise, the role, relationship and participation mechanisms that are maintained with the community in the process of detecting needs and problems, decision-making and the implementation of measures and actions, and their follow-up, are fed by the rationality that underlies the style of government. The institutional methodology in dealing with violence and conflict in higher education institutions is closely related to the style of institutional administration and the exercise of power. The social problems of the community and the institutional devices for their attention invite us to reflect on the process in which a need arises as a social problem, as well as the channels and institutional mechanisms through which it is attended to and responded to, the decisions and actions implemented, as well as achievements. The culture of peace in universities and higher education institutes observes different particularities according to their trajectory, resources, and institutional structures available for their materialization under the figures of maintenance, establishment or construction of peace. This work seeks to promote reflection on the use of the public policy model as a methodology for addressing social problems: social conflicts and violence to generate alternatives for the construction of conditions for sustainable peace in higher education institutions.

Keywords: citizen participation, public policy model, peace building

Para citar este artículo:

Méndez, S. (2022). "Consideraciones sobre el modelo de políticas públicas como metodología institucional para la construcción de la paz sostenible en Instituciones de Educación Superior". *Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA)*. Vol. 1, Núm. 1, pp.13-31.

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Antecedentes y problemática

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) la violencia consiste en:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (p.3).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) a nivel global 470,000 personas son víctimas de homicidio cada año, cerca de 500 personas mueren a diario como resultado de la violencia interpersonal en las Américas, la región tiene la tasa más alta de homicidios en el mundo, tres veces más que el promedio mundial.

La violencia provoca muertes, lesiones, discapacidad y problemas de salud, derivado de su exposición se puede adoptar comportamientos de alto riesgo, aumentar el consumo de tabaco, alcohol y drogas, sufrir enfermedades mentales, experimentar tendencia al suicidio, padecer enfermedades crónicas -enfermedades del corazón, diabetes, cáncer, VIH- y problemas sociales como crímenes y más violencia (OPS, 2022).

La violencia juvenil es aquella que ocurre fuera del hogar en el grupo de edad de 10 a 29 años (OMS), cuesta la vida a cientos de jóvenes en la Región de las Américas, y el homicidio es una de las principales causas de muerte entre los jóvenes de 15 a 24 años; entre 20 y 40 jóvenes son ingresados al hospital con lesiones graves relacionadas con la violencia infligidas durante el asalto y robo (OPS, 2022).

La violencia no solo impacta en la integridad física, sino también en la salud mental (Itani et al, 2017),

ésta puede tener efectos cognitivos, pensamientos y/o imágenes intrusivas derivadas de la experiencia vivida, que invaden, no se pueden controlar y provocan malestar y sufrimiento (Aristizábal et al, 2012).

Asimismo, la exposición y victimización de la violencia social tiene un impacto negativo en adolescentes y adultos (Álvarez y Castillo, 2018); afecta la manera de concebir las relaciones con otros y en la percepción sobre la autoridad (Miller, 2012; Martínez y Suárez, 2009). Shock, miedo generalizado, ansiedad, depresión conductas de evasión, miedo a morir y cambios radicales en las costumbres de vida son algunas de las reacciones más comunes de las personas afectadas por hechos de violencia (Da Silva-Mannel et al, 2013, American Psychiatric Association, 2013). Sin embargo, el modo en que afecta el evento varía en cada persona de acuerdo con sus características personales, el ambiente social, el tiempo del suceso, así como el tipo de apoyo que recibe (Álvarez y Castillo, 2018).

Una estimación de la violencia a nivel mundial y nacional se realiza a través de la medición de los índices de paz. El Índice de Paz Global (GPI) mide el estado de la paz en tres ámbitos: grado de seguridad y protección social, grado de conflictos internos e internacionales activos, y grado de militarización, México (2.62) ocupa el lugar número 140 de 163 países evaluados (Institute for Economics and Peace, 2021, Mendoza, G.R., 2021).

Por lo que respecta al Índice de Paz en México, San Luis Potosí (2.956) se encuentra ubicado en la posición 22 de 32. De acuerdo con el Instituto para la Economía y la Paz (IEP) en 2020 los deterioros más importantes ocurrieron en Zacatecas, San Luis Potosí, Sonora, Guanajuato y Michoacán, tres de estos estados -Zacatecas, San Luis Potosí y Guanajuato- están ubicados en la región del Bajío, en el centro norte de México, y comparten fronteras entre sí. En los últimos años, esta región se ha convertido en el escenario de una violenta lucha entre varios cárteles nacionales de drogas por el dominio del creciente mercado de fentanilo (IEP,2021, p.2).

Para 2020 la calificación de San Luis Potosí se deterioró en 14.1%, el único indicador que mejoró fue el de delitos con violencia en un 11.2%, se experimentó un aumento sustancial en las tasas de homicidios y delitos cometidos con armas de fuego en un 44.4% y 39% respectivamente. El impacto económico de la violencia en el Estado de San Luis Potosí para el año 2020 incrementó en un 14.6% de su PIB. 23,053 la huella de la violencia per cápita equivalente a 91.9 miles de millones (IEP, 2021).

En el primer trimestre de 2022 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a través de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) proporcionó estimaciones sobre la percepción de la seguridad pública en la población de 18 años y más en zonas urbanas: 66.2% se sintió inseguro en su ciudad, 70.2% en el transporte público, 32.5% tuvo al menos un conflicto o enfrentamiento en su vida cotidiana -ruido 13%, basura tirada o quemada por vecinos 10.8%- el 72.8 % de esos casos fue con vecinos, mientras que el 30% con desconocidos en la calle.

El 80.9% de las personas que experimentaron situaciones conflictivas presentó consecuencias no físicas, de las 45.9% fueron diálogo o plática, gritos 25.7%, insultos o groserías 23.3%; entre las consecuencias físicas 5.6% se ubican puñetazos y patadas 3.8%, empujones o pellizcos 2.7%, golpes con objetos contundentes 0.6%, herida con arma de fuego (pistola u otra) 0.1%, herida con arma blanca 0.1%; daños materiales -casa, automóvil-; 2.5% corresponden a las consecuencias materiales. La delincuencia identificada -extorsiones, secuestros, fraudes- en San Luis Potosí se ubicó en el nivel más alto de cuatro con 68.9 de 84.8.

Por su parte la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2021) a cargo del INEGI, señala entre las conductas delictivas o antisociales más frecuentes en San Luis Potosí entre marzo y abril de 2021 al consumo de alcohol en las calles (62.9), robo o asaltos frecuentes (43.5),

consumo de drogas (41.6), disparos frecuentes (38.2), y pandillerismo o bandas violentas (36.1).

La percepción respecto de la inseguridad como el problema más importante, seguido del desempleo y la salud, en la entidad se encuentra en la categoría más alta con 81.6%, respecto de 91.3%; el costo promedio del delito es de \$5,159.00; el delito más frecuente como entidad federativa es la extorsión (ENVIPE, 2021).

La violencia también se hace presente en los recintos universitarios, para Garnica (2019) la descomposición social, violencia y delito se presentan bajo las figuras de secuestro, homicidio, feminicidio, violación, extorsión, narcomenudeo, robo, acoso sexual son delitos que ocurren en las universidades. En su estudio sobre Capacidades para la seguridad Universitaria y emergencias en Instituciones de Educación Superior (2018) robo simple, consumo de alcohol y de estupefacientes, así como violencia en el noviazgo son los delitos que más resaltan, sin perder de vista otros fenómenos violentos presentes en el entorno de los recintos académicos: asalto en el transporte público, enfrentamiento con arma de fuego, detención a transporte en prácticas de campo, extorsión y hasta cobro de derecho de piso.

Algunas acciones emprendidas ante la presencia de la violencia en las instituciones de educación han sido su investigación a través de diagnósticos institucionales en materia de seguridad (ANUIES, 2011, 2019), como un fenómeno que precisa de ser desmitificado toda vez que en el interior de la universidad ésta también se produce derivada de cuestiones estructurales y culturales (Carrillo, 2015); o bien mediante diagnósticos orientados a la identificación de violencias sufridas por estudiantes en el espacio universitario (Durán, Fracchia, Romero, Ameglio y Alfaro, 2020); y diagnósticos institucionales: violencia en espacios universitarios (UASLP, 2021).

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí no es ajena a los embates de la violencia, ejemplo de ello son las demandas de la comunidad estudiantil fiel reflejo de problemáticas sociales presentes dentro y fuera de la institución como inseguridad, acoso, abuso de autoridad y desigualdad.

La manifestación del malestar social se ha expresado de diversas formas, un ejemplo de ello fue a través de la toma de las instalaciones del Campus Oriente el pasado 11 de septiembre de 2019, detonada a partir del intento de secuestro de una estudiante de licenciatura. El cierre de las instalaciones se prolongó por tres días como una acción organizada por parte de los estudiantes ante la falta de seguridad pública.

Otra expresión son las denuncias de acoso o abuso sexual a cargo de alumnos en las instalaciones de los recintos universitarios. Mediante los “tendederos” se busca generar un medio de visibilización de las violencias experimentadas por estudiantes a cargo de compañeros, profesores y autoridades (marzo, 2022). Así como las manifestaciones públicas de los estudiantes ante el alza de los costos de inscripción anual (agosto, 2021), y el potencial cierre de algunas carreras universitarias (diciembre, 2021), o la cancelación del acceso a instalaciones administrativas en diversas facultades como protesta ante la opacidad en los procesos de elección de representantes y falta de atención a las demandas de estudiantes, son otras muestras de desasosiego.

La presencia de problemáticas sociales en el espacio universitario y en particular el fenómeno de la violencia es un reflejo de la situación actual en México. La construcción de paz es un área de oportunidad no solo en materia de políticas públicas en el país y en el Estado de San Luis Potosí, sino también para las instituciones de educación superior. Para que las acciones institucionales en favor de la paz trasciendan hacia la construcción de paz sostenible en la universidad (Mouly, 2022), es preciso tener presente varios aspectos: la perspectiva sobre el conflicto y la consecuente visión sobre la paz, el estilo de administración del poder político, sus alcances y repercusiones en la construcción de paz institucional; la metodología de atención de necesidades sociales en el ámbito universitario y el modelo de evaluación de resultados.

La transformación de las necesidades sociales en problemas públicos y su potencial atención y ulterior solución, puede ser factible a través de las políticas públicas, toda vez que las necesidades sociales son su razón de ser y punto de partida (Bloj, 1998; Mballa, 2017).

Este trabajo busca reflexionar sobre hacer uso del modelo de políticas públicas como metodología para la atención de problemas sociales: conflictos sociales y violencia con la finalidad de generar alternativas para la construcción de condiciones para la paz sostenible en instituciones de educación superior. Para ello, se proponen tres aspectos que servirán de guía para dicho cometido:

- La necesidad de reconocer la perspectiva ante el conflicto y las consecuentes acciones institucionales a favor de la paz.
- El modelo de políticas públicas como metodología de atención de necesidades en las instituciones de educación superior.
- Consideraciones sobre evaluación de la política pública como modelo de atención de necesidades sociales.

Cabe señalar que, si bien el modelo de política pública ofrece una vía para el abordaje y toma de decisiones en materia de conflicto y violencia en los espacios universitarios, también es importante reconocer la perspectiva institucional asumida ante el conflicto; ya que ésta será el derrotero que orientará las acciones y alcances organizacionales en materia de paz.

Por otra parte, es necesario reconocer que, en el camino hacia la construcción de la paz, se requiere no solo de voluntad política para concretarla, sino de condiciones estructurales para hacerla posible, es por ello imprescindible un ejercicio de introspección institucional, para identificar las prácticas a razón de la administración del control político y las cualidades y dimensiones que la paz puede adquirir y alcanzar en un contexto determinado.

Por último, si bien el modelo de políticas públicas como metodología de atención a problemas sociales puede aportar soluciones, es necesario prever las estrategias y mecanismos de evaluación, que contribuyan a la obtención de resultados que trasciendan a los discursos políticos y combatan la simulación.

Marco teórico y conceptual

Estudios de paz: perspectivas ante el conflicto y alternativas en pro de la paz.

Los Estudios de Paz “[...] constituyen una ciencia social aplicada, clara y explícitamente orientada por valores” (Martínez, 2000, pp.75-76). Se conformaron como disciplina a mediados del siglo XX y tienen su origen como reacción ante la Primera y la Segunda Guerra Mundial (Mouly 2022; Martínez, Comins y París 2009). Su inicio como campo de estudio se ubica en la década de 1950, en la época de la Guerra Fría (Stephenson 2017; Ramsbotham, Woodhouse y Miall 2016; Gleditsch, Nordkvelle y Strand 2014).

El desarrollo de los Estudios para la Paz puede representarse a través de tres etapas que expresan formas distintas de entender y abordar la violencia y la paz:

1ª. Etapa (1930-1959). Enfoque violentológico, estudio científico de la guerra, concepción de paz negativa.

2ª. Etapa (1959-1990). Creación en 1959 del Instituto de Investigación para la Paz por Johan Galtung. Paz positiva, justicia y desarrollo para optimizar la realización de necesidades básicas: seguridad, bienestar, identidad y libertad (Galtung, 2003).

3ª. Etapa (1990-actualidad). Cultura de paz como alternativa a la violencia cultural, importancia de la educación y comunicación para la paz, perspectiva pazológica. Los Estudios de Paz constituyen un campo interdisciplinario, refieren a un área que examina entre sus temas centrales los conflictos armados o sociopolíticos que podrían tornarse violentos, las intervenciones en situaciones de conflicto armado

o conflictos sociopolíticos que podrían devenir violentos para transformarlos de manera pacífica, las relaciones entre conflicto, violencia y paz y diferentes formas de violencia y paz, y los procesos de resistencia violenta (Mouly, 2022).

Resolución de conflictos o análisis y resolución de conflictos (Neu y Kriesberg 2019; Ramsbotham, Woodhouse y Miall 2016; Mitchell 2016), estudios de paz, investigaciones para la paz, estudios de conflictos o construcción de paz (Stephenson 2017; Diehl 2016; Gleditsch, Nordkvelle & Strand 2014; Checa 2014; Jiménez Bautista & Jiménez Aguilar 2014) son algunas de las formas para denominar a los Estudios de Paz; y los tres conceptos fundamentales transversales en este campo de estudio son: conflicto, violencia y paz.

Mouly (2022) propone cuatro perspectivas teóricas en materia de Estudios de Paz: enfoque estrategista, estudios de conflictos, estudios de paz y estudios críticos de paz y conflictos. El núcleo pluralista/cosmopolita se conforma de los Estudios de Conflictos y Estudios de Paz.

Son las corrientes principales, asociados a la promoción de la paz, rechaza el determinismo realista sobre la violencia como inherente a la naturaleza humana. Los estudios de conflicto privilegian resultados a corto plazo y de necesidades inmediatas. Por su parte, los estudios de paz se enfocan a procesos de largo plazo como el aprendizaje y la transformación de las relaciones entre las partes en conflicto. En la práctica las fronteras se desdibujan, en el caso de los estudios de conflictos han evolucionado hacia enfoques transformativos, como efecto de la influencia de los estudios de paz.

El estudio del conflicto aporta al conocimiento de las raíces de lo que se disputa, así como de sus expresiones violentas, en tanto antesala para el análisis de la situación y la ulterior formulación de posibilidades. La construcción de la paz adviene como punto de referencia para emprender acciones. No obstante, para que ella constituya una alternativa factible, es preciso interrogarse sobre las condiciones existentes y los potenciales recursos para su consecución, así como el punto de inflexión y el objeto de la intervención.

Ante un conflicto cabe preguntarse ¿cuál es la situación existente?, ¿qué tipo de intervención requiere? Se advierten tres posibilidades: mantener, establecer y construir la paz (Sempiga, 2017; Galtung 1976), a partir de identificar tres componentes del conflicto -actitudes/presunciones, comportamientos y contradicciones- los cuales evolucionan y se influyen mutuamente. Solo puede transformarse a partir de abordar dichos elementos.

De la forma en cómo se acometan las acciones se desprenden a su vez tres tipos atención al conflicto: mantenimiento de la paz (peacekeeping) atiende a los comportamientos; establecimiento de la paz (peacemaking) atañe a las actitudes y presunciones; y la construcción de paz (peacebuilding) afronta a las contradicciones a raíz de los conflictos.

En el mantenimiento de la paz, no hay paz como tal, se avoca a la reducción de la violencia, no hay construcción, se trata de paz negativa, (Hernández et al, 2017):

La paz negativa, es la concepción de paz predominante en el mundo occidental, la cual pone énfasis en la ausencia de la guerra, la ausencia del conflicto, de violencia directa (agresión física).

Según esta concepción la paz sería simplemente la ausencia de guerra; por tanto, consistirá sencillamente en evitar los conflictos armados (p. 153).

El establecimiento de la paz tiene como objetivo procurar que las partes en conflicto lleguen a acuerdos por medios pacíficos, teniendo cabida cualquier medio para fomentar la paz, es una de las principales aproximaciones a la transformación pacífica de los conflictos y la construcción de paz, se destaca por el empleo de métodos como la negociación, mediación, arbitraje, arreglo judicial y determinación de los hechos.

La construcción de paz adviene como la apuesta que permite no sólo introducir dicha posibilidad en escenarios de conflicto, sino que a su vez inscribe la necesidad de atender a la singularidad de cada caso, a fin de realizar una lectura de la situación que permita valorar las condiciones existentes, los recursos disponibles, además de las voluntades políticas para tal efecto.

Para hablar de la existencia de cultura de paz es necesario atender a las tres dimensiones de la violencia y a su correlato: directa, cultural y social; asumir la paz como un proceso dinámico

cuya finalidad no se acota al término de la violencia directa, sino a promover justicia y patrones culturales más pacíficos; reconocer que su alcance va más allá de resolver un conflicto, precisa de transformarlo para construir la paz, de atender sus raíces; se basa en el conflicto como mecanismo esencial para el cambio social (Mouly, 2022); la superación de las contradicciones y expresiones violentas del conflicto, son posibles mediante la construcción de alternativas pacíficas. Para Lederach (1999) el doble proceso de transformación de conflictos o de construcción de la paz, encara en reto de cambiar lo que nos divide y construir algo que deseamos.

Analizar la perspectiva institucional ante el conflicto permite comprender y valorar el alcance de las acciones institucionales en pro de la paz, ya que, si sólo buscar resolverlo, sus expresiones directas se eliminarán (paz negativa), sin embargo, subsistirá la estructura que la genera y la cultura que la preserva. Es decir, sólo se ataca al síntoma, pero no la causa. El cambio sustancial requiere de condiciones estructurales y culturales de largo aliento para la consecución de paz positiva.

Modelo de políticas públicas, una metodología para la atención de problemas sociales en educación superior.

Las políticas públicas son acciones estratégicas que buscan generar cambios en la forma de gobierno del país

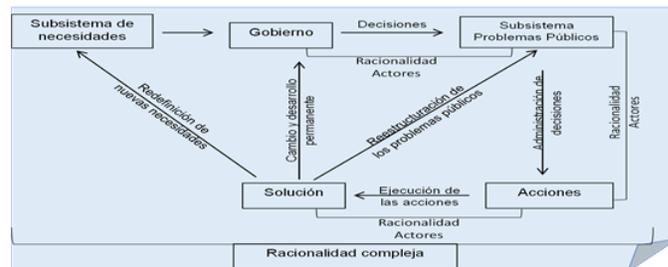
para impulsar el bienestar de la sociedad. A través de la administración pública, las políticas públicas generan soluciones para tratar asuntos públicos que inquietan a la sociedad, orientar y evaluar la administración del Estado para procurar un desarrollo justo entre Estado, instituciones y ciudadanos.

La perspectiva sistémica a razón de las políticas públicas permite advertirla no como una acción aislada, sino como resultado de un sistema. A través de la estructuración sistémica de las políticas públicas se observan entre sus componentes a las necesidades sociales, el conocimiento y la racionalidad para la toma de decisiones, el contexto sociopolítico y económico, el poder e interés, y la estructura. Una política pública es, [...] un conjunto de decisiones y acciones racionales del gobierno para dar solución bajo una normativa definida, a diversos problemas públicos suscitados por las necesidades de las personas [...] emana de una decisión del gobierno con la finalidad de atender y solucionar un problema público específico (Mballa, 2017).

Una política pública como alternativa de solución requiere de evidencia que sustente el problema público que busca atenderse, la identificación y abordaje de la problemática desde una perspectiva integral, y la participación ciudadana en su diseño. La toma de decisiones está orientada a satisfacer necesidades que afectan al bienestar social, el medio ambiente y la comunidad, derivando en un problema público que requiere de ser atendido.

Mballa (2017) propone la estructuración conceptual de las políticas públicas (Fig. 1), la cual tiene como punto de partida las necesidades sociales desde dónde se gestan y articulan las demandas de la sociedad hacia el gobierno. Por su parte, el gobierno es el encargado de la conducción política del Estado, mediante la toma de decisiones a razón de los problemas registrados en la agenda pública. La toma de decisiones conlleva a la acción en favor de la solución.

Figura 1
Estructuración conceptual de las políticas públicas.



Fuente: Mballa, 2017.

Este modelo sobre política pública ofrece una metodología para la atención a los problemas sociales cuyos resultados serán diversos a razón de las orientaciones y estilos de gobierno: problemas privilegiados, perspectiva sobre la administración y la toma de decisiones subyacente, tipos de intervención y metodologías para la solución de problemas públicos, así como la relación entre ciudadanía y gobierno (Mballa, 2017).

La toma de decisiones en las políticas públicas deriva de la racionalidad desde la cual se efectúan, Para Rodríguez (2018) constituye un conjunto más o menos sistemático e institucionalizado de operaciones (o actuaciones) políticas y administrativas, a través de las cuales una política pública es decidida, legitimada y puesta en marcha.

La articulación entre conocimiento y hechos que constituye el vínculo entre política pública y su ejecución efectiva, alude a la racionalidad la cual consiste en “[...] sistematizar y articular conscientemente, de manera coherente, uniforme o al menos comparable, una multiplicidad de operaciones que enmarcan el rumbo, destino y finalidad de las decisiones de los actores involucrados en el ciclo” (Mballa, 2017, p. 64).

Entre las lógicas del proceso decisional se encuentra la racionalidad limitada de Herbert Simon (1976) quien señala que la acción consciente del ser humano está limitada por cuestiones sociopolíticas, económicas y culturales externas y limitaciones cognitivas internas (Sent, 2005). La determinación de los resultados de las políticas públicas es social, política y económica, a cargo del gobierno y sus aliados.

La racionalidad incremental de Lindblom (1991) aboga por la elección consciente de la simplificación de los problemas públicos, reduciendo o negando su complejidad. Los tomadores de decisiones ponen énfasis en problemas inmediatos.

Habermas (1999) propone la racionalidad instrumental pone énfasis en los medios que permiten alcanzar unos fines razonables ante una coyuntura. Opta por la elección del curso de acción más conveniente para resolver los problemas sociales a través de las decisiones gubernamentales.

Gobernar por políticas públicas significa incorporar la experiencia de los ciudadanos: uso de servicios públicos, toma de decisiones públicas; se requiere de promover la participación ciudadana para co-crear soluciones en conjunto, toma de decisiones, conlleva un cambio de la lógica gubernamental.

Un elemento sustancial en las políticas públicas es la relación que el gobierno establece con los miembros de la comunidad, la cual determina el rol a ellos asignado mismo que es producto de la perspectiva de gobierno desde la cual se asume la autoridad en cuestión. Para González y Taguena (2019) la gobernanza o gobierno en red, la participación refiere a toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de determinados objetivos.

La estructura conceptual de políticas públicas puede servir de referente como metodología para la atención de necesidades sociales del órgano de gobierno universitario. Basados en el enfoque de sistemas, la administración de las instituciones de educación superior, requieren de disponer de un modelo por medio del cual se atiende a los problemas sociales.

El modelo de estructuración de las políticas públicas cobra particular importancia en la medida en que a través de él se puede promover la participación de la comunidad universitaria, y en particular, la participación de los estudiantes para la construcción de paz.

La paz es una construcción social en la que participan quienes conforman la comunidad (Adams, 1992), se edifica a partir de las creencias y las acciones de las propias personas, y se desarrolla de manera diferente en cada país y región, dependiendo de su historia, culturas y tradiciones (UNESCO, 1995). Una respuesta ante la violencia cultural, estructural y directa es la cultura de paz (Galtung, 2003). A través de la paz cultural puede justificarse y legitimarse la paz directa y la paz estructural,

[...] la paz cultural genera paz estructural, con relaciones simbióticas, equitativas entre distintos socios, y paz directa con actos de cooperación, amistad y amor. Podría ser un triángulo virtuoso [...] autorreforzante [...] se obtendría trabajando sobre los tres ángulos a la vez, y no asumiendo que cambios en uno de ellos traerán automáticamente cambios en los otros dos (p. 23).

Transitar del discurso institucional a la construcción de condiciones para una paz sostenible ocupa del análisis de la racionalidad institucional que subyace a la estructura, mecanismos y estilo de toma de decisiones para la atención de los problemas sociales. Desde estas coordenadas se encuadran las acciones de los máximos órganos de gobierno de las instituciones de educación superior que pueden discurrir desde la simulación, hasta la construcción de paz sostenible acorde y basada en el compromiso y participación colectiva. La paz requiere de la participación conjunta y comprometida de la comunidad universitaria.

Consideraciones sobre evaluación de la política pública como modelo de atención de necesidades sociales.

La efectividad de una política pública guarda una estrecha relación con los elementos que la conforman y con las fases del proceso para su cristalización. Existen tres enfoques de evaluación de políticas públicas: cualitativo, cuantitativo e integrativo (Pino, 2017). El enfoque seleccionado expresa el interés, intención y modo en que se percibe la realidad; asimismo define la metodología, el método, instrumentos, técnicas para el análisis del objeto de estudio.

La orientación de la investigación científica de las políticas públicas tiene sus orígenes en dos marcos de referencia, uno relacionado con el conocimiento del proceso de la política (Aguilar, 1996). Es una empresa de teoría positiva que busca producir descripciones, definiciones, clasificaciones, explicaciones de los procesos por medio del cual un sistema político dado, y en especial, el gobierno elabora y desarrolla las decisiones relativas a asuntos públicos, las políticas públicas (p.52).

El segundo proceso vinculado con el conocimiento de las políticas públicas, el cual tiene como tarea "[...] incorporar los datos y los teoremas de las ciencias en el proceso de liberación y decisión de la política, con el propósito de corregir y mejorar la decisión pública (Aguilar, 1993, pp. 52-52). Con ello se busca allegarse de información para enriquecer a la racionalidad que subyace a la construcción y desarrollo de la política pública.

En estas perspectivas se ubican los métodos cuantitativos que de acuerdo con Barreto et al (2010) contribuyen a,

[...] demostrar si existe una relación entre el diseño de la política y el resultado de la política; verificar si la relación puede ser generalizada a escenarios similares, evaluar magnitudes de los efectos de las políticas en los factores sociales, económicos y políticos; y encontrar mejores alternativas de política (p. 349).

Este método aporta a la evaluación desde la implementación y corrección o mejoramiento de la propuesta. El objetivo es optimizar los recursos a través de técnicas como modelación, estadísticas descriptiva e inferencial, investigación de operaciones, análisis costo-beneficio y análisis de riesgo beneficio (Pino, 2017).

Entre los métodos cualitativos se ubican el positivista y el interpretativo (Barreto et al, 2010). Las aproximaciones metodológicas -en políticas públicas que buscan combinar elementos cualitativos y cuantitativos corresponden a las primeras de acuerdo con Yanow (2007).

El segundo tipo se apoya en el análisis narrativo, para descubrir en las personas, objetos de las políticas públicas, expresiones, narraciones u opiniones en relación con el problema al que se busca atender mediante la implementación de la política pública.

Ello permite conocer las posiciones y perspectivas dominantes, requiere del análisis del contexto y de cercanía con el objeto de estudio. La obtención de datos es mediante la observación, entrevistas, revisión de documentos. Entre los métodos de análisis se ubican análisis crítico de valores, análisis de historias, análisis narrativo, dramático y categórico.

El análisis de las políticas públicas requiere de la integración de ambos métodos a fin de evaluar si con la ejecución de la política se cumplió o no con los objetivos, se requiere de un análisis interpretativo de la narrativa derivada de la implementación. "El análisis de políticas es una ciencia social aplicada que usa muchos métodos de investigación y argumentación para producir y transformar información relevante que pueda ser útil en las organizaciones políticas para resolver problemas de política" (Aguilar, 1996, p. 70).

Asimismo, la evaluación de la política pública para Muller (2001) ha de considerar la adecuación entre el método escogido y el resultado que desea obtener, a partir de la formulación de las interrogantes desde las que se articuló todo el proceso. Tres son las preguntas en cuestión: ¿cómo nace y se transforma la política pública?, ¿cómo funciona el sistema de organizaciones públicas a través del cual se elabora y pone en marcha?, y ¿cómo determinar el impacto generado en el tejido social a través de su implementación?

Ello nos lleva a interrogarnos acerca del proceso y entorno en el que se gestan, emprenden y valoran las intervenciones en materia de atención de conflictos de paz en los escenarios de educación superior.

Contexto y características del objeto de estudio

La violencia está presente en las instituciones de educación superior (Monroy & Montesinos, 2016).

La violencia que se presenta en el espacio universitario no deriva exclusivamente de las autoridades, sino que también procede de la comunidad. Ello exhorta al estudio de la relación con la autoridad y los iguales. Asimismo, es necesario el conocimiento de las condiciones reales de las violencias vividas en el espacio universitario, evitando actuar bajo supuestos (Monroy & Montesinos, 2016; Durán et al, 2020).

La aproximación al fenómeno de violencia debe partir del análisis de la cultura. Los conflictos subyacentes en la cultura y la identidad en el espacio de las instituciones de educación superior adquieren una representación respecto del uso y ejercicio del poder. La violencia puede ser considerada una forma de socialización, una acción colectiva que se presenta en la sociedad y los espacios sociales; y que en el ámbito universitario se manifiesta a través de actores – todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, profesores, funcionarios, administrativos/trabajadores- quienes pueden ser víctimas y/o victimarios o testigos de cualquier tipo de violencia. La percepción de la violencia por parte de los actores universitarios posee distintas influencias, pues cada uno ha vivido un proceso de socialización que define lo que admitirá y lo que no como comportamiento válido y aceptable (Monroy & Montesinos, 2016). El ámbito en que se teje el conflicto y su solución es la comunidad (Gálvez, 2009).

Por su parte, la cultura de paz representa una alternativa para la construcción de nuevas formas de interacción en el espacio universitario sin el uso de violencia. La cultura de paz en la universidad es un proceso que se construye a partir de identificar el tipo de violencias que experimentan miembros de su comunidad – alumnos, profesores- y de emprender acciones desde la comunidad que conminan a la participación y la acción colectiva, para detonar procesos de organización comunitaria, y generar estrategias de cuidado entre iguales.

La sensibilización, concientización y promoción de la participación de la comunidad en la generación de acciones colectivas a favor de convivencia pacífica, favorece la construcción de una cultura de paz sostenible que compromete a los miembros de la comunidad universitaria. A través del consenso se pueden generar alternativas para la visibilización, desnormalización, enfrentamiento, y transformación de formas de interacción no violentas. Es un proceso que necesita de la cooperación de todas las personas involucradas y de la revisión constante de nuestro actuar, para evitar la inercia e intervenir en situaciones sociales que ocupan a la comunidad (Durán et al, 2020).

La educación superior puede desempeñar un papel fundamental en la construcción de la cultura de paz, aunque en ocasiones no genera espacios adecuados para ello a través programas de posgrado y pregrado, impartición de cátedras relacionadas a la cultura de paz, que no sea vista como ausencia de del conflicto sino como aquellas actividades que promuevan acciones desde la cotidianidad, donde las personas sean capaces de generar nuevas estrategias y/o alternativas ante el conflicto (Giraldo et al, 2021). La construcción de la cultura de paz es responsabilidad de todos los actores sociales (Gálvez, 2009).

Es importante la aproximación pertinente a la realidad de los actores universitarios. Identificar a los actores y las acciones que se realizan dentro de la institución respecto del tema de la violencia (Monroy & Montesinos, 2016). La comprensión de los fenómenos es a partir de nuestro medio y de los actores con los que se interactúa diariamente (Urbina y Barrera, 2017).

Este trabajo tiene como propósito reflexionar sobre el modelo de políticas públicas como metodología para la atención de problemas sociales: conflictos sociales y violencia para generar alternativas a favor de la construcción de condiciones para la paz sostenible en instituciones de educación superior. Se parte de la premisa de que el modelo de política pública puede contribuir a promover en las comunidades que integran las instituciones de educación superior

su participación en el diagnóstico, búsqueda de soluciones, implementación, seguimiento y evaluación de acciones y programas. Asimismo, se ha de tener en consideración que la construcción de paz habrá de atender a las coordenadas sobre la perspectiva de conflictos, el modelo de administración del poder político de la institución, y los mecanismos y acciones en favor de la construcción de paz.

Marco analítico

La apuesta por la política pública como modelo para la atención de necesidades sociales en el ámbito de la paz en instituciones de educación superior parte de conocer el enfoque que subyace sobre el conflicto, que orienta sobre las acciones institucionales que se emprenden en su atención; en la metodología de la política pública como una alternativa para la gestión de problemáticas presentes en el entorno universitario; y la valoración sobre las condiciones, el proceso y los resultados que devienen de la implementación de la política pública.

Perspectiva institucional sobre el conflicto y las acciones que se implementan para atenderlo.

Si la perspectiva de la paz negativa se encuentra vigente, ello contribuye a comprender que las acciones a su favor estarán enfocadas en evitar que la violencia esté presente, y una vez acontecida en tratar de eliminarla. Es decir, las acciones sólo atenderán a la capa externa del conflicto, en donde éste se manifiesta, y por ende sólo serán contingentes y sintomáticas. Sin embargo, al desaparecer las expresiones de conflicto y/o de violencia, sólo se mantiene el orden, pero no se promueve la paz. El que las acciones institucionales a razón de la paz se limite sólo a su mantenimiento, y se atiende sólo a los comportamientos conflictivos y violentos, y se privilegien las conductas social e institucionalmente ideales y esperadas, no socava la existencia de condiciones estructurales y culturales que promueven este tipo de prácticas en las instituciones educativas.

Una expresión de ello son los innumerables programas y acciones de resultados rápidos, pero de efectos superfluos, remediales y de corta duración.

Por su parte, la formalización de espacios institucionales para la paz a través de oficinas orientadas a la atención de las demandas y problemáticas de las comunidades educativas, constituyen estrategias para el establecimiento de la paz. La perspectiva en torno al conflicto se encuentra orientada en resolverlo y la atención se dirige a las técnicas para lograrlo. Burton (1997) introdujo a las necesidades humanas en el campo de los estudios de paz y conflictos. Los conflictos devienen cuando las instituciones impiden la satisfacción de necesidades básicas a ciertos grupos sociales, “[...] la privación de necesidades materiales no engendra conflictos armados: es la privación de necesidades humanas básicas no materiales, como la identidad, la seguridad o la justicia, que son “no negociables” (Burton, como se citó en Mouly, 2022, p. 29). Otros tipos de necesidades que pueden movilizar conflictos son necesidad de seguridad, identidad, acceso político y desarrollo (Azar, 1990), así como la satisfacción de libertad y bienestar (Ronen, 1995).

Desde esta perspectiva, para resolver los conflictos se requiere de discernir posiciones, intereses y necesidades de las partes en conflicto, para ello se necesita de un análisis profundo y empatía. Un ejemplo es el enfoque en solución de problemas que busca promover en los implicados el reconocimiento de necesidades humanas básicas para transformar el conflicto de tal forma que permita a cada parte satisfacer sus necesidades (Kelman, 1996; Burton, 1990, 1993, 1987; Mitchell, 1993; Jeong, 2000). “Este enfoque descansa en dos supuestos: (1) los conflictos se originan en necesidades básicas insatisfechas y (2) existen múltiples maneras de satisfacer las necesidades humanas básicas de las partes en conflicto” (Mouly, 2022, pp. 31-32).

El establecimiento de la paz representa el punto intermedio entre la paz negativa y la construcción de paz.

Si bien se busca atender a las necesidades de las partes en conflicto, el conflicto en sí mismo no representa una alternativa para la transformación.

Para ello se requiere de ir a las fuentes del conflicto, idealmente antes de que el conflicto se vuelva violento, y ello implica un trabajo a largo plazo.

Mantenimiento de la paz, establecimiento de la paz y construcción de paz son tres procesos complementarios a través de los cuales se busca abordar actitudes/presunciones, comportamientos y contradicciones del conflicto. La construcción de paz es “[...] un proceso que se enfoca en las raíces del conflicto con el fin de transformar estructuras de violencia en estructuras de paz” (Mouly, 2022, p. 166).

La construcción de paz involucra a varios actores tanto internos como externos, todos pueden jugar un rol en el proceso; los modelos desde los cuales se puede llevar a cabo construcción de paz, y el tipo de paz que se promueve. La pirámide de John Paul Lederach (1997), el modelo anidado de Maire Dugan, los modelos de telaraña y de la levadura crítica (Lederach, 2007) son algunas guías para construcción de paz.

El tipo de paz que se promueve es reflejo del papel de los actores en su construcción.

La participación de los actores locales, sus perspectivas y recursos son de capital importancia en la construcción de paz (Lederach, 2007). El concepto de paz liberal hace referencia a la implantación de un modelo de paz basado en el Norte Global de forma acrítica y sin consideración del contexto, refleja los intereses de los actores poderosos, perpetúa las relaciones de poder existentes, fomenta las disparidades, se enfoca a los derechos individuales en detrimento de los colectivos (Mouly, 2022; Lidén, Mac Ginty y Richmond 2009; Mac Ginty 2011; Selby 2008; Donais 2011; Chandler, 2011; Autesserre 2014).

Por su parte la paz comunitaria se construye a partir de los recursos locales, está acode a las normas locales, lo cual genera proximidad y legitimidad; las estructuras de toma de decisiones de las comunidades y autoridades desempeñan un rol central, enfatizan la relación entre los diferentes actores, y su apropiación se facilita al estar alineada con la cultura y normas locales; la puesta en práctica carece de consenso y no garantiza la participación de todos los implicados. (Mouly, 2022).

Mac Ginty (2011) y Richmond (2015) proponen la paz híbrida la cual resulta de la interacción de la paz liberal y actores locales en el proceso de construcción de paz. Favorece la participación de distinto actores involucrados, sus prácticas y visiones, incentiva la participación, negociación y creación de alternativas para la construcción de paz. Es una forma de paz imperfecta. Richmond (2015) indica que a través de ella se pueden respetar las diferencias, encarar la violencia estructural y cultural, recupera la experiencia de los actores locales y su apropiación y otorga legitimidad interna y externa.

Así para abordar la construcción de paz en educación superior es necesario analizar la situación y formularse algunas interrogantes, ¿qué tipo de paz se construye en educación superior?, ¿cuál es el modelo más adecuado para la construcción de paz en la universidad?, ¿quiénes participan en la construcción de paz?, ¿cómo promover la apropiación de la paz en la comunidad universitaria? Las respuestas ofrecen un acercamiento preliminar a las condiciones institucionales para la construcción de paz en cuestión y los requerimientos para la implementación de la paz.

El modelo de políticas públicas como metodología de atención de necesidades en las instituciones de educación superior.

Para la atención de problemas sociales en instituciones de educación superior la estructuración conceptual de las políticas públicas ofrece una metodología en la atención de necesidades comunes que vulneran el bienestar social de la comunidad universitaria.

Sin embargo, en el camino a la construcción de paz sostenible, la orientación y el estilo de gobierno – racionalidad y toma de decisiones, tipos de intervención y metodologías para la atención de los problemas públicos- y su relación con la comunidad, serán decisivos.

Un elemento determinante en el logro de resultados de la política pública es el papel de la participación ciudadana no sólo como objeto de referencia a razón de la gestión de soluciones a favor de un problema social determinado, sino el que a través su participación contribuya en el diagnóstico de necesidades que son el punto de referencia para las problemáticas sociales que posteriormente accederán a la agenda pública para ser atendidas.

Innovaciones democráticas, transparencia en políticas públicas, percepción ciudadana de la democracia, cogestión organizada entre sociedad y administración pública, formalización de organismos participativos acorde a los parámetros de la democracia convencional, son algunos mecanismos de participación ciudadana (Cruz & Mballa, 2017).

No obstante, la participación ciudadana sin poder de decisión es el efecto de la toma de decisiones centralizada, el sometimiento clientelar a grupos políticos, el fomento de la individualización del sujeto producto del modelo neoliberal, la falta de incentivos y de motivación para participar, el no fomento de la inclusión ciudadana y ciudadanía, la ausencia de espacios, información y formación sobre mecanismos de participación, formación de hábitos, estabilidad e identidad, diálogo y reflexión sobre asuntos públicos, entre otros (Cruz & Mballa, 2017).

Si como uno de sus objetivos y formas de interacción las instituciones de educación superior tienen la construcción de paz, es necesario dirigir la mirada hacia los jóvenes, quienes han de transitar objeto a sujeto.

Así desde el circuito de acción de la estructuración de la política pública como metodología para la atención de problemas sociales, su participación será decisiva en el diagnóstico, búsqueda de alternativas y generación de intervenciones a favor de la atención de las necesidades de la comunidad universitaria.

Para que ello sea posible se precisa de instrumentar su participación, se requiere de estructura flexible y horizontal, de implicar a los jóvenes, y promover una cultura de participación.

También es necesario conocer características, realidades y demandas de la juventud diversa y en permanente transformación (Marcial, 2012). Asimismo, el diseño de propuestas habrá de ser desde la perspectiva de derechos humanos y con enfoque de juventud (Rodríguez, 2018).

La participación de calidad ha de regirse por varios principios: respeto mutuo, apertura, responder a todos los actores a través de proporcionar retroalimentación adecuada, no discriminación, inclusión, igualdad, participación equitativa, accesibilidad a través uso de un lenguaje claro y medios apropiados de participación (Gonzalo, 2017).

Asimismo, la institución ha de promover los tipos de participación más adecuados no solo a sus características, recursos, cultura, sino atender al momento en el que se encuentra, de tal forma que se promueva una transición sostenida que se favorezca la apropiación del proceso en la comunidad. Suministro de información, consulta, diálogo y participación activa son algunas formas de colaboración ciudadana que pueden contribuir a la detección de necesidades y problemas sociales, así como en la búsqueda de alternativas, su implementación, seguimiento y evaluación.

Así el modelo de políticas públicas como metodología para la atención de necesidades sociales por parte del órgano de gobierno universitario puede favorecer la participación de los estudiantes para la construcción de paz sostenible.

Consideraciones sobre evaluación de la política pública como modelo de atención de necesidades sociales.

La efectividad de las políticas públicas está en función de los problemas sociales expresados por la comunidad, el marco legal, la agenda pública y los recursos disponibles, además de la racionalidad que subyace a la toma de decisiones y a la consecuente implementación de acciones institucionales. Sin embargo, éstas deben de ser evaluadas con el propósito de monitorear los procesos y adoptar medidas pertinentes para dar continuidad o generar modificaciones.

La evaluación puede acompañar al proceso o bien realizarse a su término, empleando para ello metodologías cuantitativas, cualitativas o integrativas. Cabe señalar que la metodología habrá de guardar coherencia con todos los elementos del diseño de la política a fin de poder valorar fidedignamente los resultados.

Esther Duflo (2022) señala la importancia de evaluar las políticas públicas a fin contribuir a su preservación, así como para no depender exclusivamente de los intereses políticos; ello permitirá comprar costos y efectos.

El desarrollo de políticas públicas en materia de construcción de paz coadyuva al desarrollo humano, y en esa medida es que es necesario reflexionar sobre los niveles de acción y toma de decisiones desde las cuales, a través de los diferentes componentes del sistema y subsistemas, se pueden emprender acciones a favor de la paz como motor de desarrollo. Por ello, al valorar a la política pública como un modelo para la atención de problemas en materia de violencia y atención de conflictos en el ámbito universitario, abre la posibilidad de interrogarse acerca de las vías institucionales en la construcción de paz en educación superior.

Por lo que respecta a actuación de las instituciones de educación superior en materia de construcción de paz, es el resultado de su visión sobre los conflictos y las estrategias de atención, las formas en que se promueve la paz responden al estilo en el que se administra el poder político en la institución, así como la metodología que se ejecuta para la atención de los problemas sociales de la comunidad universitaria.

Asimismo, el rol, la relación y los mecanismos de participación que se sostiene con la comunidad en el proceso de detección de necesidades y problemáticas, la toma de decisiones y la implementación de medidas y acciones, y su seguimiento, se alimentan de la racionalidad que subyace al estilo de gobierno.

Los resultados obtenidos no son la excepción. Son un fiel testimonio de todo el proceso. Y sobre sus hombros se cierne el peso total de la efectividad de las medidas emprendidas, por ello es de capital importancia, evaluar desde el proceso en el que una necesidad adviene como problema social, así como los cauces y mecanismos institucionales a través de los cuales se les atiende y da respuesta, las decisiones y acciones implementadas, así como los logros alcanzados.

La perspectiva desde la cual se realice la evaluación guarda una estrecha relación con el estilo de administración institucional y el ejercicio del poder. De ahí que la paz adviene en el horizonte como un referente cuya aproximación institucional toma los visos de mantenimiento, establecimiento o construcción de paz, conforme a la historia y al estado en el que se encuentren las instituciones educativas compelidas o interesadas en ello.

Bibliografía

- Acemoglu, D. & Robinson, J.A. (2012). Por qué fracasan los países. Deusto.
- Adams, D. (1992). El manifiesto de Sevilla sobre la violencia: Preparar el terreno para la construcción de la Paz. UNESCO. Catalunya. <https://es.readkong.com/page/el-manifiesto-de-sevilla-sobre-la-violencia-1233711>
- Aguilar, V.L.F. (1996). El estudio de las políticas públicas. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Álvarez, B.J. & Castillo, V.M.A. (2018). Efectos cognitivos y emocionales producto de la violencia social: estudio comparativo en menores, jóvenes y adultos. *Revista de Psicología de la Salud (New Age)* 6(1), 33-57. https://www.researchgate.net/publication/325187896_Efectos_cognitivos_y_emocionales_producto_de_la_violencia_social_estudio_comparativo_en_menores_jovenes_y_adultos
- Amartya, S. (2000). La salud en el desarrollo / Amartya Sen. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud: la revista internacional de salud pública : recopilación de artículos 2000 ; 2 : 16-21* <https://apps.who.int/iris/handle/10665/57579>
- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-5)*. American Psuchiatic Pub.
- Aristizábal, E., Palacio, J., Madariaga, C., Osman, H., Parra, L. H., Rodríguez, J. y López, G. (2012). Síntomas y traumatismo psíquico en víctimas y victimarios del conflicto.
- Armado en el Caribe colombiano. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 123-152. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171008.pdf>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2011). *Manual de seguridad para Instituciones de Educación Superior. Estrategias para la prevención y atención*. ANUIES. https://www.academia.edu/33403866/Manual_seguridad_instituciones_educacion_superior_anuies
- Autesserre, S. (2014). *Peaceland: Conflict Resolution and the Everyday Politics of International*. *Revue Francaise de Science Potitique* 65, (2), 325-327. https://www.academia.edu/21034329/S%C3%A9verine_Autesserre_2014_Peaceland_Conflict_Resolution_and_the_Everyday_Politics_of_International_Intervention_Cambridge_University_Press Intervention. Cambridge: Cambridge University Press
- Duflo, E. (2022). Qué funciona y que no para el desarrollo. *Letras Libres*, 8-10, Febrero. <https://letraslibres.com/wp-content/uploads/2022/01/dosier-duflo-mex.pdf>
- Durán, M.G., Fracchia, M., Romero, R., Ameglio, P. & Alfaro, Y.Q. (2020). Violencias en la UNAM: un estudio en la Facultad de Filosofía y Letras. *Estudios de la Paz y el Conflicto, Revista Latinoamericana* 1(2), 124-148. https://www.academia.edu/63806462/Violencias_en_La_Unam_Un_Estudio_en_La_Facultad_De_Filosof%C3%A9a_Da_y_Letras_Enero_2017_FEBRERO_2018_
- Bloj, C. (1998), "De las necesidades y derechos a las políticas. Investigaciones antropológicas y políticas sociales", *Nueva Sociedad*, núm. 156, julio-agosto, pp. 143-155. https://static.nuso.org/media/articles/downloads/2702_1.pdf
- Carrillo, M.R. (2015) *Violencia en las universidades públicas. El caso de la Universidad Autónoma Metropolitana*. Universidad Autónoma Metropolitana. https://www.stunam.org.mx/sa/11carrera/2018/04Violencia_%20en_%20las%20universidades_%20El%20caso_UAM%20%20Rosalia_Carrillo_%20Meraz.pdf
- Cruz, G.L.D. & Mballa, L.V. (2017). Mecanismos de participación ciudadana en las políticas públicas en América Latina. *Revista de Políticas Públicas* 10(1). https://www.researchgate.net/profile/Louis-Mballa/publication/319044515_MECANISMOS_DE_PARTICIPACION_CIUADANA_EN_LAS_POLITICAS_PUBLICAS_EN_AMERICA_LATINA/links/598ce541aca272e57ad1af17/MECANISMOS-DE-PARTICIPACION-CIUADANA-EN-LAS-POLITICAS-PUBLICAS-EN-AMERICA-LATINA.pdf
- Chandler, David. 2011. "The Uncritical Critique of 'Liberal Peace'." En *A Liberal Peace?: The Problems and Practices of Peacebuilding*, editado por Susanna Campbell, David Chandler y Meera Sabaratnam, 174–190. Londres: Zed Books

Bibliografía

- Checa, D. (2014). Estudios para la paz: Una disciplina para transformar el mundo. *Annals of the University of Bucharest / Political Science Series* 16 (1): 9–24.
- https://www.researchgate.net/publication/306056320_ESTUDIOS_PARA_LA_PAZ_UNA_DISCIPLINA_PARA_TRANFORMAR_EL_MUNDO_Peace_Studies_A_discipline_to_transform_the_world
- Da Silva-Mannel J., Andreoli, S. B., y Martin, D. (2013). Post-traumatic stress disorder and urban violence: an anthropological study. *International Journal Environment Research and Public Health*, 10, 5333–5348. doi: 10.3390/ijerph10115333
- Diehl, Paul F. 2016. "Exploring Peace: Looking Beyond War and Negative Peace." *International Studies Quarterly* 60 (1): 1–10. doi: 10.1093/isq/sqw005. <https://academic.oup.com/isq/article>
- Donais, Timothy. 2011. "¿Empoderamiento o imposición? Dilemas sobre la apropiación local en los procesos de construcción de paz posconflictos." *Relaciones Internacionales* (16): 47–71. <https://revistas.uam.es/relacionesinternacionales/article/view/5063>
- Durán, M.G., Fracchia, M., Romero, R., Ameglio, P. & Alfaro, Y.Q. (2020). Violencias en la UNAM: un estudio en la Facultad de Filosofía y Letras. *Estudios de la Paz y el Conflicto, Revista Latinoamericana* 1(2), 124-148. https://www.academia.edu/63806462/Violencias_en_La_Unam_Un_Estudio_en_La_Facultad_De_Filosof%C3%ADa_y_Letras_Enero_2017_FEBRERO_2018_
- Galtung, J. (1976). Three approaches to peace: peacekeeping, peacemaking, and peacebuilding, *En Peace, war an defense: Essays in Peace Research*. 282-304. Ejlers.
- Galtung, J. (2003). Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Gernika: Bakaez-Gernika, Gogoratuz. <https://www.gernikagogoratuz.org/wp-content/uploads/2020/05/RG07completo-A4.pdf>
- Gálvez, H.J.M. (2009). La paz: su representación en comunidades de sentido. *Puente Revista Científica. Universidad Pontificia Bolivariana*. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8067/La%20paz%20su%20representaci%C3%B3n%20en%20comunidades%20de%20sentido.pdf?sequence=1>
- Garnica, S.A. (2018). Capacidades para la seguridad universitaria y emergencias en Instituciones de Educación Superior.
- Garnica, S.A. (2019). Las universidades secuestradas por la violencia. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/las-universidades-secuestradas-por-la-violencia/>
- Giraldo, P.L.J., Hernández, R.M.D. & Reina, D.X.A. (2021). Representaciones sociales sobre cultura de paz, desde las narrativas de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás, sobrevivientes del conflicto armado del Departamento del Meta. Tesis de pregrado. Universidad de Santo Tomás, Facultad de Psicología, Villavicencio. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37679>
- Gleditsch, N.P., Nordkvelle, J. & Strand, H. (2014). Peace research - Just the study of war? *Journal of Peace Research* 51 (2), 145–158. doi: 10.1177/0022343313514074. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0022343313514074>
- González García, R., & Taguenca Belmonte, J. (2019). Movimientos juveniles y políticas públicas de juventud en México: una aproximación conceptual. *Universitas*, 31, pp. 37-57. <https://www.redalyc.org/journal/4761/476160274002/html/>
- Gonzalo, M.A. (2017). Directrices para la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. "Un largo adiós": Página personal de Miguel Ángel Gonzalo. 12 de octubre. <http://miguelgonzalo.net/participacion-ciudadana-en-las-politicas-publicas/>
- Hernández, A.I., Luna, H. J.A. & Cadena, C.M.C. (2017). Cultura de paz: Una construcción educativa aporte teórico. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 19 (28), 149-172. <https://www.redalyc.org/journal/869/86952068009/movil/>
- IEP (2021). Índice de Paz México 2021. Identificación y medición de los factores que impulsan la paz. <https://generaconocimiento.segob.gob.mx/sites/default/files/document/biblioteca/343/20210803-indice-de-paz-mexico.pdf>

Bibliografía

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2022). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. Primer Trimestre 2022. Principales resultados. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ensu/doc/ensu2022_marzo_presentacion_ejecutiva.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública. Principales resultados. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2021/doc/envipe2021_presentacion_nacional.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud 12 de agosto (Datos nacionales). INEGI. (https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.inegi.org.mx%2Fcontenidos%2Fsaladeprensa%2Faproposito%2F2021%2FEAP_Juventud21.docx&wdOrigin=BROWSELINK)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Diseño conceptual (2ª. Ed). INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe_n_diseno_conceptual.pdf
- Institute of Economics and Peace (2021). Índice de Paz global 2021. <https://www.visionofhumanity.org/maps/#/>
- Itani, T., Fischer, F. y Chu, J. J. (2017). The lifetime prevalence of exposure to community violence among Lebanese university students: association with behavioural and mental health correlates. *International Journal of Adolescence and Youth*, 23, No. 2, 259-267 DOI:10.1080/02673843.2017.1337585
- Jiménez, B. F. & Jiménez, A.F. (2014). Una historia de la investigación para la paz. *Historia Actual Online* (34): 149-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4851747>
- Lederach, J. P. (1997). *Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington, DC: US Institute of Peace Press
- Lederach, J.P. (1999). Justpeace, en *People Building Peace: 35 Inspiring Stories from Around the World*, editado por European Centre for Conflict Prevention, International Fellowship of Reconciliation y the Coexistence Initiative of the State of the World Forum, 27-36. Utrecht: International books
- Lederach, J.P. (2007). La imaginación moral: el arte y alma de construir la paz. Gernika: Bakeaz / Gernika Gogoratuz. <https://www.gernikagogoratuz.org/wp-content/uploads/2020/04/RG09-la-imaginacion-moral.pdf>
- Lidén, K., Mac Ginty, R. & Richmond, O.P. (2009) "Introduction: Beyond Northern Epistemologies of Peace: Peacebuilding Reconstructed?" *International Peacekeeping* 16(5), 587-598. https://www.researchgate.net/publication/263257995_Introduction_Beyond_Northern_Epistemologies_of_Pea ce_Peacebuilding_Reconstructed (5): 587-598. doi: 10.1080/13533310903303230
- Mac Ginty, R. (2011ª). Hybrid Peace: How Does Hybrid Peace Come About? En *A Liberal Peace?: The Problems and Practices of Peacebuilding*, editado por Susanna Campbell, David Chandler y Meera Sabaratnam, 209-225. Londres: Zed Books *Problems and Practices of Peacebuilding*, editado por Susanna Campbell, David Chandler y Meera Sabaratnam, 209-225. Londres: Zed Books.
- Mac Ginty, R. (2011b). *International Peacebuilding and Local Resistance: Hybrid Forms of Peace*. Nueva York: Palgrave Macmillan
- Marcial, R. (2012). Políticas públicas de juventud en México: discursos, acciones e instituciones. *Ixaya. Revista Universitaria de Desarrollo Social*, 09-49. https://www.academia.edu/15249613/Pol%C3%ADticas_p%C3%BAblicas_de_juventud_en_M%C3%A9xico_discursos_acciones_e_instituciones
- Martínez, G.V. (2000). Saber hacer las paces. Epistemologías de los Estudios para la Paz. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 23, pp. 49-96. https://www.researchgate.net/publication/26418455_Saber_Hacer_las_Paces_Epistemologias_de_los_Estudios_para_la_Paz

Bibliografía

- Martínez, G.V., Comins, M.I. & París, A.S. (2009). La nueva agenda de la filosofía para el siglo XXI: los estudios para la paz. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 16, pp. 81-114. https://www.researchgate.net/publication/43071465_La_nueva_agenda_de_la_filosofia_para_el_siglo_XXI_los_estudios_para_la_paz
- Martínez, M. J. y Suárez, C. J. (2009). Presentación: El estudio de la violencia más allá del espectáculo de la sangre. *Universitas humanística*, (67), 13-28. https://www.academia.edu/6384333/PRESENTACION%20EL_ESTUDIO_DE_LA_VIOLENCIA_MAS_ALLA_DEL_ESPECTACULO_DE_LA_SANGRE
- MBalla, L.V. (2017). Políticas públicas y complejidad. En búsqueda de soluciones a los problemas públicos. Miguel Ángel Porrúa. https://www.academia.edu/41791864/Libro_Politicas_publicas_y_complejidad
- Mendoza, G. R. (2021, 17 de agosto). Índice de Paz 2021: La lista de los países más seguros del mundo; qué lugar ocupa México. *El Heraldodemexico.com.mx/mundo/2021/8/17/indice-de-paz-2021-la-lista-de-los-paises-mas-seguros-del-mundo-que-lugar-ocupa-mexico-326651.html*
- Miller, L. (2012). Posttraumatic stress disorder and criminal violence: Basic concepts and clinical-forensic applications. *Agression and Violence Behavior, Elsevier*, 17, 354-364. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1359178912000389?via=ihub>
- Mitchell, C. (2016). La naturaleza de los conflictos intratables: resolución de conflictos en el siglo XXI. Barcelona. Institut Català Internacional per la Pau, Bellaterra. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=4091150>
- Monroy, L.L.A. & Montesinos, R. (2016). Violencia en las universidades públicas. El caso de la Universidad Autónoma Metropolitana. *POLIS* 12(2), 183-189. <http://www.scielo.org.mx/pdf/polis/v12n2/1870-2333-polis-12-02-00183.pdf>
- Mouly, C. (2022). Estudios de paz y conflictos. Teoría y práctica. Peter Lang. https://www.researchgate.net/publication/360426931_Estudios_de_paz_y_conflictos_Teoria_y_practica
- Muller, P. (2001). La investigación en políticas públicas. Componentes para una estrategia. *Revista Estudios Socio-Jurídicos* 3(1), 11-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725356>
- Neu, J. & Kriesberg, L. (2019). Conflict Analysis and Resolution: Development of the Field. *Oxford Research Encyclopedia of International Studies*. doi: 10.1093/acrefore/9780190846626.013.521. <https://lkriesbe.expressions.syr.edu/wp-content/uploads/Kriesberg.Neu-Conflict-Analysis-Resolution-as-a-Field.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Sinopsis. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf?sequence=1
- Organización Panamericana de la Salud (2022). Prevención de la violencia. <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>
- Pino, M.J.W. (2017). Aspectos metodológicos para evaluar una política pública. *RHS Revista Humanismo y Sociedad* 5(1), 1-7. https://www.researchgate.net/publication/317647396_Aspectos_metodologicos_para_evaluar_una_politica_publica
- Ramsbotham, O., Woodhouse, T. & Miall, H. (2016). *Contemporary Conflict Resolution: The Prevention, Management and Transformation of Deadly Conflicts*. Cambridge: Polity Press.
- Richmond, O. (2015). The dilemmas of a hybrid peace: Negative or positive? *Cooperation and Conflict* 50 (1): 50–68. doi: 10.1177/0010836714537053
- Rodríguez, E. (2018). Políticas públicas de juventud en México: enfoques, resultados y propuestas alternativas en el comienzo de un nuevo ciclo transformador. <http://www.celaju.net/wp-content/publicaciones/2019/05/PPJ-en-Mexico-OIJ-2018.pdf>.
- Selby, J. (2008). The Political Economy of Peace Processes. En *Whose Peace? The Political Economy of Peacebuilding*, editado por Michael Pugh, Neil Cooper y Mandy Turner, 11–29. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bibliografía

- Sempiga, O. (2017). Peacekeeping, peacemaking and peacebuilding: towards positive peace in a society that endured conflict. *WEIS World Environment and Island Studies* 7(4), 185-200. https://www.researchgate.net/publication/351946241_Peacekeeping_peacemaking_and_peacebuilding_Towards_positive_peace_in_a_society_that_endured_conflict
- Stephenson, Carolyn. 2017. "Peace Research/Peace Studies: A Twentieth Century Intellectual History." *Oxford Research Encyclopedia of International Studies*. doi: 10.1093/acrefore/9780190846626.013.273. <https://oxfordre.com/internationalstudies/view/10.1093/acrefore/9780190846626.001.0001/acrefore-9780190846626-e-273>
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí (2021). Diagnóstico institucional: violencia es espacios universitarios. <http://www.uaslp.mx/Defensoria/Paginas/DIAGNOSTICO-2021.aspx>
- Urbina, C.J.E., Ovalles, R.G.A. & Pérez, F.B.J. (2017). Representaciones sociales de estudiantes universitarios sobre el papel de la universidad en la creación de cultura de paz. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía* 10(2), 139-164. https://www.researchgate.net/publication/328411196_Representaciones_sociales_de_estudiantes_universitarios_sobre_el_papel_de_la_universidad_en_la_creacion_de_cultura_de_paz

La importancia de la formación académica para perpetuar las empresas de familia de generación en generación



Wilfredo Orama González [1]
Correo: wilfredoorama@gmail.com

Fecha de recepción: 30/04/22
Fecha de aceptación: 19/09/22

Resumen

Esta investigación se enfocó en comprender las empresas de familia para determinar los aspectos que subyacen en la preparación del sucesor y gerenciales. Con el propósito de diseñar un taller en una modalidad semipresencial que ayude a formalos exitosamente. Se aplicó un tipo de investigación no experimental con un enfoque cualitativo. La muestra fue de cinco sucesores de empresas familiares exitosas. Los resultados demostraron que la formación de estos es de tipo compleja y multicausal. Se determino que es la preparación académica relacionada con el tipo de negocios y las expectativas del fundador las que complementaron el proceso de formación. Se identificó la necesidad educativa en los procesos de sucesión/transición. De dichos datos se desarrolló un modelo conceptual sobre formación. El modelo sirvió de base para el desarrollo del diseño instruccional de un taller semipresencial para los miembros de la empresa de familia; diseño evaluado y validado por los participantes.

Palabras clave: Formación Educativa, Sucesores y Gerenciales de Empresas Familiares.

Abstract

This research focused on understanding family businesses to determine the aspects that underlie the preparation of the successor and managers. With the purpose of designing a workshop in a blended modality that helps to form them successfully. A type of non-experimental research was applied with a qualitative approach. The sample was from five successors to successful family businesses. The results showed that the formation of these is complex and multicausal. It was determined that it is the academic preparation related to the type of business and the expectations of the founder that complemented the training process. The educational need in the succession transition processes was identified. From these data, a conceptual model on training was developed. The model served as the basis for the development of the instructional design of a blended workshop for the members of the family business; design evaluated and validated by the participants.

Keywords: Educational Training, Successors and Managers of Family Businesses.

Para citar este artículo:

Orama, W. (2022). "La importancia de la Formación Académica para Perpetuar las Empresas de Familia de Generación en Generación". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. 1, Núm. 1, pp.32-46.

[1] VOCES, San Juan Puerto Rico

Introducción

Un negocio familiar es cualquier negocio en el cual la mayor parte de la propiedad o del control recae dentro de una familia, y en el que están involucrados directamente dos o más miembros de la familia (Orama, 2011). De acuerdo con Díaz (2002), este tipo de negocio es muy común en Puerto Rico.

Se estima que estos negocios generan la mitad del producto nacional bruto y la mitad de todos los salarios que se pagan en la nación americana, incluyendo la de Puerto Rico. Muchos de los expertos han llegado a expresar que el futuro de la economía norteamericana depende grandemente de la continuidad y éxito de los negocios de familia (Orama, 2011).

Señala Feliciano (2008) que las empresas de familia tienen dos retos: uno es mantener el equilibrio entre las metas familiares y las del negocio por medio de los miembros del negocio, que incluyen su dueño e hijos. El otro gran reto está en la sucesión que consiste en la transferencia de la dirección a la siguiente generación, lo que supone más que un acontecimiento es un proceso.

La sucesión ocurre en cuatro fases: inicio, selección, educación y transición. Por lo que la formación del sucesor es vital para la trascendencia de este tipo de negocio. Se parte de la hipótesis de que si se quiere que un negocio de familia sobreviva al proceso de sucesión, se debe planificar con antelación. Esto supone que la preparación del heredero es una pieza fundamental para la continuidad de la empresa (Orama, 2011).

Andrade (2002) presenta los resultados de las investigaciones relacionadas con el tema de empresas de familia, señalando que el proceso de sucesión es vital para la sobrevivencia de la empresa. La perpetuidad de una empresa se fundamenta en quien sustituye al presidente/dueño y las características intelectuales, de liderazgo y personales que posee el sucesor, que en la mayoría de los casos es uno de los hijos(as).

La sucesión es parte esencial de la sobrevivencia, por esta razón debe ser un proceso cuidadosamente trabajado, de manera que se escoja un heredero que logre perpetuar el negocio. Si este proceso no se lleva de forma planificada y no se prepara al heredero ni a los miembros de la familia que forman parte de la empresa, es muy probable que se presenten conflictos que debiliten los fundamentos de la empresa (Andrade, 2002).

Problema del estudio

El problema de estudio se centra en que la sucesión en las empresas familiares requiere de un profundo análisis para identificar aquellos aspectos de la formación del sucesor que ponen en riesgo a la empresa. La formación del sucesor es vital para la trascendencia de este tipo de negocio. Según Neff y Citrin (2007), los fracasos de las empresas de familia se deben, con frecuencia, a la inexperiencia de los sucesores o a la falta de criterios cónsonos con las realidades comerciales en la actualidad. También influyen la falta de preparación de los gerenciales de estas empresas que en muchas ocasiones no conocen como funcionan este tipo de empresa (Orama, 2011).

Propósito del estudio

El propósito de esta investigación es desarrollar un modelo de diseño instruccional de un taller en la modalidad semipresencial (blended learning) para la formación del sucesor de la familia y gerenciales. Este taller se diseñará en el entorno de un aula presencial, donde las tecnologías de la información y la comunicación serán utilizadas como recursos de apoyo.

Dicho taller se basará en los resultados del estudio y en las tendencias de la administración de los negocios de familia en su proceso de transición, poniendo énfasis en la importancia de producir alianzas entre los participantes. Estas alianzas de negocios se fundamentan en la idea de que ningún negocio puede subsistir por sí solo si no tiene aliados. Limerick y Cunnington (1993) definen una alianza como la forma de asociarse una empresa con otro(s) negocio(s) similar(es) donde ambos se apoyen en su proceso de crecimiento y desarrollo empresarial, con miras de asegurar su continuidad y competencias, como una nueva tendencia educativa-empresarial.

Dada la importancia de promover alianzas entre los participantes, el taller se planificará siguiendo un diseño instruccional constructivista (Tobón, 2007; Polo, 2001) en el cual los participantes construyan su propio aprendizaje y tengan el control del mismo.

Para fortalecer el proceso de este estudio se utiliza el enfoque de la teoría de adaptación social de Toffler (1981). Dicha teoría enfatiza que la sociedad necesita todo tipo de habilidades, incluyendo las cognitivas, emocionales y afectivas. Aspectos que han de ser considerados en el desarrollo de la investigación durante el proceso de entrevista a los sucesores.

En este sentido, las empresas familiares deben centrar y aunar sus esfuerzos en integrar los aspectos culturales, tecnológicos, sociales y económicos de sus miembros, ya que sus características son más complejas en la interacción humana que las empresas de corte tradicional. De hecho, esta interacción, la distribución de poder y la separación de las relaciones familiares del mundo de los negocios es una de las competencias de mayor complejidad que todo sucesor debe alcanzar.

La falta de esta competencia pone en riesgo la trascendencia del negocio hacia el futuro, ante el mundo de la informática, del conocimiento y la globalización. Este planteamiento es uno de los retos a los cuales se enfrentan los sucesores de las empresas de familia.

Revisión de Literatura

Fracaso en la Transferencia Generacional de los Negocios. Según Riquel citado en (Orama, 2011) hay cuatro razones básicas para el fracaso en la transferencia generacional de los negocios. Estas son: (a) falta de viabilidad, (b) falta de planificación, (c) poco deseo del dueño en transferir su negocio y (d) renuencia de los hijos a unirse a la firma. Además, para ser uno de los pocos negocios de familia que sobrevive exitosamente la transición, se requiere un buen entendimiento del negocio de familia.

Estos factores, en combinación o individualmente, hacen casi imposible la sucesión. La primera causa para fracasar es la falta de planificación. La necesidad de planificación se hace más imperante debido a que el sistema familiar es uno emocional y el sistema de negocios está basado en la objetividad y en una relación contractual. Por esta razón, se han encontrado personas que no poseen el conocimiento ni la experiencia en posiciones privilegiadas, o personas que tienen mayores responsabilidades recibiendo un salario menor a otras con menores responsabilidades.

Es importante entender que estas decisiones ignoran las necesidades del negocio pero satisfacen las necesidades familiares. Para llevar a cabo un proceso exitoso de transición generacional en los negocios, Riquel (2002) señaló que es indispensable desarrollar los siguientes planes:

Plan estratégico del negocio. Puede permitir a cada generación la oportunidad de trazar el curso de la firma. El establecimiento de metas en el negocio puede asegurar que cada miembro de la familia tenga un cuadro claro del futuro de la empresa.

Plan estratégico familiar. Es necesario para mantener un negocio saludable y visible. Este plan establece políticas para los roles de la familia en un negocio. Puede incluir una política de entrada y salida que cumpla con los criterios para trabajar en el negocio. La implementación de este plan puede evitar conflictos por compensación, dominio, control gerencial o rivalidades familiares.

Plan de sucesión. Puede facilitar a los fundadores, o la generación corriente, la transición. Éste esboza cómo debe ocurrir la sucesión y cuándo el sucesor está listo.

Plan de herencia. Es crítico para la familia y el negocio.

La Importancia de la Formación del Sucesor de Familia. Miller y Le Breton- Miller (2006) hicieron un análisis cualitativo riguroso de al menos 40 empresas familiares grandes de reconocida trayectoria de éxito, a la par que especialmente longevas. Estos autores encontraron que la formación de los sucesores era esencial para el éxito y la trascendencia de la empresa.

Por su parte, Collins (2011) puso de manifiesto la importancia cardinal de integrar la multiplicidad de factores que se unen para poder surgir en este mundo competido y globalizado. Enfatizó que toda empresa que no posee la cultura de la expansión tecnológica ni académica de los miembros componentes de la misma, tiene un alto riesgo de no sobrevivir. Este autor señala en su estudio que toda persona que dirige una empresa debe haberse capacitado en administración de empresas o quizá prepararse trabajando junto al dueño para llegar a ser un buen empresario.

En este orden de ideas, Mayo y Lank (2003) narraron de manera clara e indudable que hoy en día la supervivencia como empresa depende de forma crucial de la capacidad de aprovechar todo el poder intelectual, todos los conocimientos y toda la experiencia disponible. Según estos autores, una de las claves del éxito es la gestión sistemática del aprendizaje. Estos hallazgos evidencian la importancia de la formación de los sucesores, concepto importante para la sobrevivencia de una empresa familiar.

En congruencia, Vega (2001) propuso la modernización de las empresas de familia, aspecto que debe ser considerado por un heredero de un negocio de familia. Establece que no se continúe la inercia establecida por sus predecesores y en su lugar se modernice la empresa adecuándola a los nuevos tiempos. Ante lo acelerado de los procesos de cambio en la era de la informática y el neoliberalismo, lo que antes era válido por muchos años, hoy lo es por unos meses.

Por tanto, el sucesor no puede aferrarse a esquemas viejos de administración de empresas basado en antiguos métodos o formas de hacer las cosas. Tampoco puede intentar modernizar su empresa de inmediato, ya que éste es un proceso que requiere tiempo, donde la actualización constante de acuerdo a las tendencias del mundo de los negocios y la colaboración activa de todo el personal son la clave para el éxito.

Diseño instruccional. En un proceso de formación es necesario considerar una serie de elementos, así como los componentes y relaciones que se establezcan entre estos. Lo anterior determinará la naturaleza de dicho proceso. Según Sangrá (2000), es necesario analizar el contenido del curso, el procedimiento que facilitará el aprendizaje y los recursos tecnológicos necesarios para el proceso de formación y/o capacitación. Al respecto, se plantea el concepto de diseño instruccional como un proceso que especifica claramente todos los elementos que conforman el quehacer formativo y la relación que hay entre estos.

De acuerdo a lo anterior, la definición de diseño instruccional base de esta investigación es la que presentaron Williams, Schrum, Sangrá y Guàrdia (s/f), quienes señalaron que el diseño instruccional describe un proceso que se conforma de las siguientes fases: (a) análisis de las necesidades de aprendizaje y el entorno donde se presentan, (b) definición de objetivos de aprendizaje, (c) selección de recursos y/o medios tecnológicos adecuados acordes con el proceso de aprendizaje, (d) desarrollo de los contenidos y las actividades de aprendizaje y (e) diseño de la evaluación. Dichos elementos son congruentes con la propuesta de formación de sucesores de empresas familiares con una modalidad educativa semipresencial.

Preguntas de Investigación

El estudio se centra en las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué formación académica y no académica tienen los sucesores de los negocios de familia?
2. ¿Qué competencias posee el sucesor de los negocios de familia relacionadas con la administración, liderazgo, relaciones humanas y tecnológicas?
3. ¿Qué necesidades educativas esenciales emergen de la formación académica del sucesor que deben incluirse en el diseño de un taller semipresencial que facilite la preparación de los sucesores de negocios de familia?

4. ¿Cómo se pueden aplicar los resultados de una entrevista a los sucesores de negocios familiares, al diseño instruccional de un curso semipresencial para los sucesores basándose en un modelo constructivista?

Metodología

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental con un enfoque cualitativo. La muestra fue del tipo no probabilística y se conformó con un grupo de cinco sucesores de empresas familiares de San Juan Puerto Rico que representan el 1.6 por ciento del total de las empresas de familias identificadas como exitosas en Puerto Rico, estas empresas son autóctonas (Departamento de Estado de Puerto Rico, 2017; Asociación de Industriales de Puerto Rico, 2016; Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas de Puerto Rico, 2016).

Por lo anterior, la muestra seleccionada no es representativa de la población, pero el tipo de estudio cualitativo a desarrollarse no lo requiere. Debido a que es habitual que en una investigación cualitativa el muestreo del estudio evolucione a lo largo del proyecto.

Las características requeridas de los participantes del estudio fueron: (a) ser identificados por los presidentes o fundadores de la empresa, como potenciales herederos del negocio familiar, (b) ser mayor de 21 años, (c) pertenecer a una empresa de familia exitosa en Puerto Rico y (d) La empresa familiar debe ser autóctona.

Instrumentos y su validación

Se utilizaron dos cuestionarios para coleccionar los datos. El primero, fue una Entrevista Estructurada Individual que se administró a los sucesores en cuestión. En este tipo de entrevista, es necesario preparar las preguntas con anticipación y sistematización. La entrevista fue de 17 preguntas abiertas las cuales fueron contestadas por los participantes.

El segundo fue un cuestionario de preguntas abiertas donde los participantes tuvieron la oportunidad de evaluar el contenido del diseño instruccional de un taller en la modalidad semipresencial (blended-learning). Este cuestionario de preguntas abiertas se compuso de 17 preguntas donde los sucesores indicaron si creían que el diseño respondía a sus necesidades y cómo mejorarlo.

Ambos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido a través de un panel de ocho expertos en la materia bajo estudio. La validez de contenido sólo indica lo que un grupo de expertos piensa; no se tiene la seguridad de que sus juicios coincidan con el fenómeno que se da en el mundo real (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014).

Resultados

A continuación, se presentan los hallazgos del estudio los cuales se basan en el propósito, las preguntas y objetivos de investigación, seguido del análisis de los datos. Los hallazgos sirvieron de base para el desarrollo de un taller semipresencial para preparar a los sucesores de empresas de familia en Puerto Rico. Este último fue desarrollado siguiendo el modelo instruccional constructivista sugerido por Tobón (2007) y Polo (2001).

Resultados: Sección de Entrevista Relacionada con el Perfil.

Para asegurar la confidencialidad del sujeto se utilizaron números para identificarlos (1, 2, 3, etc.). En la tabla 1 se presenta el perfil de las empresas de familia participantes de acuerdo a las respuestas que ofrecieron los participantes durante la entrevista.

Tabla 1
Perfil de las empresas del estudio

Participante	Tipo de Empresa	Años en Puerto Rico	Año de Fundación	Ha cambiado de Rama	Número de dueños	Número de asesores
1	Servicio de limpieza y mantenimiento	40	1978	No	2	1
2	Confeción y distribución de productos comestibles	38	1929	Seguridad y personal de mantenimiento	Una familia	4
3	Servicios educativos y tutoriales	26	1992	no	Fundador	No hay
4	Repostería	38	1980	Confeción y alimentos	Fundador	No hay
5	Edición de periódicos de deportes náuticos	21	1997	No	Fundador	No hay

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la primera fase de las entrevistas (relacionados con el perfil de las empresas de familia que han de heredar), las empresas tenían diversas características. Desde servicios de limpieza, confección de alimentos, servicios educativos, repostería y editores de un periódico. Todas tenían más de 20 años de fundadas. Los años fluctúan desde 21 años a 88 años.

En la Tabla 2 se muestra parte del perfil general de los participantes. De acuerdo con los datos, todos los posibles herederos estaban familiarizados con los procesos de la empresa de familia, y habían ocupado posiciones administrativas previas a convertirse en dueños de la misma. La preparación de los participantes era diversa, desde grados asociados hasta doctorado. Otro dato era la edad de los participantes la cual fluctuaba entre los 24 a 48 años.

Tabla 2
Perfil de los participantes del estudio

Participante	Posición que ocupa en la empresa	Preparación académica formal	Edad del participante
1	Vicepresidente y coordinadora de calidad	Doctorado en Psicología y estudios en empresas	42 años
2	Gerente general	Bachillerato en administración de empresas	48 años
3	Ayudante especial	Asociado en ciencias secretariales	25 años
4	Supervisor	Asociado en cocina internacional	35 años
5	Gerente de operaciones	Bachillerato en comunicaciones	24 años

Fuente: Elaboración propia

Resultados: Sección de Entrevista Relacionada con las Preguntas del Estudio

Una vez observado el perfil de las empresas de familias participantes y las características generales de los posibles herederos de dichos negocios, se procedió a contestar las preguntas desarrolladas en el estudio. Esto a su vez sirvió de base para diseñar el taller semipresencial para ayudar en la preparación de los posibles herederos de familia con énfasis en el proceso de transición.

La primera pregunta de la investigación fue: ¿Qué formación académica y no académica tienen los sucesores de los negocios de familia? Cabe destacar que sólo se utilizaron códigos numéricos para ello, se le preguntó ¿Qué preparación tiene usted para dirigir la empresa de familia? Las respuestas de los participantes se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3
Preparación académica y no académica que tienen los sucesores

Participante	Adiestramiento recibido en la empresa	Preparación académica formal	La preparación es formal o informal o una combinación
1	"No he recibido ninguna capacitación interna"	"Tengo un Doctorado en Psicología y estudios en empresas"	Es una formación formal de conocer todas las áreas corporativas e informales de identificar oportunidades y cambiar procesos para crear una organización más horizontal. Tengo un doctorado en psicología y cursos en administración que he tomado por iniciativa propia que me capacitan para ser sucesora
	"No he tenido ninguna capacitación al momento"	"Poseo un Bachillerato en administración de empresas"	"No aplica, a mí no me han dado nada informal, solo la preparación que tengo de bachillerato en administración de empresas que me capacita en términos generales a como se corre una empresa, pero no específicamente para correr el negocio de mi familia"
3	"Si he recibido, orientación general sobre mis tareas no específicamente de cómo se corre el negocio"	"Tengo un Grado Asociado en ciencias secretariales"	"Creo que es una combinación o debe serlo, pero realmente el asociado en secretarial me ha ayudado a ocupar el puesto que me corresponde en la empresa, me imagino que necesitaré otro tipo de preparación para ser el dueño o buscar asesores"
4	"Pensándolo bien he recibido orientación a la posición que ocupo, no me han orientado o educado sobre cómo ser el nuevo dueño"	"Al momento poseo un Grado Asociado en cocina internacional"	"Mi orientación informal por así decirlo, es viendo como lo hace mi madre, pero no porque ella me está enseñando como se corre el negocio, mi preparación en cocina me ayuda a desarrollar la empresa en esa área, pero no necesariamente a como se corre un negocio de familia como este"
5	"Si, si he recibido en varias áreas, trabajo con finanzas, diseño de anuncios, manejo de fotos, envío de correspondencia, trato con clientes. El aprendizaje ha sido a través de la observación, el deseo de aprender y la práctica sobre la marcha de trabajo. Las consultas constantes a mi padre. Sin olvidar el adiestramiento formal de la Universidad"	"Poseo gracias a Dios un Bachillerato en comunicaciones con especialidad en artes Gráficas"	"En este caso, para mí es la combinación de ambas en mi caso. El tipo de empresa requiere que la persona que maneje con cliente conozca la industria náutica desde cerca. En mi caso he practicado los deportes náuticos desde pequeño, trabajé dos años en una compañía de venta de efectos náuticos (West Marine) y soy coach certificado del deporte de Vela"

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en esta sección, la formación educativa formal e informal que tienen los sucesores de los negocios de familia era diversa.

No obstante, la preparación formal de los participantes del estudio estaba relacionada con las funciones que realizaban en la empresa de familia.

La preparación informal no era planificada, ocurría de manera espontánea y se basaba en la experiencia ayudando al dueño (padre o madre fundadores del negocio). Todos los participantes habían tenido experiencia trabajando para la empresa y conocían la misma, aunque no estaban claros cómo funcionarían desde la perspectiva de dueños, ya que no se les había ofrecido una preparación formal para ocupar en la empresa un puesto como ése.

La segunda pregunta desarrollada en el estudio fue: ¿Qué competencias posee el sucesor de los negocios de familia relacionadas con la administración, liderazgo, relaciones humanas y tecnológicas? Durante la entrevista a los participantes se le hicieron cinco preguntas relacionadas a este tema y que indirectamente identificaban las competencias que debían tener para ocupar la futura posición de dueño del negocio. Las competencias más que una preparación académica formal e informal consistía en la capacidad que demostraron los participantes sobre los aspectos de administración, liderazgo, relaciones humanas y tecnología, al relatar un día común de trabajo. La primera pregunta que se le hizo a los participantes en esta sección fue: ¿Cuáles son las características fundamentales que usted tiene para ser elegido sucesor? La segunda pregunta que se le realizó a los participantes fue la siguiente: ¿Cree usted estar preparado para ocupar esta posición? Explique. La tercera pregunta relacionada con el tema fue: ¿Conoce usted claramente el proceso de sucesión de su empresa?

La cuarta pregunta relacionada con el tema fue: De estos tres elementos en la sucesión de una empresa de familia: preparación académica, experiencia y personalidad, ¿cuál es para usted el más importante y por qué?

La quinta y última pregunta relacionada con el tema de las competencias de los sucesores de familia para ocupar la posición de dueño fue: ¿Considera usted que el proceso de transición ha sido planificado, de manera que le ha permitido desarrollarse dentro de la empresa antes de ocupar el puesto de dueño? Explique. A continuación la Tabla 4 contiene las respuestas de los participantes a dichos cuestionamientos.

La primera pregunta de la investigación fue: ¿Qué formación académica y no académica tienen los sucesores de los negocios de familia? Cabe destacar que sólo se utilizaron códigos numéricos para ello, se le preguntó ¿Qué preparación tiene usted para dirigir la empresa de familia? Las respuestas de los participantes se muestran en la Tabla 3.

Tabla 4
Preparación académica y no académica que tienen los sucesores

Sucesor	Características para ser elegido	Preparado la posición de dueño	Conoce el proceso de sucesión	Lo más importante en la sucesión	Plan del proceso de transición
1	"Yo por lo menos tengo conocimiento del negocio y todos sus integrantes a nivel administrativo, pasión por el trabajo y conocimientos para compartir".	"Sí, me siento preparada, por los años de experiencia en diversas funciones dentro de la empresa y buenas relaciones de trabajo con empleados que han estado más años que yo"	"Sí lo conozco, el proceso es modelo de tener que trabajar en cada departamento, poder manejarlo, y poder trabajar en grupo"	"Primero experiencia y luego preparación académica, creo que la experiencia es la que da la destreza mientras que la experiencia es solo algo que si no lo sabes utilizar no es útil"	"Definitivamente por el tiempo (11 años) para prepararse"
2	"Creo que lo que me hace apto es el conocimiento del negocio y dedicación"	"Sí, estoy preparado, por el conocimiento general de la administración de la empresa"	"En mi caso es uno estructurado por parentesco"	"Primero experiencia, segundo preparación académica y tercero personalidad ya que esta se forma con los dos puntos antes mencionados"	"No, no hay ningún plan sobre ese particular"
3	"Definitivamente, el conocimiento de cómo corre el negocio, una idea general, se computadora y me gusta lo que hago, esa son mis características principales".	"Sí, claro que estoy preparado, por el conocimiento que posee de lo que ocurre en el trabajo que realiza mi padre, por la experiencia que llevo en esta empresa me ayudan a dar seguimiento a la misma en caso de convertirme en dueño"	"No está claramente definido, pues como que no se ha dado tiempo para ello, pero es uno que se da por herencia"	"La preparación primero, luego la experiencia y personalidad, creo que la preparación es la clave sin educación solida no se puede correr un negocio ante este mundo competitivo, la experiencia y personalidad se crecen por la formación"	No, porque este proceso no se ha dado de manera organizada sólo se me informó que era el que iba a heredar en caso de que mi padre muriera o renunciara al puesto"

4	“Yo creo que la clave de poder tener las características apropiadas ha sido la integración con mi madre la dueña del negocio la cual me ha hecho aprender bastante sobre el negocio, me gusta lo que hago, siento que puedo por ser educado y habilidoso con la tecnología moderna”	“Sí, creo que es una combinación de todo, la experiencia, mi grado académico, mi desenvolvimiento en el trabajo y porque estoy acostumbrado en ocasiones en correr la empresa en ausencia de mi madre. Estoy preparada”	“No está delineado como un plan, pero si lo conozco, ya que es por un proceso de sucesión de parentela”	educativa”	“La educación es la base de todo, sin educación no adquieres buena experiencia (no la maximizas) ni desarrollas tu personalidad, es un conjunto de todo que se sienta en la base de la preparación académica”	“No, esto no se ha planificado, sólo se ha hablado de manera informal de que seré a cargo del negocio porque siempre he estado al lado de mi madre”
5	“Para mí es el deseo de llevar la empresa a otro nivel”.	“Sí, definitivamente el tiempo que he dedicado a la empresa me ha dado las herramientas para saber cómo llevar las riendas de este negocio me hace idóneo para ocupar la plaza de dueño”	“Realmente no lo conozco, supongo que cuando mi padre decida retirarse de la empresa entonces entro yo como director”	“La experiencia en la industria náutica ya que ésta es la que mueve la empresa; nadie te enseña esto en la academia y es la rama principal de los negocios”	“En parte ha sido planificado, pero ya estoy tomando las medidas para que esté listo cuando sea necesario”	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 4, las competencias que poseía el sucesor de los negocios de familia relacionadas con la administración, liderazgo, relaciones humanas y tecnológicas eran diversas y la mayoría provenía de una combinación entre la preparación formal e informal de los participantes. Las expectativas del dueño se conjugaban como medio para motivar al sucesor a involucrarse en su propio aprendizaje y preparación, y no por imposición del dueño. El dueño estaba claro en quién había de ser el heredero y procuraba mantener una buena relación con éste, involucrándolo en el trabajo de la empresa y otorgándole posiciones de importancia que hacían que su sucesor adquiriera experiencia. El sucesor sabía qué se esperaba de él, sabía que había sido identificado como tal.

Etapas I del estudio (fase de conceptualización): Triangulación de los Datos bajo Análisis

Relacionados con la Teoría Emergente

Una vez obtenidas las entrevistas que contestaban las preguntas del estudio, se procedió a realizar el análisis de los datos de la auto-entrevista. Se utilizó el método de teoría emergente (Strauss y Corbin, 1998).

Este modelo implica no sólo el concebir ideas (conceptos) sino también formularlas en un esquema lógico, sistemático y explicativo. Además, integra varios conceptos en unas aseveraciones de relación. Estas aseveraciones de relación explican quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo y con cuáles consecuencias los eventos ocurren.

El análisis de los datos comenzó con el análisis detallado de las expresiones de cada uno de los participantes en relación con el fenómeno bajo estudio que era la formación de los sucesores de negocios de familia. Al realizar este análisis se conceptualizó, es decir, se asignó nombres a eventos, objetos y situaciones las cuales denominaban las categorías. A este proceso de codificación se le conoce como codificación abierta. Esto su vez facilitó el proceso de triangulación de los datos, como sugiere Lucca y Berrios (2003), y Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Luego de realizar la codificación abierta, se procedió a realizar la codificación axial. Se seleccionó una categoría eje (formación de los sucesores de negocios de familia). Otras sub-categorías relacionadas con este proceso fueron consideradas. De esta manera las categorías se relacionaron con las sub-categorías para formar una explicación más precisa y completa del fenómeno.

Luego que se generaron las diferentes relaciones entre las categorías que emergieron en la auto-entrevista, se integraron las categorías relevantes en un esquema teórico. A este proceso se le conoce como codificación selectiva.

El primer paso para integrar la teoría consistió en identificar la categoría central que representaba el tema principal. Ninguna de las sub-categorías emergentes se consideró como categoría central debido a que las mismas no representaban la idea general del estudio y éstas formaron parte para dar la explicación del fenómeno de estudio: formación de los sucesores de negocios de familia.

Por lo tanto, se recurrió a la categoría central utilizada para comenzar el proceso de análisis y triangulación como la frase que sí representa la idea central. La categoría seleccionada fue la formación de los sucesores de negocios de familia.

El esquema teórico resultante, que en este caso fue un modelo conceptual, se representó en un diagrama que integró los diferentes sub-categorías que fueron emergiendo durante la investigación. Este diagrama integrado contenía solamente aquellas categorías relevantes, como se ilustra más adelante en este capítulo.

El análisis se comenzó con una codificación abierta, y luego se procedió a realizar una codificación axial. Esto se obtuvo de acuerdo con las preguntas realizadas en la auto-entrevista las cuales facilitaron este proceso.

Una vez desarrollada las categorías basadas en los datos obtenidos de las entrevistas, se procedió a ilustrar la codificación axial figurada. De esta manera se pudo demostrar cómo se entrelazan los elementos que están relacionados con la formación de los sucesores de negocio de familia en Puerto Rico.

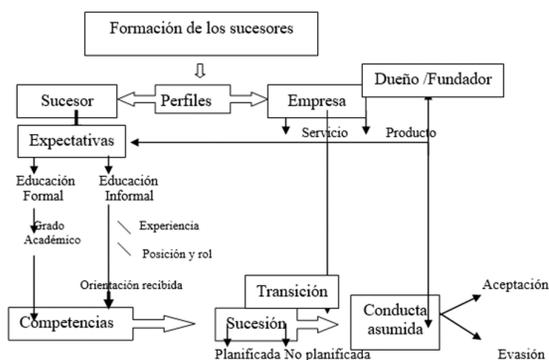


Figura 1. Modelo conceptual Forsunefa de Orama

El modelo conceptual que describe e interpreta la formación de los sucesores de negocios de familia en Puerto Rico, sienta la bases de cómo ocurre este fenómeno y cómo se da el proceso de transición que es tan vital para la sobrevivencia de este tipo de empresas. El fenómeno de formación de los sucesores de familia, como se esperaba, es uno complejo y tiene varias dimensiones.

Etapa II del estudio (fase de aplicación, primer paso): Triangulación de los Datos Relacionados con el Diseño Instruccional de un Taller Semipresencial para el Desarrollo de los Sucesores de Negocios de Familia.

La segunda etapa del estudio (fase de aplicación) fue desarrollar un taller semipresencial para ayudar a la formación de los sucesores de familia de acuerdo a las necesidades educativas identificadas durante las entrevistas de los participantes. Se repitió el mismo proceso de triangulación y análisis que fue realizado en la Fase I, como base para el análisis estadístico de los datos, como lo sugieren Lucca-Irizarry y Berrios-Rivera (2003), y Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2014). Igualmente, se utilizó el modelo de Tobón (2007) y Polo (2001) para el desarrollo del Taller. Además, se sugirió el uso de la plataforma DOKEOS para la parte del diseño del taller que se ofrecería a distancia.

La tercera pregunta del estudio a contestarse fue: ¿Qué necesidades educativas esenciales emergen de la formación académica del sucesor que deben incluirse en el diseño de un taller semipresencial que facilite la preparación de los sucesores de negocios de familia? Para contestar esta pregunta fue necesario partir de la opinión de los participantes del estudio y del modelo conceptual que se obtuvo de la preparación de los sucesores de familia una vez se realizó el análisis de los datos y la aplicación del método de triangulación que se realizó en este tipo de estudio. La pregunta que se les hizo a los participantes relacionada con este tema fue la siguiente: Si a usted le permitieran desarrollar su proceso de formación para ocupar el puesto de sucesor y dueño de una empresa de familia, ¿qué elementos incluirías en la formación? Justifique las razones para recibirla.

De acuerdo con los datos la necesidad educativa para los sucesores de familia era variada y más bien se relacionaba con su formación académica, los años de experiencia y la posición que ocupaban en la empresa

Los sucesores de familia expresaron que requerían de adiestramientos en las áreas de la estructura de lo que es un negocio de familia, quizás esto daba una contextualización de su proceso de formación.

También sugirieron temas como gerencia, liderazgo y aspectos de tecnología e informática. Igualmente, apuntaron temas relacionados con la sobrevivencia del negocio de familia como lo son los temas del proceso de transición y el proceso de sucesión en sí mismo.

Una vez realizado el análisis general de los hallazgos, se procedió a desarrollar la categorización como parte del proceso de triangulación. Es evidente que las categorías que surgieron para el diseño instruccional emanaron de las entrevistas realizadas a los participantes y del modelo conceptual que describía e interpretaba la formación de los sucesores de familia. La tabla 9 presenta la categoría general y las sub-categorías que ayudaron al desarrollo del diseño instruccional para ayudar en el proceso educativo de los sucesores de familia.

Tabla 5
Categoría eje y sub-categorías sobre el diseño instruccional

Taller instruccional	Sub-categorías	Propiedades
	Necesidad educativa	a) formal b) informal
	Negocio de familia	a) estructura
	Gerencia	a) tendencias administrativas b) modelos administrativos
	Liderazgo	a) comunicación b) mediación de conflictos c) estilos
	Competitividad	a) tecnología e información b) globalización
	Transición	a) planificación de la sucesión b) adaptación del sucesor
	Sobrevivencia	a) mercadeo b) calidad de servicio y producto c) transformación del negocio d) finanzas y plan presupuestario e) transformación del sucesor

Fuente: Elaboración propia

Desarrollado el modelo basado en la teoría emergente, y realizada la triangulación de los datos relacionados con las necesidades educativas de los sucesores y los datos que validan su formación, el investigador procedió a comenzar con la fase de aplicación del estudio. Ésta consistía en desarrollar el diseño instruccional del taller para ayudar en la formación de los sucesores de familia.

El modelo adoptado por Tobón (2007), conocido como Teoría del Diseño Instruccional: Entornos de Aprendizajes Abiertos, demuestra que estos entornos comprenden cuatro componentes básicos: el facilitador, el contexto, los recursos, las herramientas y los apoyos. Estos componentes enmarcaron la manera en que el investigador preparó el modelo taller. Sin embargo, Tobón propone los siguientes pasos, que son los que formaron parte del diseño instruccional propuesto: a) visión general, b) lección o lecciones, c) resumen, y d) evaluación. De acuerdo a lo anterior fue contextualizado el modelo del diseño desarrollado por el investigador, el cual fue presentado a los participantes del estudio para su evaluación. Este llevó como título: Taller para Sucesores de Negocios de Familia: Transformación de una Visión integrada para Fortalecer y dar Continuidad a un Legado.

Etapa III del estudio (fase de aplicación, segundo paso): Triangulación de los Datos Relacionados la Evaluación del Diseño Instruccional un Taller Semipresencial para el Desarrollo de los Sucesores de Negocios de Familia

La cuarta pregunta de investigación fue: ¿Cómo se pueden aplicar los resultados de una entrevista a los sucesores de negocios familiares, al diseño instruccional de un curso semipresencial para los sucesores basándose en un modelo constructivista? Esta parte del estudio se basó en el desarrollo de un diseño instruccional donde los participantes opinaron sobre el mismo, ofreciendo sugerencias y evaluando la calidad del modelo del taller desarrollado.

Las opiniones de los participantes fueron diversas. Los más que les gustó fue el elemento híbrido del modelo del taller, mientras que lo menos que le gustó se concentró en el tiempo del taller, especialmente al área dedicada a la plataforma y la parte de historia incluida. No obstante, las expectativas de los participantes fueron satisfechas. Entre los aspectos positivos del modelo, se destacan lo híbrido, el desarrollo de alianzas y el estar enfocado a las empresas de familia.

Las recomendaciones iban dirigidas desde ofrecer el taller solamente online, mientras que otro lo prefería presencial. Otro opinó que debían integrarse los dueños como parte del taller y más tiempo para familiarizarse con la plataforma DOKEOS.

En términos generales, en la mayoría de los participantes las opiniones positivas giraron en relación a la organización del taller, en su secuencia lógica, en la adecuación con los objetivos y expectativas de los participantes y en el tiempo adecuado para su exposición. Respecto a la aplicabilidad que le encontraron los participantes al taller, indicaron que el mismo era pertinente a los negocios de familia en Puerto Rico, que era de calidad al crear un balance adecuado entre los recursos didácticos y humanos. Esta opinión de los participantes se ampliaba al dejar claro que el facilitador cumplía con sus expectativas. La combinación de la preparación académica y la experiencia en negocios de familia del facilitador fue lo más que le llamó la atención a los sucesores.

La distribución del tiempo y cómo estaban delineados los temas del taller validaron, según la opinión de los participantes, las competencias y el dominio que el facilitador (quien en este caso era el mismo investigador) tenía sobre el tema. Esta combinación de elementos hizo que en términos generales la opinión de los participantes del estudio fuera positiva en relación con el modelo del taller, especialmente por la variedad de temas, el uso innovador de método semipresencial y el desarrollo de alianzas.

No obstante, las recomendaciones giraron en torno a ampliar el ofrecimiento a los dueños de negocios de familia, a ofrecerlo por fases presencial, semipresencial y online. Otros, por su parte, opinaron que se debió ofrecer en línea en su totalidad

Conclusiones

El tema central de esta investigación basó su premisa fundamental en la necesidad de entender el proceso de sucesión y determinar los aspectos que subyacen en la preparación del sucesor;

asimismo se desarrolló un diseño instruccional de un taller en la modalidad semipresencial (blended learning) para la formación del sucesor de familia. Se concluye que el perfil de las empresas de familia exitosas en Puerto Rico es variado con diversas características, desde servicios de limpieza, confección de alimentos, servicios educativos, repostería y editores de periódicos. Asimismo, se evidenció que todos los posibles herederos están familiarizados con los procesos de la empresa de familia, y que han ocupado posiciones administrativas previas dentro de la misma empresa, antes de convertirse en posibles dueños de la misma.

Otra conclusión es que la formación de los participantes proviene de una combinación entre la preparación formal e informal. La mayoría reconoce que deben ser preparados para ocupar el puesto de dueño y que la preparación que han tenido está relacionada al rol que ejercen. Esta preparación informal se basa en la experiencia y exposición del sucesor a la empresa desde su niñez lo que le permite identificarse con la misma.

Por otra parte, el fundador y el tipo de empresa juegan un papel importante en este proceso en la que está involucrado el sucesor. La influencia del fundador, el tipo de empresa y el contacto con la misma es significativa en el proceso de formación que resulta en la motivación del posible heredero en su preparación formal. Con respecto a la preparación del posible heredero se realiza a nivel universitario y va desde un grado asociado hasta doctorado en campos relacionados con el tipo de empresa y la posición de liderazgo que ocupan los posibles herederos en la empresa. La aceptación y el ejercer un puesto de liderazgo de parte del sucesor en la empresa es un elemento esencial para que este pueda reconocer, identificar y suponer que la misma servirá de puente o transición para su futura posición en el negocio. Cabe señalar, que dicho proceso de formación no está claramente delineado en ninguna de las empresas, ni se establece en ninguna de ellas un protocolo de transición que permita prepararse de manera adecuada para asegurar la continuidad de la empresa.

Por lo antes expuesto, emerge el Modelo conceptual Forsunefa de Orama que describe e interpreta la formación de los sucesores de negocios de familia en Puerto Rico, sienta las bases de cómo ocurre este fenómeno y cómo se da el proceso de transición que es tan vital para la sobrevivencia de este tipo de empresas.

Además, los datos que fundamentan el modelo demostraron la necesidad de educar varias competencias al posible sucesor de empresas de familia para ayudarlo en fortalecer su formación. De aquí surge, la fase de aplicación del estudio que consistió en desarrollar el diseño instruccional del taller para ayudar en la formación de los sucesores de familia.

La evaluación de los participantes del estudio sobre el modelo del taller desarrollado por el investigador fue positiva. No obstante, las recomendaciones giraron en torno a ampliar el ofrecimiento a los dueños de negocios de familia, a ofrecerlo por fases presencial, semipresencial y online, aunque otros opinaron que se debió ofrecer en línea en su totalidad.

Se concluyó que la formación de los sucesores de empresas de familia es complicada y se da en una forma continua y cíclica. Sin embargo, no está alineada ni programada, surge de manera incidental y a través de un proceso informal. El éxito de las empresas estriba en que el sucesor se identifica con la empresa, influenciado por el dueño, lo cual lo motiva en el proceso de su formación universitaria (formación formal), la cual combina con la formación informal (ocupar un puesto en la empresa, recibir orientación sobre la empresa y la experiencia en la empresa) a través del cumplimiento y satisfacción de sus expectativas.

Bibliografía

- Acevedo, J. (2006, 13 de abril). La Reforma de la Ley de Quiebra y Puerto Rico. Periódico Claridad, p5.
- Aguilar, R. (2005). Propuesta de modelo instruccional. Recuperado el 2 de febrero de 2021, de <http://catuy100.blogspot.com/2005/10/propuesta-de-modelo-instruccional.html>
- Amat, J. (2007). La continuidad de la empresa familiar. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Amat, J. (2007). La sucesión en la empresa familiar: casos reales narrados por sus protagonistas. Barcelona, España: Deusto.
- American Psychological Association. (2010). Manual de estilo de Publicaciones de la American Psychological Association. (6th ed.). Washington, DC.
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (2014). Standards for educational and psychological testing. Washington, DC: American Educational Research Association.
- Andrade, J. (2002). Sucesión en la empresa familiar: su futuro cuando la muerte se acerca. Revista Venezolana de Gerencia, 7(19), 375-389.
- Área, M., Sanabria, A. & González, M. (2008). Análisis de una experiencia de docencia universitaria semipresencial desde la perspectiva del alumnado (Analysis of a university teaching experience of blended learning from student´s perspective. RIED, 11(1), 231-254.
- Asociación de Fomento Comercial de Puerto Rico, (2000). Clasificación y tipos de negocios en Puerto Rico. Recuperado el 2 de diciembre de 2021 en <http://www.comercioyexportacion.com/noticias/docgennot.asp?ID=35>
- Asociación de Industriales de Puerto Rico, (2016). Socios de empresas e industrias en Puerto Rico. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <http://www.prma.com/>
- Asociación de Pequeñas y Medianas empresas de Puerto Rico, (2016). No existen las
- Micro-Empresas en Puerto Rico. Recuperado el 20 de enero de 2021, de http://www.asopymes.org/index.php?view=article&catid=81%3Anuevos-negocios&id=145%3Ano-existen-las-micro-empresas-en-pr&option=com_content&Itemid=692
-
- Belausteguigoitia, I. (2017). Empresas familiares: su dinámica, equilibrio y consolidación. México: McGraw-Hill.
-
- Bolseguí, M. & Fuguet, A. (2006). Construcción de un modelo conceptual a
- través de la investigación cualitativa. Revista Universitaria de investigación: SAPIENS vol. 7, núm. 1. pp. 207-229
- Chamberlain, K. & Borbón, D. (2007) La teoría de la agencia y su aplicación a las empresas familiares en la ciudad de Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana. Recuperado el 12 de dic de 2021, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/economia-para-administradores-y-su-aplicacion.htm>
- Collins, J. (2011). Empresas que sobresalen: ¿Por qué unas sí pueden mejorar la rentabilidad y otras no? Barcelona, España: Editorial Gestión 2000.
- Departamento de Estado, (2017). Informe Anual de Estadísticas de Negocios en Puerto Rico. Puerto Rico: SPDPR
- Díaz, M. (2002). Aplicación de teoría y metodología del ciclo de vida en las empresas de familia durante su proceso de crecimiento, fortalecimiento y continuidad. Tesis de Maestría sin Publicar. Escuela Graduada de Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Díaz-Barriga, F. (2013). Metodología y diseño curricular para la educación superior. México: Trillas.
- Feliciano, J. (2008, September 25). Los retos que enfrenta la empresa familiar. El Nuevo Día NEGOCIOS.
- Duarte, J. (2008). De la web a las plataformas educativas. Análisis de una experiencia en un departamento universitario de matemáticas (From the Web to educational platforms. analysis of an Experience in a university department of mathematics). RIED, 11(1), 211-230.

Bibliografía

- Garavaglia, L.M., y Del Bene, L. (2017). Los gerentes no familiares en las Pequeñas y Medianas empresas familiares. *Revista Ciencias Económicas*, 14(01), 141-164.
- Glaser, B. & Strauss, A. (2006). *The discovery of grounded theory: strategies of qualitative research*. London: Weidenfeld & Nicolson. Retrieved from "http://edutechwiki.unige.ch/en/Gerlach_and_Ely_design_model"
- Gersik, K., Davis, J. & Lansberg, I. (1997). *Empresas familiares generación a generación*. México: McGraw-Hill.
- Goetz, J. P. & LeCompte, M. D. (2010). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Gómez, G. (2005). *¿Son iguales todas las empresas familiares?: caminos por recorrer*. Barcelona, España: Granica.
- Gómez, G. (2010). Promover el emprendimiento en las empresas familiares. Recuperado el 10 de junio de 2021, de <https://www.semana.com/promover-emprendimiento-empresas-familiares/95905/>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México: McGraw-Hill.
- Informe Reconstrucción Fiscal de Puerto Rico (2009). Informe al gobernador sobre la reconstrucción fiscal. 8 enero 2009. Recuperado el 20 de septiembre de 2021 en <http://www.fortaleza.gobierno.pr/CAREF-Informe%20Fiscal.pdf>
- Kuchinke, K. P., Brown, J. M., Anderson, H., & Hobson, J. (1998). Assessing training needs of manufacturing employees in rural Minnesota: a model and results. *Journal of Industrial Teacher Education*, 36(1), 79-98.
- Lawshe, C.H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personal psychology*, 28, 563-575
- Lewis, D. & Greene, J. (1982). *Thinking better*. Berkeley: Rawson Wade Publishers, Inc.
- Limerick, D. & Cunnington, B. (1993). *Managing the new organization: A blueprint for networks and strategic alliances*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lucca-Irizarry, N. & Berrios-Rivera, R. (2003). *Investigación cualitativa en educación y ciencias sociales*. San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Marcus, C. L. (2010). Crisis en las empresas familiares. Recuperado el 12 de junio de 2021 de, <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/4138218/Crisis-de-las-empresas-familiares.html>
- Martín-Crespo, C., & Salamanca, A. B. (2007, February 18). El Muestreo en la Investigación Cualitativa - Gipuzkoako Campusa. Recuperado el 24 de Agosto 2022, de <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>
- Mayo, A. & Lank, E. (2003). *Las organizaciones que aprenden: una guía para ganar ventaja competitiva* (3a. ed.). Barcelona, España: Gestión 2000-Aedipe.
- Mirabal, G. R. (2001). Los criterios utilizados al considerar candidatos para la sucesión en empresas pequeñas de familia. Tesis de Maestría sin Publicar. Escuela Graduada de Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Miller, D. & Le Breton-Miller, I. (2006). *Gestionar a largo plazo: la ventaja competitiva de las mayores empresas familiares*. Bilbao, España: Deusto.
- Mora Duarte, V. (2007). Análisis de las etapas evolutivas de las empresas familiares en la ciudad de Florencia Caquetá: cinco casos del sector comercial. Tesis de Maestría. Universidad del Valle. Recuperado el 2 de marzo de 2021 de, http://objetos.univalle.edu.co/files/Analisis_etapas_evolutivas_de_empresas_familiares_en_caqueta.pdf
- Mora Vanegas, C. (2009). La importancia de ser un buen gerente. Recuperado el 18 de abril de 2021 de, <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/ser-un-buen-gerente-744893.html>
- Neff, T. & Citrin J. (2007). *You're in charge-now what?: The 8 point plan*. New York, NY EE. UU.: Random House.
- Nieves Vázquez, G. T. (2000). Estudio exploratorio sobre el proceso de planificación de la sucesión de cuatro empresas familiares de Puerto Rico. Tesis de Maestría en Administración de Empresas sin publicar. San Juan: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Bibliografía

- Orama, W. (2011). Taller de Modalidad Semipresencial para la Formación de Sucesores de la Empresa de Familia (disertación doctoral).
- Osses, S., Sánchez, I. & Ibáñez, F. (2006). Investigación cualitativa en educación. hacia la generación de teoría a través del proceso analítico. Recuperado el 8 de marzo de 2021 de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-07052006000100007&script=sci_arttext
- Pecquet, E. (2007). Manual del docente DOKEOS. Recuperado el 10 de enero de 2021 en <http://fdocumento.com/document/dokeos-manual-profesor-5584aec09cd42.html?page=1>
- Polo, M. (2001). El diseño instruccional y las tecnologías de la información y la comunicación. Recuperado el 10 de febrero de 2021, de <http://www.revele.com.ve/pdf/docencia/volii-n2/pag41.pdf>
- Poza, E. (2005). Empresas familiares. México D.F.: International Thomson Editores.
- Riquel, I. (2002). Los negocios de familia. Recuperado el 28 de marzo de 2009, de <http://winred.com/emprender/los-negocios-de-familia/gmx-niv110-con774-npc3.htm&print=S>
- Rodríguez, D. (2000). Manual de estrategias para el maestro. San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, J. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.
- Rubinsztein, J. (2009, Abril 14) La sucesión en las empresas familiares, [en línea]. Recuperado el 13 de marzo de 2021, de <http://www.hfainstein.com.ar/articul/sucesion.html>
- Sangrà, A. (2000). Materiales en la web. Un proceso de conceptualización global. En Sangrà A., Duart, J.M. (Comp.) Aprender en la virtualidad. Barcelona: EDIUOC/Gedisa (págs. 189-202)
- Williams, P., Schrum, L., Sagrà, A., & Guardiola, L. (n.d.). Modelos de Diseño Instruccional. Retrieved August 15, 2022, from <https://docplayer.es/3926746-Modelos-de-diseno-instruccional.html>
- Sexton, D. & Bowman, N. (1987). Evaluation of an Innovative Approach to Teaching Entrepreneurship. *Journal of Small Business Management*, 25(1), 35-43.
- Shepherd, D. A., & Zacharakis, A. L. (2000) Structuring family business succession: An analysis of the future leader's decision making. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 24(4), 25 - 39.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. New York: Cambridge University Press.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Sage.
- Toffler, A. (1981). *La tercera ola*. Bogotá, Colombia: Ediciones Nacionales.
- Tobón, M. I. (2007). Diseño instruccional en un entorno de aprendizaje abierto. Tesis Maestría. Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ciencias de la Educación. Recuperado el 20 de enero de 2020, de http://univirtual.utp.edu.co/e-publicar/images/zona_descargas/dise%F1o%20instruccional%20en%20un%20entorno%20de%20aprendizaje%20abierto.pdf
- Valle Quiñones, M. (1986). La administración del conocimiento en las corporaciones familiares: estudio exploratorio sobre el desarrollo de programas de sucesión para la alta gerencia de corporaciones de familia en Puerto Rico. Tesis de Maestría en Administración de Pública sin publicar. San Juan: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Vega, M. (2001). Las implicaciones del diseño instruccional en la creación de actividades de aprendizaje para grupos masivos mediante el uso de la tecnología electrónica y la telecomunicación. *Revista digital de publicación mensual. Razón y Palabra*, 22. Recuperada el día 21 de marzo del 2007, de http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n22/22_mvega.htm
- Velde, C., Cooper, T. J., Harrington, S. & Mailler, E. (1999). Vocational educator's perspectives of workplace learning. A case study on senior education. *Journal of Vocational Education and Training* 51(1), 39-60.
- Vila-Rivera K. & Ríos-Ramírez V. (2004). Los roles de género en la pequeña empresa familiar desde la perspectiva de la mujer co-dueña puertorriqueña. Tesis de Maestría sin publicar. San Juan: Universidad de Puerto Rico.

Gestión de la política social sobre lactancia materna en el municipio de San Luis Potosí



Sylvia Lorena Govea Soler [1]
Correo: sylvia.govea@hotmail.com

“Si hubiera una nueva vacuna que previniera 1 millón o más muertes infantiles por año, y que además fuera barata, segura, administrada por vía oral, y que no necesitara una cadena de frío, sería una política imperativa de salud pública.

La lactancia materna puede hacer esto y más” (Nelson, 1994).

Fecha de recepción: 25/05/22
Fecha de aceptación: 13/09/22

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo reflexionar acerca de la eficacia de las políticas públicas referentes al fomento de la lactancia materna, como práctica para alimentar a los niños nacidos en el municipio de San Luis Potosí. La leche materna, es el alimento ideal recomendado por los profesionales de la salud, y organizaciones como la OMS y UNICEF, sugieren que la lactancia materna sea exclusiva hasta los 6 meses y continuada dos años o más, si el niño y la madre así lo desean. Sin embargo, a pesar de contar en México con legislación atinente a permisos de lactancia, licencia por maternidad, y acatar la iniciativa mundial por parte de UNICEF “Diez pasos a favor de la Lactancia Natural”, la lactancia materna sigue siendo una práctica minoritaria, por lo que, obedeciendo a un interés genuino de mejorar la estadística, la sociedad en general habríamos de estar ocupados en el diseño de nuevas herramientas y enfoques, para acercarle a las madres la verdadera posibilidad de amamantar a sus hijos.

Palabras clave: Lactancia materna, problemas públicos, políticas públicas.

Abstract

This article aims to reflect on the effectiveness of public policies related to the promotion of breastfeeding, as a practice to feed children born in the municipality of San Luis Potosí. Breast milk is the ideal food recommended by health professionals, and organizations such as the World Health Organization and UNICEF suggest exclusive breastfeeding for up to 6 months and continued for two years or more, if the child and the mother so require they want. However, despite having in Mexico legislation related to breastfeeding permits, maternity leave, and abiding by the global initiative by UNICEF “Ten steps in favor of Natural Breastfeeding”, breastfeeding continues to be a minority practice, therefore, due to a genuine interest in improving statistics, society in general should be busy designing new tools and approaches to bring mothers closer to the true possibility of breastfeeding their children.

Keywords: Breastfeeding, public problems, public policies.

Para citar este artículo:

Govea, S. (2022). “Gestión de la política social sobre lactancia materna en el municipio de San Luis Potosí”. Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. 1, Núm. 1, pp. 47-65.

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Introducción

Los seres humanos pertenecemos al grupo de los mamíferos, que como su nombre lo indica, nuestras crías son alimentadas por las hembras de la especie con la leche producida por sus glándulas mamarias. Por lo que, como dice González de Cosío la lactancia materna, es un fenómeno biológico natural que ha estado presente desde los orígenes de la humanidad, y permitido su sobrevivencia.

La leche materna humana es el alimento ideal para bebés y niños, pues tiene propiedades inmunológicas y nutricionales que no se encontrarán en ningún sustituto. Es un fluido vivo, cambiante, que se ha desarrollado a través de millones de años de evolución y que se adapta en función de las necesidades de cada etapa de la vida de los lactantes, por lo que protege su salud y estimula su óptimo desarrollo físico y mental (González de Cosío, 2016).

La leche materna está llena de inmunoglobulinas que protegen a los bebés contra la neumonía, la diarrea, las infecciones del oído y el asma, entre otras enfermedades. Amamantar inmediatamente después del nacimiento es importante porque el sistema inmunitario de los recién nacidos aún no está del todo maduro. Por eso, muchas veces se denomina a la lactancia materna como "la primera vacuna". La leche humana es un fluido vivo con más de 200 componentes los cuales incluyen la función nutricional y de protección contra las infecciones (Urquiza, 2014).

De acuerdo con las últimas recomendaciones de alimentación de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la alimentación óptima del niño consiste en recibir lactancia materna por 6 meses como método exclusivo de alimentación y empezar a esta edad con alimentos complementarios y continuar con el amamantamiento hasta los 2 años de edad o más si así lo desean madre e hijo.

Según la OMS los niños alimentados de esta manera, tienen menor riesgo de morbilidad, menos enfermedades gastrointestinales y de menor gravedad, menor mortalidad y mayor desarrollo cognoscitivo.

La Encuesta Nacional de Niños, Niñas y Mujeres (ENIM), implementada en 2015 por el Instituto Nacional de Salud Pública y UNICEF México, muestra que dos de cada tres niños menores de seis meses a nivel nacional no reciben lactancia materna exclusiva (LME), y que persisten retos importantes para hacer cumplir la normatividad vigente sobre lactancia en nuestras instituciones de salud. A nivel nacional únicamente 31% de niños y niñas menores de seis meses reciben lactancia materna exclusiva (UNICEF, 2022).

La LME, definida como la práctica de alimentar al lactante únicamente con leche materna durante los primeros 6 meses de vida (sin darle ningún otro alimento ni tampoco agua) es la intervención preventiva que tiene el mayor impacto potencial sobre la mortalidad infantil. También ejerce un efecto protector contra el sobrepeso y obesidad infantil y algunas enfermedades no transmisibles en etapas posteriores de la vida, sin mencionar las enfermedades crónicas graves asociadas con esas condiciones. (OMS, 2022).

Con datos de la OMS, establecer la lactancia materna en la primera hora de vida del recién nacido reduce en casi 20% el riesgo de morir en el primer mes. Ya que la leche materna estimula el sistema inmunológico; durante el primer mes de vida, los bebés que no son amamantados tienen seis veces más probabilidades de morir en comparación con aquellos que sí lo son; entre los 9 y 11 meses aquellos que no son amamantados tienen 30% más de probabilidades de fallecer.

En cuanto a inteligencia, los adolescentes y adultos que fueron amamantados de niños obtienen de 2 a 5 puntos más en los indicadores de desarrollo cognoscitivo.

La lactancia materna también se asocia a mayores logros educativos. Además, el amamantamiento por 6 meses, en comparación con 4 meses, mejora el desarrollo motor de los bebés.

Estos beneficios podrían estar ligados a la alta cantidad de ácidos grasos de cadena larga en la leche materna, los cuales han mostrado tener un efecto positivo sobre el desarrollo cerebral, en especial durante la infancia. Sin embargo, muchas de las propiedades biológicas de la leche materna aún se están identificando (González de Cosío, 2016).

La OMS también sugiere que, un período más prolongado de lactancia materna se asocia a la seguridad emocional que brinda el vínculo afectivo.

Amamantar también beneficiará a las madres. Las mujeres que no amamantan presentan un riesgo 4% más alto de padecer cáncer de mama y 27% mayor de cáncer de ovario. También corren mayor riesgo de padecer hipertensión y enfermedades cardiovasculares y depresión postparto.

Ecológicamente hablando, la leche materna es un alimento natural y renovable que no necesita envase, transporte ni combustible para prepararse. Por cada millón de bebés alimentados con fórmulas lácteas, se usan 150 millones de envases, muchos de los cuales no se reciclarán.

La lactancia materna también reduce el ausentismo laboral y los costos de atención en salud, mejora la retención de los empleados y la productividad. Las ausencias de un día para cuidar de los niños enfermos son dos veces más frecuentes entre las madres de los bebés alimentados con fórmula (OPS, 2016).

Mejorar la lactancia materna prevendría: Más del 54% de los episodios de diarrea y 32% de todas las infecciones respiratorias (en países de ingresos bajos a medios).

La protección es aún mayor contra los ingresos hospitalarios: 72% de todos los ingresos por diarrea, y 57% de ingresos por infecciones respiratorias (OPS, 2016).

A pesar de toda la evidencia científica disponible en la actualidad, la incidencia y la duración de la lactancia materna están muy por debajo de las recomendaciones que desde hace años realizan diversas organizaciones internacionales (Pérez, 2017).

Cuesta trabajo entender que, si son tan bastas las estadísticas que demuestran el beneficio a la salud del menor y de la madre, al sector salud en general, a la economía y a la ecología; las políticas públicas y programas sociales se queden tan cortos en resultados. Este trabajo buscará responder a las preguntas ¿Qué acciones se están llevando a cabo desde las instituciones públicas en San Luis Potosí en apoyo a la lactancia materna? y ¿Cuáles son los posibles resultados de éstas?

Para poder llevar a cabo una observación adecuada, los objetivos perseguidos en el presente artículo fueron los siguientes: documentar y analizar la importancia de una política pública social en apoyo a las madres que lactan a sus hijos y en esa misma tesitura, vislumbrar y examinar las actividades que se desarrollan por parte del sector público en pro de incentivar la práctica de lactancia materna.

El argumento central que se propone en el transcurso del trabajo, es mostrar la inminente necesidad de identificar los motivos y realidades que enfrentan las madres potosinas en el periodo de lactar a sus bebés, y con ello, abonar a generar posibles cambios que resulten en una mejora de los índices de lactancia en la entidad.

Partamos de que una mujer mexicana embarazada hoy en día, se enfrenta entre otras cosas, a documentarse por cuenta propia de la importancia de la lactancia materna, una vez dé a luz, estará a merced de las políticas que imperen en el centro de salud, u hospital privado, donde se atiende;

respecto a que le permitan o no, contacto inmediato piel con piel con su bebé, le permitan o no lactar a su bebé durante la primera hora de vida de nacido. Le permitan o no, tener alojamiento conjunto 24 horas con el recién nacido; todas prácticas recomendadas para un idóneo inicio de lactancia materna.

En la práctica, (mayormente en hospitales o clínicas privadas) le sugerirán a la madre puérpera llevarse a su recién nacido a cuneros, apelando a su condición, cansancio, incluso estimando conveniente que favorecerá la recuperación de la recién convertida en madre, pero, como si no fuera obvio que separar al menor de la madre imposibilitará que ésta ofrezca el pecho a demanda y se instaure con éxito la lactancia materna. Será sino el fin, el peor de los comienzos.

Por experiencia propia como madre lactante, un recién nacido hace entre 8 y 12 tomas al día y al principio son tomas largas que van de unos 20 a 50 minutos. Ofrecer al bebé el pecho hará que la producción se regule, ya que la succión es indispensable para ello. Sin embargo, es desafortunadamente común, que el mismo personal de salud insista en suministrarle algún biberón con fórmula láctea, en muchos casos, justamente en esas horas de supuesto descanso, donde el bebé estará siendo alimentado artificialmente, estropeando valiosas horas de lactancia por las cuales probablemente después habrá de rechazar el seno materno, esto debido a que el flujo constante de leche que proporciona el biberón, acostumbra al menor a no tener que hacer succión para bajar la leche. Por lo que muchas madres escuchan luego que tal vez “no tiene suficiente leche” o que “su leche es aguada”, que el niño prefiere el biberón, etcétera.

Si por exceso de información, convicción, o suerte, la mamá lograra sortear los impedimentos para establecer una lactancia materna exclusiva con éxito, probablemente se enfrentará luego a las críticas, mitos y comentarios de su entorno.

¿Hasta cuándo le vas a dar? ¿te sigue saliendo leche? “después de los 6 meses tu leche no sirve” “a mí me criaron con fórmula y no me pasó nada” si aún con todos los impedimentos la madre procurara proveerle el mejor alimento que existe a su bebé, tarde o temprano habrá de afrontar el inmenso reto de reanudar su vida laboral, que en su mayoría va de las 6 a las 12 semanas luego del nacimiento del menor. Conforme a la Ley Federal del Trabajo. Esto es apenas 3 meses después en el mejor de los escenarios, cuando el menor se queda a cargo de otra persona quien deberá suministrarle su alimento a través de un biberón, lo más frecuente.

Pero, ¿qué alimento habrá de suministrarle? La posibilidad se reduce a dos opciones: Leche materna extraída, o fórmula.

Aunque el Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna (CICSLM) de la OMS señala que sólo por causas de salud un pediatra debe de recomendar las fórmulas lácteas, la realidad es que, la mitad de los doctores lo hace, aunque no exista ninguna condición clínica en la madre o el niño (Arellano, 2020).

Cabe mencionar que La Academia Nacional de Medicina (ANM) reconoce que los riesgos a la salud asociados con la alimentación con fórmula tienen un costo elevado en enfermedad, muertes y recursos económicos para las familias, gobiernos y la sociedad en general (Cosío-Martínez, 2017).

En este escenario, si bien la madre ya sorteó todos los inconvenientes y trabas que podría haber tenido su lactancia, luego, la madre, apresurada a reincorporarse a sus labores y a su rol de contribuir económicamente en el hogar, o hacerse cargo por completo de éste, se ve orillada a optar por fórmula. No existe una cultura real de apoyo a mamás lactantes. La ley está obsoleta, pues, aunque contempla dos periodos de 30 minutos en el transcurso de la jornada laboral para este fin, tan solo lo establece para los primeros 6 meses de vida del menor, es decir, tan sólo es un “permiso” por un corto periodo de tiempo donde la madre podrá extraerse dos veces al día [2].

[2] Ley Federal del Trabajo. Art. 170 Fracción IV. En el periodo de lactancia hasta por el término máximo de seis meses, tendrán dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos, en lugar adecuado e higiénico que designe la empresa, o bien, cuando esto no sea posible, previo acuerdo con el patrón se reducirá en una hora su jornada de trabajo durante el periodo señalado.”

Pero ya sabemos que el menor lactante, tomará leche materna como alimento principal durante los primeros 12 meses, para luego, continuar con leche materna mínimo hasta los dos años de vida, según la propia OMS.

Pudiera ser la falta de legislación oportuna, pero también la falta de sensibilización del tema, pero también que las madres desconozcan que es posible extraerse leche, o que no tienen el recurso económico para adquirir un extractor, o que inclusive ignoran sus derechos ya ganados. Pero lo más preocupante, que pareciera que no se les está asesorando.

Este artículo tiene seis momentos esenciales; en primer lugar, se hablará de la nueva gestión pública como tendencia dentro de la administración pública para atender temas sociales que imperan por soluciones innovadoras y eficaces, en un segundo momento, se busca compartirle al lector el impacto favorable que puede resultar de diseñar e implementar correctamente, políticas sociales convertidas en el instrumento que atienda requerimientos específicos, en este contexto, acompañar las primeras infancias y maternidades en su paso por la lactancia materna, para con ello, favorecer su economía familiar, fortalecer el vínculo entre madre e hijo, y contribuir a la salud en general.

En tercer lugar, se expone el método de análisis cualitativo con respecto de las políticas públicas implementadas en el municipio de San Luis Potosí sobre la lactancia materna, con una descripción de los actores e instituciones que por sus funciones fueron consideradas, así como las herramientas que sirvieron para integrar la metodología mixta.

Luego, dentro del marco conceptual se encontrarán antecedentes, estadísticas y gráficas sobre lactancia materna, que ayudarán a ejemplificar la situación en datos, identificar posibles causas y coadyuvar a sensibilizar al lector sobre la importancia de desarrollar gestiones para incentivar la práctica, así como los resultados de las intervenciones en otros países. En quinto lugar, se muestran los resultados y el análisis interpretativo de la investigación, y, por último, una reflexión con tintes de propuesta o consideraciones finales.

I. La nueva gestión pública y enfoque social

La Nueva Gestión Pública (NGP) es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados. Desde la segunda mitad de los años ochenta ha sido desarrollado dentro del ámbito angloamericano y ha alcanzado niveles muy desarrollados. Sucedió gracias a que las empresas gubernamentales fueron privatizadas, los mercados públicos y privados fueron desregulados y se hizo patente una clara separación entre la definición estratégica de las tareas gubernamentales mediante las dependencias políticas, es decir lo que hace el Gobierno y el cumplimiento como tal de las tareas operativas a través de la administración, así como de gestores independientes o privados, es decir cómo son cumplidas las tareas (Schröder, 2006).

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad (Díaz de León, 2013).

En su versión Latinoamericana, la NGP busca fortalecer la capacidad del Estado para promover el desarrollo económico y social. Le otorga un mayor énfasis a la responsabilidad pública y social del aparato gubernamental, respondiendo al pobre resultado de su desempeño para resolver, o paliar, las enormes expresiones del déficit social que vive Latinoamérica (Pineda 2015).

Entre las estrategias de NGP que aplican los gobiernos estatales en México, en sus administraciones, se encuentran presentes características como: orientación al cliente, innovación, rendición de cuentas, mayor utilización de tecnologías de información, separación entre "management" y "policy" (despolitizar), planeación estratégica, administración por contratos y descentralización (Martínez, 2005).

Como se ve, estos aspectos implican el reconocerles mayores atribuciones a los gobiernos locales, devolviéndoles cada vez mayor autoridad, bajo la hipótesis de que siendo tales gobiernos quienes mejor conocen las demandas de sus comunidades, entonces son ellos quienes las pueden satisfacer de una manera más adecuada (Pineda 2015).

Si bien, la NGP, propone un cambio de estrategias de acción gubernamental y de las relaciones entre el aparato, el poder legislativo y la sociedad, o en un régimen político particular. Gran parte del éxito de propuestas de reforma y cambio dependerá más de la habilidad de los actores políticos y burocráticos para construir la viabilidad específica de ciertas estrategias, considerando el contexto político y social, que de la pura fuerza y virtud de las ideas a implementar (Arellano, 2002).

II. Las políticas sociales como herramientas de atención a las necesidades ciudadanas.

Históricamente, el modo de abordar la cuestión social ha sido a través de las políticas sociales como intervenciones estatales sobre la sociedad,

que atendían problemas de infraestructura, vivienda, salud, educación. Las políticas sociales, son prácticas que tienen la capacidad de construir realidades. El Estado se constituye en un actor y en un ámbito, define a los sujetos merecedores de sus intervenciones y de las condiciones para dicho merecimiento (De Sena, 2014).

El gobierno está obligado a producir nuevas soluciones para la problemática social que viven las regiones y localidades, a buscar nuevos conceptos y estrategias, nuevas formas de gestión y modalidades de organización al interior del Estado, que permitan desarrollar una política social más horizontal, es decir, una política social descentralizada que incorpore a estados y municipios en su implementación con el fin de hacerla llegar a regiones y grupos verdaderamente prioritarios (Moyado, 1996).

Los objetivos de una política social, son los siguientes: propiciar las condiciones que aseguren el disfrute de los derechos sociales, individuales y colectivos, garantizando el acceso a los programas de desarrollo social y la igualdad de oportunidades, la superación de la discriminación y la exclusión social; promover un desarrollo económico con sentido social que propicie y conserve el empleo, eleve el nivel de ingreso y mejore su distribución; además de fortalecer el desarrollo regional equilibrado, y garantizar formas de participación social en la formulación, ejecución, evaluación y control de los programas de la política social (Acosta, 2010).

En virtud de su carácter trasversal y de la responsabilidad social compartida del gobierno federal, los gobiernos estatales y municipales, con el sector privado y la sociedad organizada, la política social debería estar rindiendo mejores cuentas a la ciudadanía. Sin embargo, la política social como sistema de acción pública requiere de una revisión profunda para que los actores públicos y sociales relevantes, imaginen, acuerden, diseñen e implementen ajustes urgentes que permitan lograr los objetivos (Acosta, 2010).

III. Metodología mixta

Para acercarnos de forma concreta al estado actual de las políticas públicas que se impulsan desde las instituciones en el municipio de San Luis Potosí, se llevó a cabo una investigación documental, que consistió en un principio, de entrevista semiestructurada con funcionarias del sistema DIF estatal, inspirada en las entrevistas no estructuradas que propone Fortino Vela. Luego, el estudio de información estadística recopilando datos cuantitativos de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID 2018) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la cual tiene como finalidad suministrar a la sociedad y al Estado información demográfica y social de calidad, pertinente, veraz y oportuna para coadyuvar al desarrollo nacional. También es el documento con cifras y estadísticas, más reciente con el que se cuenta al día de la fecha, para los efectos de estudio de la presente investigación.

Paralelamente, con ayuda de la técnica del grupo de discusión, inspirado en el trabajo de Geysler Margel, quien refiere que el grupo de discusión es una técnica que requiere de la creación de una situación controlada, para que en ella se desarrolle una discusión sobre un tema definido, es que se incorporan a este trabajo, las inquietudes y contribuciones de un grupo diverso de madres, quienes nos reunimos luego de una convocatoria en redes sociales, en una charla por la plataforma zoom, donde logramos aterrizar valiosas experiencias personales entorno a la lactancia y desde luego, incorporar más puntos de vista y enfoques.

Para obtener información propia, del quehacer público en San Luis Potosí, se llevaron a cabo solicitudes de información mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, en su portal de Infomex, para conocer de las acciones realizadas, para luego éstas someterlas a análisis y determinar si éstas políticas desarrolladas en pro de la lactancia en el estado y municipio de San Luis Potosí, funcionan eficazmente y con ello logran impactar de manera favorable en la práctica de lactancia materna, detectar áreas de oportunidad etc.

La pregunta central que se formuló fue: ¿Qué programas, líneas de acción o políticas públicas se han fomentado, o implementado en ésta administración respecto a incentivar y/o apoyar la práctica de lactancia materna? Dicha pregunta se les hizo llegar específicamente a algunas instituciones, seleccionadas atendiendo a su naturaleza, funcionalidad, y objetivos, como lo son:

DIF Estatal San Luis Potosí

El Sistema de Desarrollo Integral de la Familia, a nivel estatal, como parte de su filosofía institucional, reconoce que existe un importante número de personas en condiciones de vulnerabilidad que enfrentan múltiples desafíos en su día a día. Por lo que su objetivo es “velar por la integridad física, mental y emocional, así como con eficiencia y calidez, conformar la primera línea de ayuda humanitaria en cada región, municipio y comunidad del estado potosino”.

DIF Municipal San Luis Potosí

El Sistema de Desarrollo Integral de la Familia, a nivel municipal, dicho por el ente mismo en su página web, es el encargado de generar, vincular y administrar acciones y programas con enfoque transversal y de Derechos Humanos encaminados a la protección y ayuda de personas, familias o grupos en situación vulnerable.

Servicios de Salud del Estado de San Luis Potosí

Al ser una organización de Salud Pública que dentro de su misión está trabajar con dedicación, optimización de recursos y un alto sentido de responsabilidad social, día a día para mejorar y preservar la salud de los potosinos, brindando un servicio de calidad y buen trato humano.

IMES

El Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, al ser la instancia creada en pro del adelanto de las mujeres, son un organismo público descentralizado del gobierno del estado, la cual estipula en su misión,

coordinar e impulsar la transversalidad de la perspectiva de género en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas estatales que garanticen la igualdad sustantiva y el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres desde un enfoque intercultural y de derechos humanos, en cumplimiento de la política nacional.

Con ello, ésta investigación es el resultado de un análisis mayormente cualitativo sobre las políticas, programas, y actuaciones u omisiones, que en su implementación han influenciado el fomento de la práctica de lactancia natural de las mujeres madres que radican en el municipio.

IV. Marco conceptual

De los antecedentes con mayor impacto y relevancia para con la lactancia natural, ocurrió en 1979 cuando se llevó a cabo una reunión por parte de la OMS y la UNICEF para discutir acerca de las prácticas de alimentación infantil. Se elaboró una declaración conjunta titulada "La Lactancia Materna en el decenio 1990". Una iniciativa a nivel mundial, cuyo componente fundamental eran los "Diez pasos a favor de la Lactancia Natural" Que no ha perdido vigencia, y que en México no se ha logrado acatar del todo, o bien no ha despegado con los resultados esperados.

Se creó además la necesidad de un código que reglamentara la comercialización de sucedáneos de la leche materna, y se adoptaron distintas estrategias de promoción de la lactancia materna, entre las cuales se cuenta la Iniciativa Hospital Amigo de la Madre y el Niño.

El cumplimiento de los "Diez pasos a favor de la Lactancia Natural" permite que una institución acredite la denominación certificada que la declara como "Hospital Amigo de la Madre y del Niño". Los diez pasos son:

1.- Tener una política de lactancia materna. Que sea periódicamente comunicada a todo el personal de salud.

2.- Capacitar a todo el personal de salud para implementar esta política.

3.- Informar a toda mujer embarazada del manejo y de los beneficios de la lactancia.

4.- Ayudar a las madres a iniciar la lactancia durante la primera hora después del parto.

5.- Enseñar a las madres cómo amamantar y cómo mantener la lactancia aun si se tienen que separar de sus hijos.

6.- No dar a los recién nacidos ningún alimento ni bebida que no sea la leche materna, salvo por indicación médica.

7.- Practicar el alojamiento conjunto: dejar que los recién nacidos y sus madres estén juntos las 24 horas del día.

8.- Fomentar la lactancia materna a libre demanda, sin horarios rígidos.

9.- No dar mamilas, biberones o chupones a los niños que están siendo amamantados.

10.- Promover la creación de grupos de apoyo a la lactancia materna y referir a las madres a estos grupos al salir de la maternidad (UNICEF, 2009).

La lactancia materna en México, se encuentra contemplada dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 4º donde se establece el derecho a la salud, a su vez, en la Ley General de Salud, que reglamenta el derecho a la protección de la salud a toda persona por el sólo hecho de residir en territorio mexicano; en el artículo 31, se reglamenta la atención materno-infantil y en el 61, manifiesta que la atención materno-infantil es de carácter prioritario y comprende la atención durante el embarazo, parto y puerperio y atención del niño con vigilancia en su crecimiento y desarrollo.

El 2 de abril de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el cual se adicionaron y reformaron seis leyes para promover la leche materna como alimento exclusivo durante los primeros seis meses de vida y complementario hasta avanzado el segundo año, mismas que se enumeran a continuación:

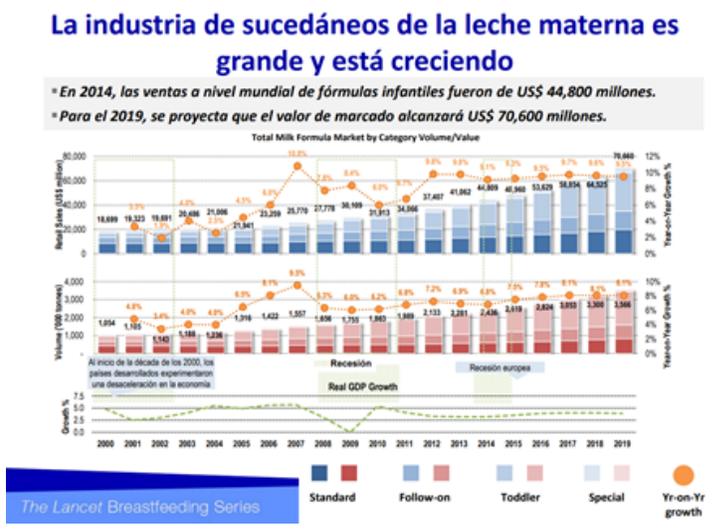
1. Ley General de Salud.
2. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.
3. Ley del Seguro Social.
4. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
5. Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
6. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Dentro de las modificaciones, se estableció que las madres trabajadoras podrán decidir entre contar con dos reposos extraordinarios de media hora por día o bien, un descanso extraordinario de una hora por día para amamantar o para realizar la extracción manual de leche. Para ello deberán contar con un espacio adecuado e higiénico al interior de su centro de trabajo, además de tener acceso a capacitación y fomento para la lactancia.

Por parte de la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, del 2014 al 2018, se aplicó en México la Estrategia Nacional de Lactancia Materna (ENLM) la cual surgió de la necesidad de integrar las acciones que se realizan en el país para proteger, promover y apoyar la práctica de la lactancia materna hasta los dos años de edad.

La estrategia tuvo, como objetivo general, el de incrementar el número de niñas y niños que son alimentados al seno materno desde su nacimiento y hasta los dos años de edad (Secretaría de Salud 2018).

Paralelamente, en el 6to Foro Nacional de Lactancia Materna realizado en 2018 en México se destacó que la leche de vaca en las fórmulas infantiles es una industria que desde entonces genera 70 mil millones de dólares por año, a pesar de ser un vector del síndrome metabólico de obesidad, resistencia a la insulina, diabetes e hipertensión. Estas fórmulas son para ser consumidas en casos de trastornos, enfermedades o condiciones médicas específicas (Procuraduría Federal del Consumidor 2022).



Gráfica 1. La industria de sucedáneos de la leche materna es grande y está creciendo. (OPS, 2016).

No obstante que la lactancia materna es una de las formas más eficaces de asegurar la salud y la supervivencia de los niños, en México 43 por ciento de los menores de un año consume fórmula infantil, de acuerdo con datos de UNICEF México y el Instituto Nacional de Salud Pública. Las razones varían, pero mucho tiene que ver la falta de consejos y apoyo que necesitan las madres por parte de los especialistas (OMS, 2017).

Al respecto, la Secretaría de Salud, a través la Subsecretaría de Prevención y Promoción, publicó en mayo de 2018 en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-050-SSA2-2018, para el fomento, protección y apoyo a la lactancia materna, la cual establece los criterios y procedimientos para apoyar esta práctica de manera exclusiva durante los primeros seis meses de vida, y de manera complementaria hasta los dos años de edad.

Norma de observancia obligatoria en todo el territorio nacional para el personal de los servicios de salud de los sectores público, social y privado del Sistema Nacional de Salud, que efectúen acciones en el campo de la salud materno infantil, así como todas aquellas personas, empresas o instituciones vinculadas con mujeres en periodo de lactancia y las que se relacionan con la atención, alimentación, cuidado y desarrollo infantil.

Últimos datos

Con datos de la última Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2018 se observaba que la duración promedio de la lactancia materna a nivel nacional era de 9.7 meses; por estados, Oaxaca reportaba el mayor índice con 14.1, seguido de Guerrero y Chiapas (13.5 y 12.5, respectivamente), Yucatán y San Luis Potosí con 10.4 meses. Nuevo León y Chihuahua (7.4) Sonora (7.3) y Baja California (6.7) son las entidades con la duración promedio más baja.

A pesar de los esfuerzos, en México, las prácticas de lactancia están por debajo de la recomendación de la OMS y están deteriorándose. La mediana de la duración es de cerca de 10 meses, estable en los últimos 13 años. Este descenso se puede explicar debido a un aumento en el consumo de fórmula, agua y otros líquidos (leches, atoles, café) y a un inicio temprano de la alimentación complementaria.

El abandono de la lactancia también representa una carga económica para el país en términos de costos directos de atención médica, costos indirectos y gasto en fórmula láctea.

Entidad federativa	Duración media de la lactancia materna (en meses) ¹
Nacional	9.7
Oaxaca	14.1
Guerrero	13.5
Chiapas	12.5
Morelos	12.1
Tlaxcala	11.5
Hidalgo	11.5
Veracruz	11.3
Campeche	11.0
Puebla	10.6
Tabasco	10.4
Yucatán	10.4
San Luis Potosí	10.4
Nayarit	10.2
Quintana Roo	10.2
México	9.9
Querétaro	9.8
Baja California Sur	9.7
Michoacán	9.7
Ciudad de México	9.6
Zacatecas	8.9
Jalisco	8.2
Colima	8.2
Guanajuato	8.1
Durango	8.1
Coahuila	8.0
Sinaloa	7.8
Agascalientes	7.8
Tamaulipas	7.7
Nuevo León	7.4
Chihuahua	7.4
Sonora	7.3
Baja California	6.7

Gráfica 2. Duración media de la lactancia por entidad federativa (en meses) en el año de 2018. (ENADID 2018).

Estimaciones recientes indican que el costo de las prácticas inadecuadas de lactancia en México es entre 11,100 y 36,200 millones de pesos por año, donde un porcentaje considerable se atribuye a la compra de fórmulas lácteas (11-38%), gasto que recae en las familias más vulnerables. Por otro lado, entre 1.1 y 3.8 millones de casos reportados de enfermedades respiratorias agudas superiores e inferiores, otitis media y enfermedades gastrointestinales y entre 933 y 5,796 muertes en niños menores de un año son atribuidas a prácticas de lactancia inadecuadas, lo que representa 27% de dichas enfermedades. Estas estimaciones están subestimadas ya que no consideran los costos de enfermedades no registradas contra las cuales la lactancia también ofrece protección, como dermatitis atópica u otras enfermedades crónicas como leucemia, diabetes tipo 1 y 2 y, en la madre, cáncer de mama, de ovario, diabetes tipo 2 y depresión posparto (González de Cosío, 2017).

Existen muchos factores por los que desafortunadamente, la lactancia materna se convierte en la última opción para las madres. Entre ellos las condiciones sociales y económicas, aunadas a los intereses de la enorme industria de fórmulas lácteas. Un gran porcentaje de niños sanos y sin intolerancias o alergias ni problemas digestivos están siendo alimentados desde su nacimiento con fórmulas especiales, las cuales no ofrecen ninguna ventaja y son además muy costosas.

Entre las madres y sus familias, prevalece una creencia generalizada de que la lactancia después del año es innecesaria, o que la leche de la madre "se vuelve agua" sin embargo en el segundo año de vida (12 a 23 meses del menor) 448ml de leche materna le proporcionan al infante:

29% de requerimientos de energía
43% de requerimientos de proteína
36% de requerimientos de calcio
75% de requerimientos de vitamina A
76% de requerimientos de ácido fólico
94% de requerimientos de vitamina B12
60% de requerimientos de vitamina C Bonyata (2018).

En un país como México con altos niveles de diabetes, hipertensión, obesidad, cáncer, colesterol alto, y problemas cardiacos, se debería haber legislado hace mucho tiempo para proteger, apoyar y garantizar la lactancia materna en los primeros años de la niñez mexicana; para así poder obtener todos sus innumerables beneficios y hacerle frente al compromiso de proporcionar bienestar individual y colectivo, a la población.

Existe una amplia gama de barreras para el establecimiento de una lactancia exitosa, Cosío y Martínez enuncian que están desde las individuales hasta las relacionadas con el ambiente sociocultural y de política pública.

Entre las individuales están la falta de confianza y de conocimientos sobre los beneficios de la lactancia, y el síndrome de insuficiencia de leche, el entorpecimiento de la alimentación a libre demanda, un mal "agarre" del bebé, dolor en pezones o seguir un horario preestablecido para amamantar. Estos comportamientos reducen la succión del bebé al seno, lo que disminuye la demanda y con ello la producción de leche.

También el regreso al trabajo tiene el potencial de inhibir el establecimiento y mantenimiento normal de la lactancia si no se cuenta con apoyo adecuado en el ámbito laboral. Estas barreras muestran la importancia de orientar a las madres y al personal de salud sobre la lactancia: las fases de producción de leche, los volúmenes normales iniciales o la interpretación del llanto, el cual no siempre indica hambre. Es necesario comunicar que la única forma de confirmar la adecuada producción de leche es el crecimiento y desarrollo adecuado del niño.

Otro impedimento importante puede ser la falta de apoyo familiar o social. Es bien conocido que las creencias distorsionadas de los pares y familiares y la asesoría inadecuada por parte del personal de salud obstaculizan la adopción de la lactancia materna exclusiva. Los pocos o nulos conocimientos de lactancia materna por parte del círculo cercano a la madre, entorpecerán la instauración de la lactancia materna como único método de alimentación para el bebé. Es preocupante cómo la sociedad percibe el uso de fórmula como un reflejo de solvencia económica, favoreciendo su uso. Otras barreras están relacionadas con el ámbito institucional: la falta de profesionales de la salud capacitados en lactancia y consejería adecuada y efectiva obstaculiza el establecimiento exitoso de la lactancia materna exclusiva los primeros 6 meses de vida del menor y de la lactancia continuada. Por tanto, es indispensable establecer estrategias de promoción, protección y apoyo de la lactancia en los servicios de salud (Cosío-Martínez, 2017).

En Gran Bretaña, una revisión de 23 estudios experimentales y 31 cuasi experimentales concluyó que las estrategias más efectivas para promover la lactancia materna a través del sistema de salud consisten en impulsar una política verdaderamente integral, combinando sesiones educativas dirigidos a grupos prenatales y visitas postnatales a los hogares. En un análisis del Servicio Nacional de Salud en Gran Bretaña, se comprobó haber aumentado el inicio de la lactancia principalmente en las áreas donde ésta práctica es baja. El estudio concluyó que los enfoques integrales, tanto al interior como al exterior del sistema de salud, parecen ser los más efectivos (Greiner, 2004).

V. Acercamiento analítico y resultados

Luego de advertir las cifras estadísticas ya mencionadas, como que, sólo el 31% de niños y niñas menores de seis meses en México, reciben lactancia materna exclusiva, y que la media en lactancia es de 10.4 meses en San Luis Potosí, cuando la recomendación de la OMS es mínima hasta los dos años. Y se valoraron también las impresiones recogidas de las herramientas de investigación como lo fueron las entrevistas semiestructuradas y las experiencias compartidas en el grupo de discusión entre madres que lactaron y no lactaron a sus hijos, mismas que nos transmitieron cierta preocupación y sinsabores, se optó entonces por requerir el pronunciamiento de las entidades públicas que por su competencia, debieran inmiscuirse de esta agenda. Acercamiento que fue posible gracias a solicitudes de información a través de la plataforma nacional de transparencia. Los resultados se transcriben a continuación:

Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí

“Actualmente la administración pública estatal cuenta con el Programa de cultura institucional para la igualdad laboral entre mujeres y hombres de San Luis Potosí 2016-2021, siendo un programa sexenal que involucra la participación de las dependencias

Y entidades de la administración pública del estado y del cual emanan diversas líneas de acción, entre las cuales se cuenta la línea 2.1.1 Promover la lactancia materna o extracción de leche, en los lugares de trabajo, libre de prejuicios y actos de discriminación, asimismo, la meta de esta línea de acción es destinar espacios físicos privados, adecuados e higiénicos por edificio público destinado a la lactancia materna o extracción de leche, esto como parte del eje 2. Corresponsabilidad, y de la estrategia 2.1 Impulsar acciones afirmativas para garantizar la práctica de la corresponsabilidad para el cuidado y atención de las hijas e hijos y personas dependientes de quienes laboran al servicio público.

Lo anterior mencionado, son compromisos a cumplir por parte de las dependencias y entidades de la administración pública estatal a través de los comités de cultura institucional creados en cada una, y el IMES como institución rectora de la política de igualdad de género promueve estas acciones en favor de la cultura institucional” (SIC).

Con la respuesta recibida, se logra concluir que, actualmente el Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, si bien se involucra y promueve la lactancia materna para con las mujeres, únicamente lo hace con las que laboran en el servicio público estatal. Dejando fuera a las cerca de 753,000 mujeres habitantes del estado que se encuentran en el intervalo de edad de entre los 15 y 49 años, según el Censo de Población y Vivienda 2020 de INEGI, que sería el grupo base, de mujeres en edad reproductiva a quién habría que dirigir cualquier programa que buscara incentivar la práctica de lactancia materna.

Ayuntamiento de San Luis Potosí

Por su parte, el H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, a través de la Instancia de las Mujeres, contestó: “Por ahora no contamos con programas ni políticas públicas encaminadas en este tema. Sin embargo, tenemos conocimiento de la Semana Mundial de la Lactancia Materna, y desde la Coordinación Municipal de Derechos Humanos a cargo de la Mtra. Olga Liliana Palacios Pérez, durante el 2019 se realizó el conversatorio “Trabajar y amamantar”, para el cual se invitó

a la consultora en lactancia materna con certificación internacional (IBCLC) Zoraida Banda Almazán y a Mónica Aydeé Guerrero Orozco certificada en lactancia materna" (SIC).

En una segunda solicitud de información, se complementó la anterior respuesta con la redacción que se encuentra a continuación:

"Desde la instancia de las Mujeres del Municipio de San Luis Potosí damos respuesta que, por el momento no se cuenta con programas, líneas de acción o políticas públicas para fomentar o implementar la práctica de la lactancia materna" (SIC).

Sistema Municipal DIF

"El DIF municipal ha realizado algunas actividades de difusión de manera virtual y en sus redes sociales. Como el foro de lactancia materna realizado el 7 de agosto del 2020 vía zoom, en la coordinación del área rural bajo la línea de trabajo: Nutrición integral y seguridad alimentaria. Los integrantes del foro: LN. María Guadalupe Mireles Lucio, educadora en lactancia por CAPP; Mónica Aydeé Guerrero Granados, educadora de porteo y primera infancia por Universidad Lasalle y Lic. Yesenia Rodríguez Zavala quienes dialogaron sobre la importancia y beneficios de la lactancia materna, con el objetivo de promover la lactancia materna desde un enfoque integral e interdisciplinario y mostrar los beneficios y ventajas de la lactancia materna a través de las voces de los especialistas en diálogo con los ciudadanos.

Así como la difusión a través de las redes sociales: El DIF municipal colabora con la difusión de la línea materna, línea que proporciona información sobre los cuidados prenatales y los 1000 días posteriores al nacimiento, incluyendo la lactancia como único medio de alimentación para las niñas y niños" (SIC).

De lo anterior, se advierte que ambas dependencias municipales, refieren haber organizado un conversatorio en el año de 2019, y una plática vía zoom, respectivamente. También mencionan hacer difusión a través de las redes sociales, sin especificar en lo absoluto, y a continuación invocan la línea telefónica 01800 MATERNA, que pertenece al Programa Federal "Salud Materna y Perinatal" del Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (CNEGSR).

Por su parte, la Dirección de Bienestar Familiar del Sistema Estatal DIF, menciona que:

"En el Estado se cuenta con el Programa CADI y CAIC, centros que tienen como objetivo la protección temporal y formación integral a niñas y niños menores de 5 años 11 meses de edad, que se considera, se encuentran en situación de vulnerabilidad social, al ser hijos de madres trabajadoras y jefas de familia que carecen de los servicios asistenciales y educativos para el cuidado y formación integral de sus hijos, quienes ante la necesidad de generar el ingreso familiar frecuentemente dejan en situación de abandono temporal a sus hijas e hijos, haciéndose patente la necesidad de generar las condiciones que permitan su cuidado.

Dentro del marco de la Semana Mundial de la Lactancia Materna a celebrarse del 1 al 7 de agosto, desde los centros CADI-CAIC se programan acciones que van desde pláticas de concientización dirigidas a padres y madres de familia, a campañas de sensibilización dirigidas a población en general, todo encaminado a fortalecer y concientizar sobre la importancia de la lactancia materna" (SIC).

En una nueva solicitud de información, contestada por la Dirección de Bienestar Familiar del DIF estatal, se recibió la redacción siguiente:

"Actualmente durante esta administración, la Dirección de Bienestar Familiar no ha implementado ninguna línea de acción con respecto a incentivar y/o apoyar la práctica de la lactancia materna".

Cabe mencionar que dentro de las acciones que se realizan en la Coordinación de infancia temprana, se impartirán pláticas en coordinación con la Secretaría de Salud dentro del programa CADI-CAIC, las cuales informan sobre la importancia de la lactancia materna y contribuyen a fomentar la práctica de esta” (SIC).

Derivado de las anteriores respuestas, si bien habría que reconocer el esfuerzo que aparentemente hacen los centros CADI-CAIC, en la semana mundial de la lactancia, se torna relativamente insignificante tal labor, al tener muy poco impacto, debido a la temporalidad que una sola semana de difusión y concientización, pudiera representar en la sociedad y en el Estado en general. Y a su vez, se demuestra el hecho de que el DIF estatal, no cuenta con un eje, una política o programa definido, mucho menos permanente en apoyo a la lactancia, lo que nos da una noción significativa de que la falta de incidencia deriva en el deterioro de la práctica de lactancia materna, y resulta no ser la opción más popular en las mujeres madres potosinas.

Servicios de Salud

Por parte del departamento de atención a la salud de la infancia y la adolescencia, así como la subdirección de salud reproductiva y atención a la infancia y adolescencia, se recibió la respuesta siguiente:

“El apoyo a la lactancia materna exclusiva, con base a la evidencia científica de ser una intervención costo efectiva para la disminución de la morbilidad neonatal, está sustentado en el programa de acción específico: salud sexual y reproductiva 2020-2024, en donde se invita a dar continuidad a la “Iniciativa hospital amigo del niño y de la niña” la instalación de bancos de leche para que los recién nacidos prematuros y enfermos puedan acceder a la lactancia materna y la vigilancia del cumplimiento del código internacional de comercialización de sucedáneos de la leche materna, el cual consiste en proteger a todas las madres y a sus bebés de las prácticas inapropiadas de comercialización.

Prohíbe toda promoción de los sucedáneos de la leche materna, biberones y chupones.

Esto con el objetivo de incentivar la lactancia materna voluntaria a través de información, asesoría y apoyo continuo a la mujer, por parte del personal de salud debidamente calificado [...] En los Servicios de Salud a través del programa de salud materna y perinatal, cuenta con un tríptico para la difusión de la lactancia materna, además se realiza difusión en redes sociales oficiales” (SIC).

Un tríptico. Darle continuidad a la mencionada iniciativa hospital amigo del niño y de la niña, aplicación de la NOM 050 para el fomento, protección y apoyo a la lactancia materna, así como vigilar el cumplimiento del código internacional de comercialización de sucedáneos de la leche materna. Si bien es una loable labor, estas actividades son más bien funciones inherentes y con carácter de obligatoriedad que tienen por cumplir los Servicios de Salud de Gobierno del Estado. Es decir, no tienen una política con un diseño propio que coadyuve a lograr el objetivo, sino simplemente coadyuvan con las acciones implementadas a nivel federal.

Luego de analizar estas respuestas, nos planteamos más preguntas. ¿Porque no estamos viendo acciones concretas como, “otorgar gratuitamente extractores de leche a las mujeres madres embarazadas o en puerperio que lo soliciten”, “brindamos capacitaciones y talleres gratuitos y permanentes dirigidos a las madres sobre lactancia materna, de extracción y almacenamiento de leche materna, de agarre, succión y grietas” “becas para certificar a profesionales de salud y sociedad civil en lactancia materna” “foros para impulsar la lactancia materna, conferencias vía presencial y por zoom en todo el estado” “consultas gratuitas a domicilio con asesoras de lactancia certificadas” “entrega de apoyos económicos a mamás que lactan a sus hijos, como medida de gratificación ó retribución social” o bien “se elabora en conjunto con la sociedad proyecto de iniciativa de ley, que contempla ampliar los periodos de licencia por maternidad y lactancia materna” y un largo etcétera?

Resulta evidente que el camino escogido por la administración pública local, ha sido la simulación y la escatimación de esfuerzos. Lejos de poder evaluar un programa de actividades, o la entrega de apoyos materiales (extractores, guías impresas, brassieres de lactancia, vales de consulta con asesoras de lactancia, por dar ejemplos), nos encontramos ante cínicas y tajantes respuestas como; no se hace, no se ha hecho nada al respecto, por el momento no se ha implementado nada, etc.

Por otro lado, presumiblemente en San Luis Potosí, se cuenta con grupos de apoyo a la lactancia materna, formados de la sociedad civil, madres y padres, profesionales de la salud como psicólogos, pediatras, asesoras, que conjuntamente organizados, desarrollan ese activismo que abona, contribuye y logra, que se den muchas lactancias, que sin este apoyo no existirían.

Según la Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna México, organización mexicana cuyos miembros son Consultores Certificados en Lactancia Materna por el Consejo Internacional de Certificación International Board of Lactation Consultant Examiners (IBLCE), en San Luis Potosí hay 3 asesores de lactancia certificados. Una más por parte de La liga de la leche

México, movimiento internacional sin fines de lucro que promueve y apoya la lactancia materna, y una asesora más según la página de CAPP LATINOAMÉRICA, organización internacional que certifica doulas, educadores perinatales y educadores de lactancia. Cinco potosinas más, según el directorio de profesionales en lactancia, certificados por la ONG PILU, Programa Integral de Lactancia Universitaria. Por Prolacta, una consultora certificada, y seguramente un par más por parte de otras escuelas internacionales. Sin embargo, desde los gobiernos locales, se podría incentivar la profesionalización de más asesores pues éstos impactan siempre favorablemente a cada una de las madres que asisten.

Tras el grupo de discusión donde se compartieron diversas experiencias, trascendió la muy loable labor, de grupo "UK'AABIIM" lactancia y crianza en familia, fundado en 2008 en la ciudad de San Luis Potosí por Raquel Trigo, psicóloga y educadora en lactancia, y que su activismo en pro del amamantamiento derivó en una red de apoyo formada de mamás interesadas en lactancia materna, por medio de la red social de Facebook, con un grupo privado, que al día de hoy alcanza los 12.5 mil miembros y que informa, difunde pero sobre todo acompaña a las mamás en este periodo de lactar a los hijos. También proporciona cursos presenciales y vía zoom, y cuenta con una extensa cartera de información validada y verificada por expertos. Prueba fehaciente de todo lo que se puede hacer, cuando la voluntad no falla.

VI. Conclusiones y recomendaciones

La presente investigación, se planteó con la genuina finalidad de aportarle a la práctica de lactancia materna un diagnóstico local y replantear el enfoque público necesario para su desarrollo y fomento.

Luego de contemplar los datos, y las respuestas recibidas por parte de las instituciones elegidas, justo porque una de sus motivaciones habría de ser la de velar por el interés superior de la niñez, pero que al contrario más bien nos comunicaron un dejo de omisión, y de opacidad; el aporte del presente artículo se tornó en una cruda evidencia de la apatía gubernamental-institucional, y la contribución del presente, se resume en un listado de recomendaciones a considerar, cuando se opte por fijar una política de apoyo a la lactancia materna

Si bien la lactancia materna, habría de ser ese periodo mágico y natural entre las madres y sus hijos, es menester trabajar desde lo público para garantizarle ese derecho y agasajo a las familias.

Aquí las recomendaciones:

1.- Se tendría que ir más allá de una conferencia cada año, o un póster en una clínica de salud.

Los gobiernos, desde sus instituciones, tendrían que tener clara la importancia de su fomento, apostarle a innovar en sus estrategias y con ello cosechar en unos años, las bondades en salud, en la economía local y el bienestar de las familias.

2.-Se tiene que tener claro que esa labor habrá de ser interinstitucional, una política pública que desde su diseño contemple objetivos claros y reales, para luego definir el presupuesto destinado a las acciones que se pretendan llevar a cabo. De ser necesario se tendrá que gestionar para ampliar el presupuesto ante el Congreso del Estado, o bien, re direccionar el presupuesto vigente y actualmente destinado a otras causas y sectores, para contribuir en esta materia donde mucho se ha dejado de hacer.

3.- La necesidad de los lactarios en los centros de trabajo adquiere relevancia, sólo si existe una concientización y difusión de extracción correcta de la leche, de su manejo, congelación etc., así como de garantizar el acondicionamiento de los espacios destinados para llevar a cabo las extracciones con éxito.

Para que un lactario cumpla su función deberá contar con:

ambiente con privacidad y tranquilidad para las usuarias, refrigerador en óptimas condiciones para uso exclusivo de la conservación de leche, ubicación accesible alejada de zonas contaminadas, lava manos para garantizar la higiene durante el proceso de extracción, dispensador de jabón líquido y papel toalla, muebles y sillas para la comodidad de las usuarias (Meléndez, 2019).

4.- Campañas no solo de difusión, sino de distribución de los insumos necesarios. Un extractor de leche, de marca reconocida en el mercado, se encuentra en tiendas en línea y departamentales (consultado en amazon.com) desde los \$700.00 aproximadamente en su versión manual, y cerca de \$4,000.00 en versiones dobles eléctricas.

El apoyo no sólo para su compra, sino para la capacitación para su uso, resulta fundamental para que las lactancias establecidas los primeros meses de vida del bebé, continúen más allá de los 6 meses, y le permitan a la madre la posibilidad de eventualmente realizar actividades personales; desde laborales y económicas, hasta hobbies personales, actividades de esparcimiento, descanso y más.

5.- También se exhorta a dirigir la información y los cursos de lactancia no sólo a las madres. Considerar a sus parejas, y o al núcleo familiar que contiene y acompaña a la madre.

Sería importante conocer también las creencias, y experiencias que los hombres tienen con la paternidad y el papel de apoyo de las parejas en la lactancia; pues, a los padres casi nadie les pregunta qué opinan ni cómo llevan ellos la lactancia, y tampoco se les suele informar de cómo ayudar a sus compañeras (Pérez, 2017).

6.- Finalmente, es inminentemente necesario que, desde lo federal, se concedan licencias de maternidad más amplias para las madres. Los permisos de maternidad en la actualidad resultan insuficientes si de verdad se quiere apoyar la lactancia materna.

Aproximadamente, los primeros seis meses de vida del lactante las tomas de leche se realizan cada 2,2 horas el primer trimestre y hasta 3,3 horas a los 6 meses de vida. Por lo que se comprende, que lactar requiere disponibilidad absoluta de la mujer (Meline, 2020).

Como González de Cosío afirma, para las madres trabajadoras, como para muchas mujeres de diversos sectores de la sociedad, el inicio de la LM no es problema, continuarla es el gran reto.

Bibliografía

- Acosta, Félix. (2010). La evaluación de la política social en México: avances recientes, tareas pendientes y dilemas persistentes. *Papeles de población*, 16(64), 155-188. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140574252010000200007&lng=es&tlng=es. Consultado en (20 de febrero 2021).
- Amazon, (2022). Recuperado de: https://www.amazon.com.mx/Chicco-Natural-Feeling-SacalecheManual/dp/B00I5H87AU/ref=sr_1_1?__mk_es_MX=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&crd=1E4DODJ9CK303&keywords=extractor+de+leche+chicco+manual&qid=1666637448&qu=eyJxc2MiOilxLjQzliwicXNhjoiMC4wMClInFzcCl6IjAuMDAifQ%3D%3D&prefix=extractor+de+leche+chicco+manual%2Caps%2C141&sr=8-1
- Arellano Gault, David. (2002). Nueva Gestión Pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 23. Recuperado de: http://institutodelperu.pe/wpcontent/uploads/2015/11/2arellano_2002_nueva_gestin_pblica_mxico.pdf
- Arellano, Saúl (2020). La industria que atenta contra la lactancia materna. *MÉXICO SOCIAL, LA CUESTIÓN SOCIAL EN MÉXICO*. Recuperado de <https://www.mexicosocial.org/la-industria-que-atenta-contra-la-lactancia-materna/> Consultado el (10 de mayo de 2021).
- Bonyata, Kelly (2018). Lactancia materna pasada la infancia: hoja informativa. *Kellymom parenting y breastfeeding*. Recuperado de: <https://kellymom.com/ages/older-infant/ebf-benefits/>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (18 mayo 2022). Ley Federal del Trabajo. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>. Consultado el (20 junio 2022).
- Cosío-Martínez, Teresita González de et al. Recomendaciones para una política nacional de promoción de la lactancia materna en México: postura de la Academia Nacional de Medicina. *Salud Pública de México* [online]. 2017, v. 59, n. 01 pp. 106-113. Disponible en: <<https://doi.org/10.21149/8102>>. ISSN 0036-3634. <https://doi.org/10.21149/8102>. Consultado el (4 Febrero 2021).
- De Sena, Angélica (2014), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- Díaz de León, Carlos Gómez (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación, *Daena: International Journal of Good Conscience*. 8(1)177-194. ISSN 1870-557X Recuperado de <https://bit.ly/3Qho5QQ>
- ENADID 2018, Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/enadid/2018/> Consultado el (20 junio 2020).
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) Prácticas de lactancia materna en México. Recuperado de: <https://www.unicef.org/mexico/media/2866/file/Pr%C3%A1cticas%20de%20lactancia%20materna%20en%20M%C3%A9xico.pdf>
- Geysler, Margel. (2013). Para que el sujeto tenga la palabra: presentación y transformación de la técnica de grupo de discusión desde la perspectiva de Jesús Ibáñez. En María Luisa Tarrés (1ra edición) *Observar escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 187-207). México: El Colegio de México.
- González de Cosío Martínez Teresita, Hernández Cordero Sonia. (2016). *Lactancia materna en México*, México: Intersistemas.
- González de Cosío-Martínez, T., Hernández-Cordero, S., Rivera-Dommarco, J., & Hernández-Ávila, M. (2017). Recomendaciones para una política nacional de promoción de la lactancia materna en México: postura de la Academia Nacional de Medicina. *Salud Pública De México*, 59(1, ene-feb), 106-113. <https://doi.org/10.21149/8102>

Bibliografía

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) Prácticas de lactancia materna en México. Recuperado de: <https://www.unicef.org/mexico/media/2866/file/Pr%C3%A1cticas%20de%20lactancia%20materna%20en%20M%C3%A9xico.pdf>
- Geysler, Margel. (2013). Para que el sujeto tenga la palabra: presentación y transformación de la técnica de grupo de discusión desde la perspectiva de Jesús Ibáñez. En María Luisa Tarrés (1ra edición) Observar escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social (pp. 187-207). México: El Colegio de México.
- González de Cosío Martínez Teresita, Hernández Cordero Sonia. (2016). Lactancia materna en México, México: Intersistemas.
- González de Cosío-Martínez, T., Hernández-Cordero, S., Rivera-Dommarco, J., & Hernández-Ávila, M. (2017). Recomendaciones para una política nacional de promoción de la lactancia materna en México: postura de la Academia Nacional de Medicina. *Salud Pública De México*, 59(1, ene-feb), 106-113. <https://doi.org/10.21149/8102>
- Greiner, Ted. (2004). Programas de Protección, Apoyo y Promoción de la Lactancia Materna. Enciclopedia sobre el desarrollo de la primera infancia. Recuperado de <https://www.encyclopedia-infantes.com/pdf/expert/lactancia-materna/segun-los-expertos/programas-de-proteccion-apoyo-y-promocion-de-la-lactancia>. Consultado el (07 octubre 2022).
- Martínez Vilchis, José. (2005). Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México. *Convergencia*, 12(39), 13-49. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140514352005000300013&lng=es&tlng=. Consultado el (15 febrero 2021).
- Meline-Quiñones, Valeria, Rodríguez-Garrido, Pía y Zango-Martín, Inmaculada. (2020). Lactancia materna exclusiva y participación en la vida diaria: una perspectiva ocupacional de la maternidad. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28 (1), 86-110. Publicación electrónica recuperada de: <https://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoao1871>. Consultado el (17 de febrero de 2020).
- Secretaría de Salud, México Gobierno de la República. Estrategia Nacional de Lactancia Materna 2014-2018. Recuperado de: http://cneqsr.salud.gob.mx/contenidos/descargas/SMP/ENLM_2014-2018.pdf Consultado el (7 enero 2022).
- Meléndez González, Lorena. (2019). Manual de funcionamiento y uso de lactarios del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México. Recuperado de <https://trijaem.gob.mx/wp-content/uploads/2019/04/lactario.pdf> Consultado el (21 octubre 2022).
- Moyado Estrada, Francisco. (1996). LA POLÍTICA SOCIAL EN MÉXICO: UN ENFOQUE DESCENTRALIZADOR CON FINES DE ADAPTACIÓN. *Estudios Políticos*, año XLV, novena época, número 52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.24484903e.1996.12.37108>
- Nelson E.A.S. (1994). Warm chain for breastfeeding, *The Lancet*, vol. (344), pp. 1700-1702. Doi: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(94\)90482-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(94)90482-0). Consultado el (19 julio 2022).
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Documento normativo sobre lactancia materna. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255731/WHO_NM_H_NHD_14.7_pa.pdf?ua=1 Consultado el (09 abril 2020).
- Organización Mundial de la Salud. (2017), 10 datos sobre la lactancia materna. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/features/factfiles/breastfeeding/es/> Consultado el (14 junio 2021).
- Organización Panamericana de la Salud (2020) Breastfeeding-Benefits. Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9328:breastfeeding-benefits&Itemid=42403&lang=es consultado el (12 julio 2020).

Bibliografía

- Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud *The Lancet Breastfeeding Series. (2016). Lanzamiento virtual en español de la serie en The Lancet. Recuperado de Lanzamiento virtual de la serie The Lancet sobre Lactancia Materna - 29 abril 2016 - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud (paho.org).
- Pérez Bravo, Ma. Dolores y Moreno Hernández, Amparo (2017): "Maternidades y lactancias desde una perspectiva de género". ILEMATA. Revista Internacional de Éticas Aplicadas, vol (25), pp. 143-155. Recuperado de: <https://www.dilemata.net/revista/index.php/dilemata/article/view/412000139> Consultado el (21 marzo 2022).
- Pineda Ortega, Pablo (2015). Génesis y caracterización de la Nueva Gestión Pública en Latinoamérica, Latinoamérica Contextualizaciones, 8 Año 7, número 12. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/322549390> Consultado el (11 diciembre 2020).
- PROFECO (2022). Revista del Consumidor, Fórmulas para lactantes, estudio de calidad. Recuperado de: https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_542_Abril_2022.pdf Consultado el (19 julio 2022).
- Schröder, Peter (2006). Nueva Gestión Pública; Aportes para el buen gobierno. Recuperado de <https://reial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf> Consultado el (27 agosto 2020)
- Urquiza Aréstegui, Raúl. (2014). Lactancia materna exclusiva: ¿siempre?. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia, 60(2), 171-176. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230451322014000200011&lng=es&tlng=es. Consultado en (09 agosto 2022).
- Vela Peón, Fortino. (2013). Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa. En María Luisa Tarrés (1ra edición) Observar escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social (pp. 63-92). México: El Colegio de México.

Políticas públicas y reparación a víctimas de desaparición forzada en México



Alejandra Manzano Jiménez [1]
Correo: alemanzano29@gmail.com

Fecha de recepción: 07/04/22
Fecha de aceptación: 21/09/22

Resumen

Este artículo busca hacer un análisis de las situaciones políticas que han derivado en la desatención de la problemática de desaparición forzada en México, en las que se encuentran en primer lugar, la falta de reconocimiento de un conflicto armado no internacional en el territorio, seguido por el diseño de una política pública en materia de Reparación integral que no ha sido suficiente para atender las necesidades de las víctimas, que será visto desde la estructura conceptual de las políticas públicas; posteriormente se menciona que las soluciones diseñadas son de tipo singular y poco o nada buscan afectar el sistema que permite la desaparición forzada, la impunidad y la desatención a la reparación, por lo cual, se plantea como alternativa soluciones sinérgicas o integrales que pongan en diálogo las diferentes estructuras y actores de una problemática tan compleja como es la desaparición forzada y la reparación.

Palabras clave: Desaparición forzada, Reparación integral, Políticas públicas.

Abstract

This article seeks for an analysis of the political situations that have led to the inattention of the forced disappearance problem in Mexico, where you can find in first place, the lack of acknowledgment of a non-international armed conflict in the territories followed by the design of a public policy in regards of a Comprehensive Reparation that has not been enough to support the needs of victims, this seen from the conceptual structure of public policies; subsequently is mentioned that the designed solutions are of a regular kind and they do not look for affecting the system that allows the disappearance, impunity and disregard of repairation, whereby, it is proposed as an alternative synergic or comprehensive solutions that set into dialogue different structures or actors of a complex problem as it is Forced Disappearance and Reparation.

Keywords: Forced Disappearance, comprehensive repairation, public policies

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Para citar este artículo:

Manzano, J. (2022). "Políticas públicas y reparación a víctimas de desaparición forzada en México". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. I, No. 1, pp.66-81.

Introducción: acercamiento a la problemática

El presente artículo, tiene como fin indagar frente a las acciones que el Estado mexicano ha tomado en materia de reparación integral a las víctimas de violaciones a los derechos humanos, puntualmente a la desaparición forzada por medio de políticas públicas que satisfagan las necesidades producidas por esta práctica en el país. Para este fin es relevante entender la manera en la que el Estado mexicano ha dado respuesta al contexto de conflicto que vive desde hace más de una década, puesto que, a nivel estatal, en México no se reconoce un conflicto armado de ninguna naturaleza, por lo cual, se ven afectadas las decisiones estatales frente a las acciones que deberían ser tomadas para dar cuenta de los procesos de reparación integral del daño al que fueron sometidas muchas personas y sobre todo hacer efectivas las medidas que se han tomado.

Posteriormente, se plantea un recorrido por la historia de la Desaparición Forzada como práctica en el marco de un conflicto no reconocido que tiene repercusión en las acciones estatales frente a la misma; de igual forma es importante mencionar la manera en la que ocurre este fenómeno en el territorio, tomando en cuenta las principales medidas legales que el Estado mexicano ha desarrollado para dar frente a la problemática, además de conocer los alcances que estas acciones han tenido en las víctimas, con lo cual es posible tener un acercamiento a la efectividad de estas medidas junto con las posturas que la comunidad y mecanismos internacionales han tenido sobre la problemática.

Durante el gobierno de Felipe Calderón (2006-2012) se declaró la llamada “Guerra contra el Narcotráfico”, estrategia que tenía como objetivo luchar contra el narcotráfico en el territorio mexicano que, con orientación del gobierno estadounidense, inicia a una militarización en el territorio con el objetivo de controlar los constantes enfrentamientos que se presentaban entre carteles;

además el enfoque estatal estaba concentrado en capturar capos del narcotráfico y en el decomiso de drogas. En medio de esta estrategia militar durante el sexenio de Felipe Calderón aproximadamente 70,000 personas fueron ejecutadas de forma violenta, el número de cárteles del narcotráfico se expandió y el tráfico de drogas continuó. (Rosen y Zepeda, 2015)

Posteriormente, el presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018) admite que las acciones del gobierno antecesor en la estrategia de seguridad, derivó en la violación de múltiples derechos humanos y aumentó los niveles de inseguridad en el país, razón por la cual se esperaba un cambio en las estrategias y que se tomaran acciones distintas frente a la guerra contra el narcotráfico, sin embargo se mantuvo el uso de la fuerza como herramienta para combatir a los grupos delincuenciales y las Fuerzas Armadas tenían participación en las labores de seguridad pública, señal de que la estrategia de seguridad se prolongó durante este periodo presidencial (Rodríguez, 2017).

Si bien durante la campaña del actual presidente Andrés Manuel López Obrador (2018-2024) el discurso estaba orientado en la pacificación de México, las acciones realizadas parecieran seguir dando sustento a lo que los gobiernos anteriores habían hecho, puesto que es durante este sexenio que se instaura la Guardia Nacional, decisión que para muchos organismos es preocupante por la creciente violación de derechos humanos que se ha presentado en el país a manos de las fuerzas públicas y civiles, Serrano (2018) señala:

“Académicos de diversas instituciones no sólo alertaron sobre los enormes riesgos que entraña el despliegue de fuerzas militares entrenadas para enfrentar a un enemigo. También se refirieron a casos específicos de violaciones graves de derechos humanos a manos de soldados y marinos, documentados, acreditados y algunos incluso juzgados por la Corte Interamericana de Derechos Humanos” (p. 221).

Se podría decir tomando en cuenta lo señalado por Arratia (2016) citando el reporte "México: the Third War" de Burton y Stewart (2009) que en el territorio mexicano y la guerra contra el narcotráfico confluyen tres conflictos: la batalla entre los carteles por las plazas, la batalla entre los carteles y el Estado y los ataques de los grupos criminales contra la población civil.

Por otro lado, se encuentra Rojo (2020) quien manifiesta que México vive un Conflicto Armado no Internacional (CANI) tomando en cuenta tres instrumentos internacionales en esta materia que han sido ratificados por el país:

- Convenios de Ginebra y su artículo 3: En el cual se propone que para determinar un CANI no es necesaria la participación de las fuerzas armadas, además debe existir un nivel de violencia propio de un conflicto armado que se desarrollen en parte del territorio de un Estado Parte;
- Estatuto de Roma: Propone que los actores involucrados pueden entenderse como grupos armados, como característica determinante, sin necesidad de que las fuerzas armadas sean un actor; al igual que el artículo 3 de la convención de Ginebra señala que el conflicto se debe presentar en el territorio de un Estado Parte y que debe ser prolongado.
- Protocolo adicional de los convenios de Ginebra (PA II): Para este protocolo se incluye la participación de las fuerzas armadas estatales y fuerzas armadas disidentes o grupos armados organizados como actores del conflicto, nuevamente el nivel de violencia es propio de un conflicto armado, además los grupos armados deben estar organizados bajo un mando responsable quien dirige los ataques que deben ser sostenidos y concertados, requisito que, para la autora, se cumple parcialmente en México.

A su vez, la autora señala algo importante para enriquecer el entendimiento del fenómeno al comentar lo siguiente: "si bien son loables los esfuerzos por responsabilizar a los Estados en cuanto a su actuación en conflictos armados, pareciera ser que el marco jurídico del DIH actual implica una suerte de desamparo jurídico respecto a las problemáticas relacionadas con el narcotráfico y otras relacionadas con el crimen organizado" (p. 1419).

Resulta relevante tener en cuenta esto puesto que pese a que actualmente el narcotráfico cumple un papel importante en la forma en la que se desenvuelven los conflictos en México y otros países como Colombia, Venezuela y Estados Unidos, no existen directrices internacionales frente a la forma en la que los Estados dan frente a la problemática y parece estar invisibilizada, situación preocupante sumada a que son muchos los Estados que se ven permeados por las dinámicas del narcotráfico derivando en lo que popularmente se conoce como "narcoestados" de lo que poco se habla a nivel internacional.

Dicho esto, es importante señalar entonces, que a pesar de que ante diferentes mecanismos internacionales es evidente la presencia de un conflicto armado no internacional en México, pareciera que existe una falta de voluntad por parte del Estado para reconocer el carácter de este conflicto. En el territorio mexicano existe una ambigüedad determinada por el despliegue militar en todo el país, generando un escenario de guerra y una falta de reconocimiento del conflicto, lo que deriva en una negación a tomar las respectivas acciones del Derecho Internacional Humanitario que den vigilancia a las hostilidades y las posibles vulneraciones a los Derechos Humanos (Rojo, 2021).

En este panorama, es claro el evidente riesgo al que se ven expuestos los ciudadanos mexicanos y la preocupante desprotección a la que las víctimas se enfrentan pues en el país no existen mecanismos internacionales

que hagan seguimiento a las hostilidades, a las acciones de los actores armados y en ese mismo sentido, a las obligaciones que el Estado adquiere con las víctimas de violaciones a los derechos humanos, para el interés de este artículo, la desaparición forzada.

A nivel internacional, se ha señalado la desaparición forzada como un problema que aqueja amplias zonas del mundo, incluida la región de Latinoamérica, si bien, esta práctica se ha desarrollado en escenarios como las dictaduras militares y conflictos armados internos, también se ha presentado en contextos democráticos, pero con complejos escenarios bélicos, como es el caso de México (ONU, 2017).

Desde la década de los sesenta, con la "Guerra Sucia" se empiezan a generalizar las desapariciones forzadas, como método de sanción y control social ante las nacientes organizaciones sociales que buscaban denunciar la represión por parte del gobierno que en ese momento estaba en cabeza del Partido Revolucionario Independiente (PRI). Esta práctica, empieza puntualmente en la zona sur del país, especialmente en el estado de Guerrero, sin embargo, fue mutando y finalmente llegó a zonas urbanas y grandes ciudades del país como Ciudad de México y Monterrey (Robledo 2016; Rodríguez 2017).

En medio de esta situación política y los múltiples abusos estatales contra movimientos civiles, surgen las guerrillas urbanas, estas eran grupos generalmente de izquierda que con acciones radicales buscaban cambios sociales y políticos a través de la lucha armada, estas acciones incluían secuestros y asesinatos de políticos y empresarios importantes. Como respuesta a esta situación, las detenciones y desapariciones de personas, no fueron llevadas a cabo únicamente por las fuerzas militares si no que se involucraron otras agencias como la Dirección Federal de Seguridad, actualmente conocida como el Centro de Investigación y Seguridad Nacional,

quien además se encargaba de investigar a las personas que se vieran involucradas en acciones guerrilleras y quienes eran consideradas un peligro para el Estado. (Rodríguez, 2017).

De acuerdo con Robledo (2016), el fenómeno siguió mutando y sistemáticamente practicado durante los años siguientes en medio de un ambiente de impunidad ante las denuncias de desaparición forzada. En el año 2006, cuando inicia el mandato presidencial Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), se anuncia como prioridad la guerra contra el narcotráfico. Este periodo histórico marca un nuevo ciclo de violencia.

Años posteriores, con la presidencia de Enrique Peña Nieto (2012-2018) como sucesor de Calderón, se mantiene la estrategia militar contra el narcotráfico. Robledo (2016) agrega: "En este contexto, la desaparición de personas se excluye discursivamente del campo al que había sido confinada en sus orígenes para ubicarse en uno de nuevos actores y acciones que diluyen intencionalmente las responsabilidades. Precisamente uno de los rasgos fundamentales de las desapariciones recientes es la colusión entre agentes del gobierno e integrantes del crimen organizado" (p. 102).

Es por esto que, con apoyo a un método cualitativo con enfoque a la revisión documental, el objetivo de este artículo es presentar las acciones en materia de políticas públicas en relación con la reparación integral a las víctimas, especialmente a víctimas de desaparición forzada en México presentando sus alcances, nivel de satisfacción de las víctimas y posturas internacionales frente a las mismas con el fin de analizar estas políticas de manera crítica y así dar cuenta de su funcionamiento, a su vez, se plantea como hipótesis que el Estado mexicano no ha dado respuestas satisfactorias a las víctimas en materia de reparación y en la mitigación de la practica puesto que al no reconocer un conflicto armado no internacional, no hay seguimiento a estas acciones generando contexto de impunidad y abandono ante las demandas de las víctimas.

1) Desaparición Forzada: características y contenido epistemológico

Desde la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2017), se plantea que la desaparición forzada ha sido usada como estrategia para causar terror en los ciudadanos. Esta práctica genera sensación de inseguridad que no se limita únicamente a los familiares cercanos del desaparecido, sino que perturba a la comunidad y el conjunto de la sociedad. La Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas, de la Organización de Naciones Unidas (1992), en su artículo Dos, plantea que:

Se entenderá por "desaparición forzada" el arresto, la detención, el secuestro o cualquier otra forma de privación de libertad que sean obra de agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúan con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o del ocultamiento de la suerte o el paradero de la persona desaparecida, sustrayéndola a la protección de la ley.

Además, señala en su artículo veinticuatro que, a los efectos de la Convención, se entenderá por "víctima" la persona desaparecida y toda persona física que haya sufrido un perjuicio directo como consecuencia de una desaparición forzada, incluyendo así a los familiares de la víctima. Esta medida ha sido adoptada en los países de Latinoamérica, México incluido. De acuerdo con lo anterior, la ONU (2017) plantea que la desaparición forzada es un hecho que violenta los Derechos Humanos de manera grave, pues las víctimas al ser separadas del ámbito protector de la ley al haberlas "desaparecido" de la sociedad, se encuentran privadas de todos sus derechos, sin embargo, puntualiza algunos derechos humanos que en las desapariciones forzadas son violados con regularidad:

- El derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica;
- El derecho a la libertad y seguridad de la persona;
- El derecho a no ser sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes;
- El derecho a la vida, en caso de muerte de la persona desaparecida;
- El derecho a una identidad;
- El derecho a un juicio imparcial y a las debidas garantías judiciales;
- El derecho a un recurso efectivo, con reparación e indemnización;
- El derecho a conocer la verdad sobre las circunstancias de la desaparición.

De igual forma, las desapariciones también suponen la violación de diversos derechos de carácter económico, social y cultural tanto para las víctimas directas como las indirectas, en los que se incluye el derecho a la protección y a la asistencia a la familia, el derecho a un nivel de vida adecuado, el derecho a la salud y la educación (ONU, 2017). De acuerdo con esto, y siguiendo los pronunciamientos de organismos internacionales, al ser una grave violación de los Derechos Humanos, las víctimas tienen derecho a la reparación y atención. En ese sentido, los Estados están en la obligación de garantizar la reparación a las víctimas de este hecho, quienes tienen derecho a una indemnización adecuada.

Por lo cual, en la mencionada Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas de la ONU (1992), en su artículo veinticuatro se describe también el derecho a obtener una reparación que comprenda todos los daños materiales y morales e incluya, según proceda, la restitución, la rehabilitación, la satisfacción y garantías de no repetición.

Por último, se exige a los Estados parte que adopten las medidas necesarias en relación con la situación jurídica de las personas desaparecidas, económicas, el derecho de familia y los derechos de propiedad.

Como se mencionó con anterioridad, este fenómeno no se limita a determinados contextos, sino que es practicado ampliamente en todo el mundo, de acuerdo con Andrea Contreras (2021) de los 10 países que la ONU clasifica con mayores desapariciones forzadas desde 1980, siete están en América Latina: Argentina, Colombia, Guatemala, el Salvador, Perú, Chile y México. En México de acuerdo con María Jaramillo y Michel Retama (2020)

en la última década la desaparición de personas se ha incrementado al igual que el crimen organizado y se ha transformado en una práctica criminal y violatoria de derechos humanos. Agregado a lo anterior el 97.5% de las denuncias se realizaron entre el 2006 y 2019; frente a las características de los desaparecidos, se menciona que para el 2019, el 74% de las víctimas eran hombres, el 25.69% eran mujeres y un 0,31% se catalogan como sexo indeterminado; a su vez, el 53% de los desaparecidos tendrían entre 15 y 35 años, el 18% corresponde a niños o niñas (Jaramillo y Retama, 2020). De igual forma Jaramillo y Retama (2020) señalan que actualmente las víctimas de desaparición forzada no son únicamente los poderes políticos, defensores de derechos humanos o periodistas, sino también cualquiera que represente un obstáculo para las estructuras criminales.

Por otra parte, el informe de Búsqueda e identificación de personas desaparecidas de 2020, desde el 2006 al 2020 en México se han registrado un total de 77.171 de personas reportadas como desaparecidas, siendo el 2016 el año con mayor reporte de casos con 8.345, seguido del 2017 con 7,900 y el 2016 con 5.791.

En el informe se resalta que entre el año de 2018 y 2021 los estados con mayor reporte de personas desaparecidas son Jalisco, con 3.568, Guanajuato con 1.226 y Tamaulipas con 1.206, cifra muy cercana a Ciudad de México, que cuenta con 1.191.

Para complementar la información presentada, se profundiza en cómo es el procedimiento llevado a cabo por la Procuraduría General de la República frente a un caso de desaparición forzada, esto a través del Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y la Investigación del Delito de Desaparición Forzada (2015), aquí el proceso de búsqueda se efectúa a través de cuatro fases:

La primera fase es el mecanismo de búsqueda inmediata, se da en las primeras 24 horas y se conforma por cuatro pasos, el primero de ellos es la recepción del reporte de desaparición, la cual da inicio a la búsqueda oficialmente, estas denuncias se canalizan a través del área especializada de la procuraduría que notifica al Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría (CEDAC); para llenar este reporte se solicita información básica de la persona desaparecida lo que permitirá que se abra un expediente y así dar seguimiento a la búsqueda.

En segundo lugar, se encuentran las acciones ministeriales urgentes, las autoridades pertinentes protegen evidencias, generan alertas en carreteras y entidades migratorias, además de la búsqueda de dispositivos móviles o vehículos, consultando a hospitales, albergues o centros de detención; en este punto, de tener información sobre la sospecha de un servidor público involucrado en la desaparición, se inicia la indagación sobre este.

Posteriormente, en el paso de la información y protección a víctimas, el ministerio público se contactará con los familiares y articularse con ellas, además de contemplar el riesgo en el que se encuentran y de acuerdo con el caso activar mecanismos de protección. Si después de 24 horas no se ha localizado a la persona, se da apertura a la segunda.

La segunda fase llamada Mecanismo de búsqueda entre 24 y 72 horas, tiene 6 pasos, el primero de ellos es la entrevista del ministerio público con los familiares con el fin de indagar posibles lugares en los que podrían hacer la búsqueda y aclarar los derechos que tienen como víctimas indirectas. Posteriormente se llevarán a cabo medidas de apoyo a víctimas, en las que se encuentran ayuda inmediata, alojamiento y atención, transporte, asesoría jurídica y reparación del daño. En esta fase, se llena el cuestionario AM que es una herramienta para recabar datos de las personas desaparecidas a través de sus familiares.

Una vez realizado esto, se inician las diligencias policiales, en los que se indagan los últimos lugares en los que se ubicó a la víctima y se hacen entrevistas a testigos, aquí también se incluye el paso de la solicitud de información a autoridades señaladas como presuntas responsables, además de otras solicitudes de información, como empresas de telefonía entre otras entidades que puedan ser de utilidad. Si a las 72 horas no se localiza a la persona, se sigue al mecanismo de búsqueda después de 72 horas.

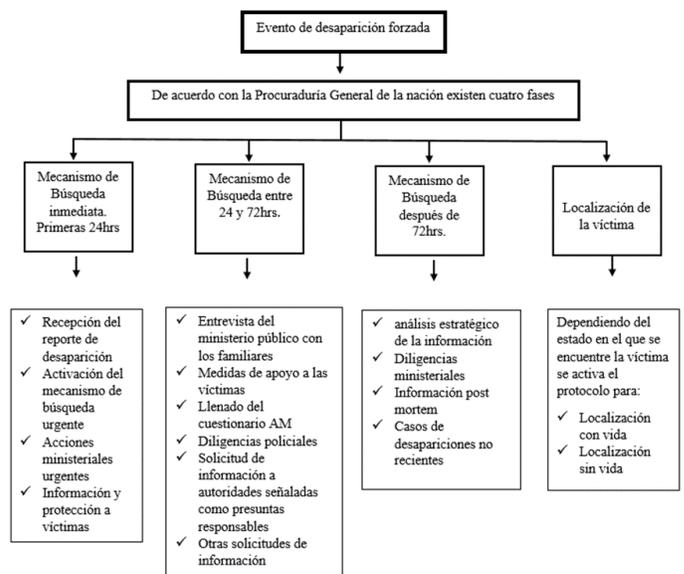
Esta tercera fase, inicia con el análisis estratégico de la información apoyado por las diligencias ministeriales, en las que se encuentran nuevamente entrevistas, inspecciones de lugares clave, acercamiento a instituciones a las que estén adscritos los funcionarios públicos señalados como presuntos perpetradores, toma de muestras biológicas y huellas dactilares. Esta última información se contrasta con el siguiente paso llamado información post mortem, en ella analizan cuerpos localizados y se analiza con respecto a la información del desaparecido. Igualmente, en esta fase se contemplan las desapariciones no recientes.

Para dar cierre a la última fase es necesario localizar a la víctima, que puede derivar en dos posibilidades, localización con vida en donde se

atiende medicamente a la víctima además de atención psicológica y reencuentro con sus familiares y se continúa los trámites legales necesarios.

La segunda posibilidad, localización sin vida de la víctima tiene dos momentos, notificación a los familiares y entrega de cuerpos. Sin importar el desenlace, toda acción de búsqueda de una persona víctima de desaparición forzada debe estar acompañada por la reparación del daño.

Figura1: Esquematación institucional de la desaparición forzada



Fuente: Elaboración propia

2) La reparación como derecho de las víctimas

La reparación es entendida como un derecho fundamental de las víctimas pues busca el restablecimiento de la dignidad de estas que se encuentra relacionada directamente con la verdad y la justicia, por lo cual es responsabilidad de los estados el reparar a las víctimas que deviene de las obligaciones estatales del respeto y garantía en materia de libertades y derechos.

Lo que busca las reparaciones es hacer desaparecer los efectos que las violaciones han tenido en sus vidas, aunque se reconozca que hay situaciones que no pueden repararse y se presenta en dos tipos, material o moral, estas reparaciones pueden ser ejecutadas en diferentes medidas en las que se encuentran las políticas públicas (Mendoza, 2017).

En el contexto de interés para este artículo, se menciona que, en el 2013, el gobierno de México en respuesta a la creciente violación de derechos humanos en su territorio expide la Ley General de Víctimas que en su artículo dos sostiene que su objeto es:

Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, restitución de sus derechos violados, debida diligencia, no repetición y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado mexicano es parte y demás instrumentos de derechos humanos.

En este sentido, crea el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), instancia de coordinación y formulación de políticas públicas que tiene como objetivo: "Proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales, y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas en los ámbitos local, federal y municipal" (Navarro, 2017, p. 5-6).

Por otra parte, se encuentra la Comisión ejecutiva de atención a Víctimas que es el órgano operativo del SNAV quien en el 2016 crea el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) que es el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar ayuda inmediata, atención, asistencia, protección y reparación integral víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, así como impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización y la victimización secundaria.

En el modelo, como se mencionó con anterioridad, se busca la reparación integral a las víctimas, descrita como: "El derecho de las víctimas del delito a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones a derechos humanos que han sufrido, y comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición" (p. 32).

Medidas que se acogen a las asignadas internacionalmente (p. 32):

1) Medidas de Restitución: Medidas para restablecer a la víctima, en la medida de lo posible, a la situación anterior al hecho victimizante. En ella encontramos, restitución de derechos, devolución de bienes y regreso al lugar de residencia, entre otras.

2) Medidas de Rehabilitación: Medidas para brindar a la víctima servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo para el restablecimiento de su independencia física, mental, social y profesional y su inclusión y participación en la sociedad. La rehabilitación se refiere a la restitución de funciones o la adquisición de nuevas competencias que requieran las nuevas circunstancias en que se encuentre la víctima como consecuencia de los hechos victimizantes. En esta medida encontramos atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas, servicios jurídicos, programas educativos especializados y capacitación laboral.

3) Medidas de Compensación: Medidas de indemnización que se otorgan a la víctima por los daños y perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante y que no puedan ser objeto de medidas de restitución. Entre ellas se encuentra el pago del daño material y pago de perjuicios o lucro cesante.

4) Medidas de Garantías de no repetición: Medidas de carácter particular o general cuyo fin es garantizar, en la medida de lo posible, la no repetición del hecho victimizante. Algunos tipos de medidas son educación de la población en derechos humanos junto con la capacitación de servidores públicos, emisión de protocolos, lineamientos y demás instrumentos para regular la conducta de servidores públicos, participación de las víctimas y de la ciudadanía en las instituciones del Estado y creación de mecanismos de reconciliación y paz.

5) Medidas de satisfacción: Medidas de acceso a la justicia y a la verdad, así como aquellas medidas de carácter público o simbólico que tienen la finalidad de reconocer la dignidad de la víctima. En estas se encuentran la investigación de los hechos y sanción a los responsables, localización de personas desaparecidas, la revelación pública de la verdad a través de informes u otros medios, reconocimiento de responsabilidad y disculpa pública, construcción de memoriales y publicación de semblanzas acerca de las víctimas.

3) Modelo de reparación mediante implementación de políticas públicas

El Modelo de reparación integral a víctimas se constituye como una política pública; es decir un conjunto de decisiones y acciones gubernamentales orientada a atender el problema público de la atención y reparación a las víctimas bajo la normativa particular de la Ley General de Víctimas. Dicho esto, de acuerdo con Mballa (2017) se entiende a las políticas públicas como: “El conjunto de decisiones y acciones racionales del gobierno para dar solución bajo una normativa definida, a diversos problemas públicos suscitados por las necesidades de las personas. Esto significa que una política pública emana de una decisión del gobierno con la finalidad de atender y solucionar un problema público específico” (p. 35).

Sumado a esto Cruz y Mballa (2017) consideran que las políticas públicas no pueden ser ambiguas y deben reflejar claramente cuáles son los problemas para privilegiar y el tipo de metodologías que se proponen para solucionar los problemas públicos;

Es decir que las políticas públicas cuentan con una estructuración conceptual en el cual interactúan los subsistemas de necesidades, el gobierno que toma decisiones y genera al subsistema de problemas públicos que determina las acciones que dan paso a la solución.

Es importante señalar que dicho ciclo de las políticas públicas se retroalimenta constantemente y obedece a las lógicas de la racionalidad compleja.

En ese sentido entonces, el subsistema de necesidades es aquel en el cual se gestan y articulan las demandas de la sociedad, por lo cual estas demandas llegan a las instancias gubernamentales. En el caso de la desaparición forzada, se señala que son múltiples las acciones que hacen parte de este subsistema entre las que se encuentran:

- En primer lugar, la organización de colectivos de familiares de desaparecidos como la Brigada Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas y el Movimientos por nuestros desaparecidos en México;
- En segundo lugar, se encuentran movilizaciones sociales dentro de las que se destaca la Marcha de la Dignidad Nacional o Caravana de Madres Buscando a sus Hijas e Hijos y Justicia;
- En tercer lugar, se encuentran organizaciones de búsqueda y exhumación un ejemplo de esto es el colectivo de las Rastreadoras del Fuerte de Sinaloa.
- Por último, se encuentran acciones artísticas o manifestaciones estéticas llevadas a cabo o bien por familias de víctimas o por artistas que apoyan los procesos de estas.

Todas estas son acciones son de carácter civil y han sido usadas por las víctimas como mecanismos de denuncia, protesta y visibilizarían del abandono estatal a la problemática de la desaparición forzada.

En la lógica de la estructura conceptual de las políticas públicas, estas acciones del subsistema de necesidades tienen un impacto en el gobierno quien a través de la racionalidad política que de acuerdo con Roth (2007) es aquella mediada por una posición de objetividad en la cual las acciones sobre las policías públicas responden a una lógica empírica, aquí los gobiernos toman la decisión de introducir en su agenda el problema público determinado por el subsistema de necesidades.

Posterior a esto, siguiendo el modelo de estructuración de las políticas públicas, se genera el subsistema de problemas públicos; esto ocurre cuando existe una socialización de las necesidades, gracias a la existencia del subsistema de necesidades, pero también obedece a la racionalización y evidencia empírica de la problemática. Para este caso de estudio, las elevadas cifras de desaparición forzada, las múltiples fosas comunes localizadas y los miles de cuerpos sin identificar que se han encontrado a lo largo del país, dado esto, se hizo necesario que la desaparición forzada y por ende la atención y reparación a las víctimas entrara en la agenda gubernamental a través de la Ley general de víctimas del 2013, en el que también se encuentran otros tipos de violaciones a derechos humanos; es en este momento cuando se transita de una necesidad de atender el tema de las desaparición forzada a un problema público que entra en la agenda del gobierno.

En este modelo de atención al problema de desaparición forzada, el paso siguiente y de relevancia transcendental es la definición y ejecución de acciones que permiten enfrentar el problema público.

Estas acciones deberían estar basadas en la evidencia empírica y además la participación ciudadana en el diseño y ejecución de las mismas, puesto que obedece a una democratización y apertura política. Para el caso analizado en este artículo, una de las principales acciones desarrolladas es la formulación de la Ley general del Víctimas. Sin embargo, también se encuentra el Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, así como la creación del Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas, la creación de comisiones locales de búsqueda y de las Fiscalías Especializadas en la Investigación de los Delitos de Desaparición Forzada de Personas; en igual medida de

importancia, la creación de la Comisión para el Acceso a la Verdad, el Esclarecimiento Histórico y el Impulso a la Justicia de las Violaciones Graves a los Derechos Humanos cometidas entre los años 1965 y 1990 (La Comisión, 2022, p. 5).

Dicho esto, y siguiendo el esquema de la estructuración conceptual de las policías públicas se debería llegar a la solución del problema público de la desaparición forzada. Una interrogante necesaria aquí es: ¿las acciones desarrolladas por el Estado mexicano han derivado en la satisfacción de las víctimas de esta problemática?

Para responder a este cuestionamiento, es preciso señalar qué percepciones se tienen frente a los procesos llevados a cabo por el Estado mexicano y su eficiencia sobre dos aspectos relevantes: la impunidad y la reparación; para esto, se toma en cuenta lo dicho por representantes de víctimas y lo señalado por organismos internacionales que han sido convocados a dar seguimiento a estas acciones.

En primer lugar, González (2019) puntualiza en el I Coloquio de Investigación: “Desaparición forzada de personas”, organizado por el Laboratorio de Estudios Sobre Violencia del Departamento de Sociología del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH), de la Universidad de Guadalajara y llevado a cabo en el 2019 concluye que el “Estado mexicano ha sido incapaz de reparar el daño de las personas que tienen algún familiar desaparecido y, por el contrario, les dejan a las víctimas la responsabilidad de investigar, excavar y hallar fosas para encontrarlos”.

Adicionalmente, la Coordinadora del colectivo Familias Unidas por Nuestros Desaparecidos en Jalisco, Guadalupe Aguilar, declaró que los familiares están desilusionados por el tratamiento que el gobierno federal le ha dado al problema de los desaparecidos y asesinados por el crimen organizado y las fuerzas federales, pues esperaban una postura más firme para hacer justicia, subraya: “Teníamos muchas ilusiones en el gobierno federal, pero todas se han ido acabando poco a poco, empezando por su idea de ‘Perdón y olvido’, en la que no estamos de acuerdo.

Estamos a punto de agarrar un fusil y no es posible que nos digan 'Perdón y olvido'. Nosotros no tenemos un duelo, el duelo es cuando alguien se muere y sabes que no lo vas a volver a ver, nosotros estamos con el signo de interrogación y la esperanza latente de saber qué pasó y saber algún día de ellos”.

Estas declaraciones ponen de manifiesto un primer fallo en el subsistema de necesidades, puesto que desde diferentes organismos civiles, se está dejando claro que este no ha sido modificado dado que algo en las acciones estatales no está siendo efectivo para dar cuenta de las exigencias de los colectivos de víctimas, señalando de esta forma un problema en la comunicación entre ambos sectores, víctimas y gobierno, que ha repercutido en acciones que no son suficientes o que no están siendo valoradas positivamente por los colectivos. Por otra parte, un elemento que es relevante dado que suscita una preocupación es que Ángel (2021) reporta que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) ha venido atravesando problemas administrativos ligados a la desfinanciación, producto de la eliminación por decreto presidencial del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral en el 2020 lo que por su puesto ha afectado los procesos de reparación a las víctimas pues en el 2020 los pagos por reparación del daño e indemnizaciones, se desplomaron más de 80 por ciento, señala: “Mientras en 2019 se entregaron más de 440 millones de pesos a 715 víctimas por conceptos de reparación y compensación, para 2020 dicha cifra se desplomó a menos de 75 millones de pesos para 213 víctimas”.

4) Necesidad de un marco normativo para atención a la desaparición forzada

Si bien existen políticas de reparación en el país y están contempladas en la agenda pública, no existe un marco normativo que las defienda de decisiones de los diferentes gobiernos que encabezan de las decisiones públicas; dicho de otra manera, si el marco normativo en materia de reparación integral a víctimas fuera sólido el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral no podría ser desfinanciado por una decisión del gobierno en turno, pues al ser una política pública sustentada por un marco normativo esta tendría que ser respetada como cualquier otra ley en el país.

Dentro de los organismos que se han pronunciado frente a esta situación se encuentra la Corte Interamericana de Derechos (CIDH) que, en su informe de país sobre México en 2016, señala que recibió reiteradas denuncias sobre las formas de proceder en los procesos de búsqueda de justicia por parte las procuradurías generales de justicia estatales y en algunos casos de la Procuraduría General de la República (PGR). Muchas víctimas no son atendidas adecuadamente al momento de instaurar una denuncia e incluso, las familias reportan que prefieren no denunciar o no dar seguimiento por las múltiples trabas y la profunda desconfianza que sienten ante estos organismos.

Adicionalmente, la CIDH (2016) reporta que en los casos donde se levanta una denuncia, la respuesta de las autoridades presenta graves deficiencias. Existen múltiples testimonios de personas que manifiestan que al reportar una desaparición los mecanismos de búsqueda no se activan con inmediatez. A su vez, según lo dicho por la CIDH (2016) si se abre una investigación, los familiares de la víctima se encuentran con obstáculos y la corrupción de los funcionarios de las procuradurías estatales quienes les piden dinero con el fin de realizar su trabajo e incluso existe una cuota requerida para llevar a cabo la investigación de los casos, de igual forma les niegan acceso a los expedientes. Por otra parte, los procesos de investigación son deficientes, pues en casos como la desaparición forzada donde las primeras horas son determinantes y suelen haber demoras en los procesos. Finalmente, los familiares reportan amenazas y hostigamientos con el fin de que abandonen su búsqueda por la verdad y la justicia.

Este panorama habla de las profundas deficiencias que existen a nivel estructural sobre los mecanismos de acción, lo que demuestra fallos en el subsistema de problemas públicos en el cual, las decisiones tomadas no dan cuenta de acciones que sean eficientes; pues como demuestra lo dicho por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2016)

El funcionamiento de las entidades encargadas de dar seguimiento a las denuncias es negligente, los actores institucionales no están comprometidos con su trabajo y además las instancias estatales están atravesadas por la corrupción que dificulta aún más el buen desarrollo de la política pública en atención y reparación a víctimas, esto es indicador, de que las medidas desarrolladas por la política pública, no son retroalimentadas ni evaluadas.

Cabe considerar también el reciente informe sobre México realizado por el Comité contra la Desaparición Forzada de Naciones Unidas en noviembre del 2021. Este informe menciona la preocupación frente a la situación de la desaparición forzada en el México, puesto que se mantiene de forma generalizada e imperan una impunidad casi absoluta y la revictimización. Frente a la impunidad sostiene que entre el 2% y 6% de los casos de desaparición han sido judicializados y solo se han emitido 36 sentencias a nivel nacional en relación con este delito que casi siempre queda impune: “la impunidad opera como factor de revictimización y socava el impacto de cualquier iniciativa para erradicar y prevenir las desapariciones forzadas. Como una víctima expresó durante la visita: “de fe y esperanza vive el ser humano, pero habiendo injusticia su alma nunca descansa” (Comité, 2022, p. 5).

De la misma manera, es de especial atención para la Comisión (2022) la necesidad de que el Estado mexicano acepte la responsabilidad de algunos de sus funcionarios en casos de desaparición, además de que se comprometa ampliamente con la generación de herramientas que den cuenta de la cantidad exacta de personas desaparecidas, puesto que el Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas. Es el único instrumento encargado del tema de la desaparición forzada y sin embargo, tiende a no proporcionar la información adecuadamente; lo anterior debe ser tomado en cuenta a la hora de diseñar e implementar una política nacional de prevención y erradicación de la desaparición forzada, puesto que varios de los instrumentos previstos en la Ley General todavía no han sido establecidos y no se cuenta con una política pública de identificación humana en relación con la desaparición de personas (p. 6).

Consideraciones finales: limitaciones de las políticas públicas de atención a la desaparición forzada en México

Para ir cerrando este artículo, ratificamos que lo mencionado anteriormente es de importancia; si consideramos a las políticas públicas como un mecanismo que responde a la racionalidad de los hechos y en ese sentido a evidencia empírica, la inexistencia de mecanismos adecuados para dar seguimiento a un problema público es preocupante. Desde las instancias gubernamentales, no se ha contado con un dispositivo que represente adecuadamente la situación. Sobre esto García (2017) menciona que una de las principales limitaciones de las políticas públicas propuestas por el estado mexicano en materia de reparación a víctimas está ligado a la falta de bases estadísticas confiables lo que representa una falencia en todo el proceso de formulación y evaluación de las estrategias desarrolladas, lo que significa la imposibilidad para generar acciones transformadoras.

Frente a la reparación a las víctimas La Comisión (2022) puntualiza que actualmente existe una inaplicación de los marcos legales e institucionales necesarios para el acceso a la búsqueda, verdad, justicia y reparación lo que representa grandes limitaciones a la hora de acceder a las mismas por parte de las víctimas, a esto se agrega la actitud pasiva que muchas instituciones judiciales han tomado frente a la práctica de la desaparición forzada. En esa misma línea se encuentra la insatisfacción sobre la política de atención y reparación puesto que esta se enfoca únicamente en la reparación administrativa, dejando a las víctimas desprotegidas en las demás medidas.

Hasta este momento, se ha podido ver que, si bien se cuenta con una política de reparación y un aparente marco normativo, las acciones no son eficientes y no están respondiendo a las necesidades sociales; existen múltiples fallos en todo el proceso de seguimiento y parece ser un proceso que carece articulación estructural e institucional.

A la pregunta ¿Qué tipo de solución brinda el Estado mexicano frente a la problemática de la desaparición forzada? En el marco de este artículo, nos apoyamos en el planteamiento de Mballa (2017) según el cual, “en la ejecución de las políticas públicas existen tres tipos de soluciones: las inhibitoras, las singulares y/o temporales y las sinérgicas, integrales o sistémicas. Las primeras (inhibidoras) son aquellas que dada la forma en la que se presentan obstruyen la posibilidad de dar solución a otros problemas públicos; las soluciones singulares o temporales son aquellas que están enfocadas en un solo problema público en un lapso determinado, estas resuelven temporalmente un problema, pero no solucionan las estructuras que permiten que el problema subsista. Finalmente, las soluciones sinérgicas, integrales o sistémicas, logran tener una contribución a la resolución de varios problemas públicos.

Dicho esto, pareciera ser que las soluciones diseñadas frente al problema de la desaparición forzada responden a una lógica singular. En efecto, si las soluciones fueran llevadas a cabo de manera oportuna (que no es el caso) esta política de reparación respondería únicamente a la necesidad de la víctima, pero como se ha visto, las soluciones poco o nada están enfocadas a desentrañar las estructuras que permiten la desaparición forzada. Por lo cual, es necesario pensar la acción estatal frente a las violaciones de derechos humanos que obedezca a la lógica integral; pues al ser una realidad sumamente compleja, fragmentar las soluciones y simplificarlas no hace más que retrasar las posibilidades. Parecer ser que la solución debe estar cimentada en la racionalidad compleja, en la cual se conjuguen la diversidad de factores y actores que están presentes en los problemas públicos.

Después de analizar el panorama en relación a las políticas públicas sobre reparaciones en México, se puede concluir que si bien estas obedecen a una necesidad real, las propuestas realizadas por las instituciones, no obedecen a esta racionalidad compleja, ni a bases empíricas sólidas, sumado a las profundas dificultades estructurales que existen frente a todo el funcionamiento del Estado, que ha posibilitado, facilitado y permitido las violaciones a

derechos humanos y la negligencia frente a las acciones de justicia y reparación que son derecho de las víctimas, esto completamente apoyado en el desconocimiento de un conflicto que ha permeado el territorio mexicano en todas sus esferas y del cual no hay un seguimiento eficiente por organismos internacionales.

Dicho esto, se puede concluir que, si bien existen políticas públicas, estas no están siendo ejecutadas adecuadamente; sobre todo en el componente de las decisiones gubernamentales. Pues éstas derivan en acciones diluidas que no son claras para las diferentes entidades que hacen parte de la reparación integral a víctimas. De igual forma, existe una ruptura entre las exigencias de las víctimas y las acciones del estado, demostrando fallas en el subsistema de necesidades, lo que tiene implicaciones frente al accionar gubernamental. Por otra parte, como se mencionó anteriormente, las soluciones que se han generado son singulares, por lo cual se quedan cortas frente al colosal problema que representan las violaciones a los derechos humanos.

Se considera que, el planteamiento de soluciones integrales, sinérgicas o sistémicas puede ser un mecanismo que represente una esperanza frente a esta situación, entendiendo que las dinámicas de desaparición obedecen a estructuras completamente corruptas que son las mismas que permiten la inadecuada formulación y ejecución de las políticas públicas.

La reparación como se mencionó anteriormente, está determinada por diferentes esferas, colectivas e individuales, en las que se deben tener en cuenta el resarcimiento económico, pero también el acompañamiento físico y psicológico y la restitución de derechos, implica también hablar de memoria, verdad, justicia y dignidad para las víctimas, pero sobre todo, las garantías de no repetición entendida como la creación de espacios en los cuales estas violaciones no se presenten nuevamente, de lo contrario, el carácter integral de la reparación no se daría.

Finalmente, el panorama en las políticas públicas no es distinto, por esto la importancia de pensar en soluciones integrales que atiendan a las necesidades particulares de las víctimas, pero también al problema en general, a las estructuras que lo permiten y de esta manera formular políticas públicas que obedezcan a la complejidad de esta problemática.

Bibliografía

- Ángel, A (2021, 09 de febrero) CEAV se desploma: caen más de 80% las reparaciones a víctimas; funcionarios laboran sin contrato. Animal Político. Recuperado de <https://www.animalpolitico.com/2021/02/ceav-caen-reparaciones-victimas-contrato/#:~:text=Datos%20oficiales%20obtenidos%20por%20Animal,de%20pesos%20para%20213%20victimas.>
- Arratia, E. (2016) ¿Existe un conflicto armado interno en México según el Derecho Internacional? Los Convenios de Ginebra y su aplicación a la Guerra contra el narcotráfico (2006-2012). Revista de estudios en seguridad internacional. <https://seguridadinternacional.es/resi/html/existe-un-conflicto-armado-interno-en-mexico-segun-el-derecho-internacional-los-convenios-de-ginebra-y-su-aplicacion-a-la-guerra-contra-el-narcotrafico-2006-2012/>
- Comisión Nacional de Búsqueda (2020). Búsqueda e Identificación de Personas Desaparecidas. Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/cnb/documentos/informe-sobre-busqueda-e-identificacion-de-personas-desaparecidas-en-el-pais>
- Comisión ejecutiva de atención a víctimas. Modelo integral de atención a víctimas (2015). Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/ceav/documentos/modelo-integral-de-atencion-a-victimas>
- Comité contra la desaparición forzada (2022). Informe del Comité contra la Desaparición Forzada sobre su visita a México en virtud del artículo 33 de la Convención. Naciones Unidas. <https://hchr.org.mx/wp/wp-content/uploads/2022/04/Informe-de-visita-a-MX-del-Comite-contra-la-Desaparicion-Forzada-abril-2022.pdf>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2016). Situación de los derechos humanos en México. <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Mexico2016-es.pdf>
- Contreras, A. (30 de agosto de 2021). Desaparición forzada en América Latina. Friedrich Naumann Foundation. <https://www.freiheit.org/es/latin-america/desaparicion-forzada-en-america-latina>
- Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas (1992, 18 de diciembre). Recuperado de: <https://acnudh.org/convencion-internacional-para-la-proteccion-de-todas-las-personas-contra-las-desapariciones-forzadas/#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20Internacional%20para%20la,la%20verdad%20y%20a%20una%20reparaci%C3%B3n.>
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/conventionced.aspx>
- Cruz, L.D y Mballa L.V (2017) Mecanismos de participación ciudadana en las Políticas Públicas en América Latina. Revista en Políticas públicas (1) 10. 0718-462X. <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/politicas/article/view/2963/2706>
- García, A.J (2017) Apología crítica de la reparación integral a la víctima del delito en México: ¿el derecho victimal como legislación simbólica? Universos Jurídicos (7), 18- 49. <https://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/article/view/2525>
- Gonzáles, M. (22 de noviembre del 2019). Estado mexicano ha sido incapaz de reparar el daño a víctimas de desaparición forzada, afirman especialistas. Universidad de Guadalajara. <https://www.udg.mx/es/noticia/estado-mexicano-ha-sido-incapaz-de-reparar-el-dano-victimas-de-desaparicion-forzada-afirman>
- Jaramillo, M.C y Retama M. (2020). La desaparición de personas en México: modalidades, magnitudes e impactos. Reflexiones sobre cómo una vieja práctica criminal y violatoria de derechos humanos se posiciona en un nuevo desafío gubernamental y social. Entretextos 12 (35), 2007-531. <https://revistasacademicas.iberoleon.mx/index.php/entretextos/article/view/59>

Bibliografía

- Ley General de Víctimas de 2013. (2013, 9 de enero). Congreso general de los estados unidos mexicanos. 15lgvictimas.pdf (www.gob.mx)
- Mendoza, M.M (2017). Reparación para las víctimas en el municipio de Tumaco. Revista Análisis Político (30) 90. 121-139. 0121-4705. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052017000200121
- Martínez, L.C (2019) Desaparición forzada de William Hernando Murat Sánchez, desde la voz de su hija María del Pilar Murat Martínez [Tesis de maestría] Universidad Santo Tomás.
- Mballa, L (2017). Políticas públicas y complejidad: en búsqueda de soluciones a los problemas complejos. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.
- Navarro, L (2017) Nuevos conceptos e instituciones garantes de Derechos Humanos en México. Atención integral a víctimas. Letras Jurídicas (24). Pag 1-19.
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. Mucho más que una violación de Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/observances/victims-enforced-disappearance>
- Organización de las Naciones Unidas (2017) [ONU]. Desaparición Forzada. https://hchr.org.mx/cajas_herramientas/desaparicion-forzada/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Convenci%C3%B3n,o%20grupos%20de%20personas%20que
- Protocolo Homologado para la búsqueda de personas desaparecidas y la investigación del delito de Desaparición forzada (2015). Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/342262/Protocolo_Desaparici_n_Forzada_agosto_2015_Espa_ol.pdf
- Radaelli, C (2021) La guerra contra las drogas: desafíos para el derecho internacional humanitario. Anuario Iberoamericano sobre Derecho Internacional Humanitario. 10.5294/aidih.2021.2.1.5. <https://www.unisabana.edu.co/programas/unidades-academicas/facultad-de-derecho-y-ciencias-politicas/anuariodih/articulos/articulos-segunda-edicion/la-guerra-contra-las-drogas-desafios-para-el-derecho-internacional-humanitario/>
- Rodríguez, O. (2017) Historia de la desaparición en México: perfiles, modus y motivaciones. Derecho y Ciencias Sociales (17). Pag 247-271. <https://revistas.unlp.edu.ar/dcs/article/view/4059>
- Robledo, C (2016). Genealogía e historia no resuelta de la desaparición forzada en México. Iconos. Revista de Ciencias Sociales, (55). Pag.93-114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50945652005>
- Rojo, G. (2020) La guerra contra el narcotráfico en México, ¿un conflicto armado no internacional no reconocido? Foro Internacional 60 (4). Pag 1416-1462. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-013X2020000401415
- Rosen, J y Zepeda, R (2015) La guerra contra el narcotráfico en México: una guerra perdida. Revista Reflexiones 94 (1), pp. 1021-1209. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592015000100153
- Serrano, M. (2018) La estrategia de seguridad de AML. ¿De la pacificación a la militarización?. Revista del instituto de Ciencias Sociales de Puebla 13 (44). Pag 2017-221. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472019000200207#:~:text=De%20la%20pacificaci%C3%B3n%20a%20la%20militarizaci%C3%B3n%3A%20la%20estrategia,que%20dan%20forma%20a%20su%20estrategia%20de%20seguridad.

Calidad en el servicio del organismo operador paramunicipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí

Rosa Isela Urbiola Rodriguez [1]

Correo: rosa.urbiola@uaslp.mx



María Edith Balderas Huerta [1]

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0502-8497>

Correo: edith.balderas@uaslp.mx

David González Díaz [1]

Correo: david.gonzalez@uaslp.mx

Fecha de recepción: 07/05/22

Fecha de aceptación: 20/09/22

Resumen

El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí y determinar si tiene relación con las características sociodemográficas de los usuarios del servicio. Se trata de un trabajo con enfoque cuantitativo, correlacional de diseño transversal, al no tener acceso al dato del público objetivo se optó por el muestreo de conveniencia, no probabilístico. Se utilizó el cuestionario del modelo multidimensional SERVQUAL como instrumento para esta investigación, el cual se encuentra conformado por 22 ítems, dividido en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, así mismo se empleó como escala de medida, la escala de Likert de 5 puntos. Se concluyó que la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde es deficiente, ya que el nivel de satisfacción no superó la expectativa en cada una de las dimensiones del instrumento empleado en el presente estudio.

Palabras clave: Modelo SERVQUAL, Calidad del servicio, Expectativas, Satisfacción.

Abstract

The objective of this research is to assess the quality of the service of the Para-municipal Operator of Drinking Water, Sewerage and Sanitation in Rioverde, San Luis Potosí. This is a study with a quantitative, correlational approach with a cross-sectional design. As there was no access to data on the target audience, convenience sampling was chosen, not probabilistic. The SERVQUAL multidimensional model questionnaire was used as an instrument for this research, which is made up of 22 items, divided into 5 dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, likewise it was used as a measurement scale, the 5-point Likert scale. It was concluded that the quality of the service of the Para-municipal Operator of Drinking Water, Sewerage and Sanitation in Rioverde is deficient, since the level of satisfaction did not exceed the expectation in each of the dimensions of the instrument used in the present study.

Keywords: SERVQUAL Model, Service Quality, Expectations, Satisfaction.

Para citar este artículo:

Urbiola, R., Balderas, M. & González, D. (2022). "Calidad en el servicio del organismo operador paramunicipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento en Rioverde, San Luis potosí". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. 1, No. 1, pp. 82-97.

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Introducción

La calidad percibida de los servicios de las empresas del sector privado ha sido ampliamente analizada (Berdugo-Correa, Barbosa-Correa y Prada-Angarita, 2016: 212), pero no así la calidad de los servicios públicos que prestan las administraciones municipales, estatales o federales. La calidad y el servicio son dimensiones que están relacionadas y se estudian para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre (Vargas y Aldana, 2014:9).

Relacionado con el tema de calidad, se habla de una diferencia entre el cumplimiento de expectativas del cliente y la satisfacción de sus necesidades al referimos al sector de los servicios respecto del área de operaciones de las empresas industriales. Resulta ser una limitación la medición de la calidad del servicio ofrecido a los clientes debido a la dificultad para emitir un juicio de algo intangible (Berdugo-Correa, et al., 2016: 212).

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano generan la calidad de los servicios, el estado lo efectúa a través de diferentes organismos y en sus reglas actuales. Sin embargo, la gestión de los gobiernos municipales para ofrecer calidad es deficiente en los diferentes países (Castillo-Salazar, Cárdenas-Murrieta y Palomino-Alvarado, 2020: 901).

En los últimos años, la necesidad por tener conocimiento acerca de la percepción de los ciudadanos por los gobiernos, políticas y servicios públicos se ha incrementado, las administraciones locales son las que muestran un mayor acercamiento a la población para conocer de cerca las demandas y exigencias en la prestación de servicios y la calidad (Hernández-Juárez y Pérez-Cervantes, 2013:1-2), por ende, el Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, conocido como SASAR por sus anteriores siglas, tiene la disposición de brindar un servicio a los usuarios de buena calidad cuando ellos entren a las instalaciones o requieren de sus servicios.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, y determinar si tiene relación con las características sociodemográficas de los usuarios por medio de una investigación de tipo descriptivo y correlacional.

Hipótesis

H1. No existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

H2. Existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

Justificación

La presente investigación, aunque se encuentra delimitada a hacer uso solo del modelo SERVQUAL, para determinar la calidad del servicio del este Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, pretende como resultado recabar información que será útil para el diseño de nuevas estrategias enfocadas en la mejora del servicio y por consiguiente una buena percepción de la calidad del servicio.

Revisión teórica

La presente investigación, aunque se encuentra delimitada a hacer uso solo del modelo SERVQUAL, para determinar la calidad del servicio del este Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, pretende como resultado recabar información que será útil para el diseño de nuevas estrategias enfocadas en la mejora del servicio y por consiguiente una buena percepción de la calidad del servicio.

Marco referencial

En la ciudad de Rioverde S.L.P. se desarrolló una investigación la cual, tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios que ofrece el mercado Cristóbal Colón de la Zona Conurbada de Rioverde, S.L.P., (Castro, 2015). Así como también determinar la relación existente entre la calidad del servicio, las expectativas de los usuarios y la satisfacción con las características sociodemográficas de estos. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Para este estudio se aplicó una encuesta personal a una muestra integrada por 196 usuarios. Fue un cuestionario autoadministrado, integrado por dos partes, una correspondiente al perfil sociodemográfico y la segunda constituida por los ítems correspondientes a la escala SERVQUAL. El cuestionario estuvo integrado por 20 variables mismas que están divididas en el servicio que espera recibir y servicio que recibió, para la medición se utilizó la escala de Likert de 5 ítems, en la cual especifica en nivel de acuerdo y desacuerdo. Dando como resultado que debido a que las expectativas de los usuarios son muy altas no se logra completar una plena calidad en los servicios que ofrece el Mercado Cristóbal Colón, sin embargo, se concluye que, si existe relación entre las variables sociodemográficas y las dimensiones calidad en el servicio, satisfacción y expectativa, debido a que existen relaciones con la mayoría de las variables que corresponden a estas dimensiones.

Otro estudio realizado en la ciudad de Rioverde S.L.P. tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la relación con la satisfacción percibida de los usuarios de Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF), ubicado en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), usando el modelo de medición de la escala SERVQUAL (Rodríguez, 2016).

El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal.

La muestra se integró de 138 encuestas con una participación del 86.9 %. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta misma que fue prediseñada y autoadministrada. El instrumento de medición utilizado fue la escala SERVQUAL en sus cinco dimensiones. La confiabilidad del instrumento se demostró a través del Coeficiente Alfa de Cronbach mostrando muy buena confiabilidad con un valor de 0.951 en satisfacción y expectativa de 0.979. Los resultados conseguidos muestran que existe calidad óptima del servicio en cada una de las dimensiones, en cuanto el análisis de las brechas entre la satisfacción y las expectativas, se obtuvo que en la dimensión de elementos tangibles se muestran todas las brechas con un valor negativo, seguido de la capacidad de repuesta con dos brechas con significancia negativa y finalmente la dimensión confiabilidad con una brecha negativa, en lo que respecta a las dimensiones de seguridad y empatía no se manifestaron brechas negativas (Rodríguez, 2016).

Por otra parte, un estudio denominado "Calidad del servicio en dos instituciones del sector público de salud en Rioverde, S.L.P.", realizado por Carreón (2016), se planteó como objetivo determinar la calidad del servicio percibida por los usuarios en dos instituciones del sector público de salud (IMSS e ISSSTE) en la ciudad de Rioverde. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, la muestra se integró por 200 usuarios, el instrumento de medición que se utilizó fue la denominada Escala SERVQUAL, que es una herramienta para medir la calidad de servicio mediante la diferencia de las evaluaciones de las satisfacciones y las expectativas de cinco dimensiones. La confiabilidad del instrumento se comprobó a través del coeficiente Alfa de Cronbach mostrando una buena confiabilidad con un valor de 0.943. Los resultados obtenidos demuestran que existe déficit de calidad de servicio en todas las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La calidad del servicio es un tema de actualidad, sin embargo, son pocos los estudios o experiencias llevadas cabo para medir estos constructos en los servicios públicos que se ofrecen en el sector gubernamental. En el transcurso de la investigación se encontraron casos o antecedentes que se dan a conocer a continuación con el fin de contar con referencias para el presente trabajo.

Valenzo-Jiménez, Arroyo y Lázaro-López (2019) llevaron a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad en el servicio del sistema de transporte público en la ciudad de Morelia, México. Para esta investigación se adaptó el modelo SERVQUAL que evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios de un servicio mediante una escala de 5 puntos tipo Likert, con 5 variables: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. La aplicación se llevó a cabo en dos partes, las expectativas se cuestionaron antes del uso del transporte público y las percepciones después del uso de este.

El muestreo fue no probabilístico, la muestra consistió en 392 casos, repartidos en 14 rutas con 28 personas encuestadas en cada una de estas. Para el cuestionario se adaptó el sugerido por el modelo SERVQUAL, quedando en 6 variables y 24 ítems. Como resultado se encontró que existe un nivel medio de percepción de calidad y una alta brecha entre la expectativa y el servicio recibido.

La brecha más cercana a cero es la que representa mayor conformidad y se refiere a la entrega del servicio, por el contrario, la brecha más grande se encuentra en empatía, como la variable más mal rankeada y una de las más importantes para mejorar la calidad del servicio. Cada uno de los criterios usados para la evaluación representa un área de oportunidad para los responsables del transporte público en Morelia.

En 2014, Ibarra, Espinoza y Casas desarrollaron una investigación titulada "Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora". El estudio fue diseñado bajo un enfoque del tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal, y de correlación, además, se recolectaron datos a través de dos cuestionarios, estos fueron suministrados en cuatro hospitales públicos, todos ellos ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, concretamente se evaluó el servicio ofrecido en el área de urgencias, durante el periodo de febrero a abril del año 2014.

Los cuestionarios están conformados por 22 declaraciones que intentan recolectar y medir, a través de una escala significativa, las respuestas a las expectativas de un excelente servicio, se consiguieron las mediciones de las expectativas y las percepciones de los pacientes, se efectuó un análisis donde se compararon las percepciones y las expectativas del servicio por cada una de las 22 declaraciones. La población de estudio estuvo conformada por 456,209 personas de 18 años o más de edad, todos residentes de la ciudad de Hermosillo, Sonora, de acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

La muestra obtenida fue del tipo probabilística de acuerdo con la fórmula de tamaño muestral para poblaciones finitas y estuvo conformada por 384 pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias de los hospitales públicos, a los cuales se les aplicó un cuestionario in situ, con una duración de la atención de no más de 24 horas, en alguno de los cuatro hospitales públicos existentes en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Se seleccionó al azar a los usuarios entrevistados y el mismo día de ingreso y permanencia en el área de urgencias les fueron aplicados los cuestionarios. Se les explicó a los pacientes el objetivo del estudio, y se aseguró la confidencialidad y privacidad de la información que ellos proporcionaron. Se aplicaron un total de 384 cuestionarios distribuidos entre los pacientes del servicio de urgencias, lo que equivale a una tasa de respuesta del 100.

Los resultados arrojaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su Índice de Calidad en Servicio (ICS), fue la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente.

En este caso, el ICS Global del área de urgencias del hospital público fue de -0.870, lo que indica que las percepciones están por debajo de las expectativas de los pacientes, por lo que se puede concluir que los pacientes reciben menos de lo que esperaban que el servicio les brindara. Respecto a la hipótesis de investigación y a los resultados obtenidos, se concluye que el ICS está directamente relacionado y de forma positiva con el índice de satisfacción general, en ese sentido, no se puede rechazar la hipótesis planteada.

Otra investigación titulada “Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY”, elaborada por Valencia y Berrones (2015) tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, para llevar a cabo esta investigación se utilizaron los métodos descriptivo, cuantitativo y deductivo, se emplearon la encuesta y el cuestionario como instrumentos aplicados a los 355 miembros de la comunidad educativa de docentes y padres de familia, así como a 14 trabajadores operativos de SYRY, y, entrevistas a 8 directores de los planteles en estudio, los resultados más relevantes que fueron identificados se mencionan a continuación, existe una situación con los conserjes ya que el 79 % de la muestra seleccionada manifiesta haber tenido alguna discusión con ellos, quienes han sido poco amables en el trato a la comunidad educativa y el 60% de los casos sucedieron a la llegada a la escuela, se detectó también un déficit en la limpieza de los baños y exteriores, por su parte, el personal de SYRY indicó que la empresa no dispone de manuales de calidad ni de operaciones, aunado a esto, manifiestan que no han recibido la capacitación en aspectos que pueden afectar la calidad del servicio y que se incumple con la labor de supervisión, siendo lo más grave que los directores pueden pedir la no continuidad de esta organización en los planteles, como resultado se

planteó como alternativa para medir la calidad del servicio y optimización del proceso de toma de decisión en SYRY, la mejor elaboración y ejecución del modelo de gestión SERVQUAL, para mejorar continuamente la calidad del servicio de limpieza.

Marco conceptual

Calidad

López-Rey (2006) menciona que la calidad depende de las propiedades y características del producto o servicio, así mismo manifiesta que para que un producto o servicio se perciba de calidad, este deberá satisfacer las necesidades del consumidor, es decir, este, deberá cumplir especificaciones y requisitos, apto para su uso.

El concepto de calidad según diversos autores se presenta en la tabla 1. Se tomó como base el propuesto por Sosa (2011) para esta investigación en donde define que la calidad es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre.

Tabla 1. Conceptualización de Calidad

Autor(es)	Concepto
Vargas y Aldana (2014)	Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos.
Kotler y Armstrong (2017)	La calidad se define como estar libre de defectos.
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Grado en que un producto satisface las expectativas del cliente.
Sosa (2011)	Lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre.

Fuente: Elaboración Propia.

Servicio

Grande-Esteban (2013) menciona que toda actividad económica conduce a un producto, el cual puede ser un bien o un servicio, se podría decir que los bienes y los servicios son materializaciones de actividades distintas. Por lo tanto, un producto es algo que está disponible en el mercado para su adquisición, es decir para ser usado o consumido para satisfacer una necesidad, y este puede ser un objeto físico, un servicio, un lugar, una idea, etc.

La American Marketing Association (AMA), definió el término servicio en 1960, como actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrece a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes. Mas tarde, para 1981 se redefinió el concepto, quedando como “Los servicios son actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente no tangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente atadas a la venta de bienes” (Grande-Esteban, 2013).

El concepto de servicio según diversos autores se presenta en la tabla 2. Se tomó como base la propuesta de Kotler y Armstrong (2017) para la presente investigación, quienes lo definen como una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo.

Tabla 2. Conceptualización de Servicio

Autor (es)	Concepto
Kotler y Armstrong (2017)	Es una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo.
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Actividad identificable e intangible que es el principal objeto de una transacción destinada a proveer satisfacción de necesidades a los clientes.
Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)	Los servicios pueden ser actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona.
Lovelock y Wirtz (2009)	El servicio es una actividad económica que se ofrece de una parte a otra, estas actividades generalmente se basan en desempeños sustentados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

Fuente: Elaboración Propia.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio es conceptualizada basada en el paradigma de la disconformidad (Dolors-Setó, 2004). La calidad del servicio es definida como la diferencia entre el nivel del servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel del servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 citados por Dolors-Setó, 2004). Por su parte Grönos (1982) citado por Dolors-Setó (2004) sugiere dos dimensiones para el concepto calidad del servicio, siendo estas calidad técnica y calidad funcional, por su parte Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen cinco dimensiones,

las cuales reflejan las características a tener en cuenta por los clientes cuando estos evalúan la experiencia del servicio.

En esta última conceptualización se supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada uno de los criterios o dimensiones tomados en cuenta como clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En otras palabras, los clientes comparan lo que ellos esperaban recibir en cada una de las dimensiones planteadas (Dolors-Setó, 2004).

A continuación, se presenta en la tabla 3 la conceptualización del término calidad del servicio según diversos autores.

Tabla 3 Conceptualización de calidad del servicio

Autor (es)	Concepto
España (2003)	Expresa el valor que concede un usuario o grupo de usuarios con necesidades concretas al conjunto de propiedades, rapidez prestaciones versatilidad que presenta un determinado servicio
Parasuraman (1988)	Función de la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio efectivamente recibido
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Grado en que la oferta de un bien intangible satisface las expectativas del cliente
Santa Cruz, Collantes y Nauca (2020)	La calidad del servicio se refiere a la mejora de la experiencia del cliente, y esta está relacionada con la capacidad del personal para ofrecer un servicio de acuerdo con las expectativas y necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

Modelo SERVQUAL

Entre el periodo de 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron el modelo SERVQUAL, llamado también modelo de las brechas. Para 1985 los autores del modelo SERVQUAL identificaron 10 determinantes de la calidad del servicio, los cuales se listan a continuación: Fiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, confianza, conocimiento del cliente y tangibilidad. Estas dimensiones fueron reducidas a 5 para el año de 1988, y resultaron ser: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad del servicio y empatía (Ramírez, 2013).

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) citados por Vargas y Aldana (2014) definen la calidad percibida del servicio como el juicio global del cliente acerca de la superioridad o excelencia del servicio, este resulta de comparar las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados obtenidos en la prestación del servicio. Para encontrar dichas brechas es necesario diagnosticar a partir de un análisis de las percepciones de los usuarios con el servicio percibido, para esto se utilizan las dimensiones del servicio que se presentan en la tabla 4 con sus descripciones (Vargas y Aldana, 2014).

Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Fuente: Vargas y Aldana (2014).

Por medio de las dimensiones y la relación entre percepciones y expectativa se va formando el modelo como es mostrado en la figura 1.

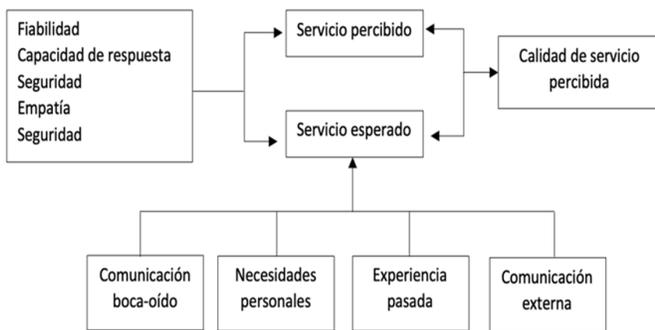


Figura 1. Modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) citado por Vargas y Aldana (2014:286).

Uniando dimensiones, percepciones y expectativas se establecen las brechas, como se ilustra en la figura 2.

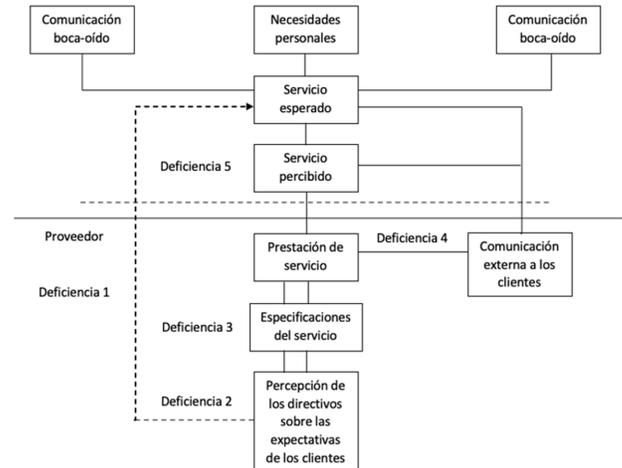


Figura 2. Modelo de análisis de las deficiencias

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Vargas y Aldana (2014:287).

El modelo ilustrado en la figura 2 de Parasuraman, Zeithaml y Berry representa a la calidad en el servicio como un patrón de múltiples dimensiones en donde los autores concluyen que las percepciones de los clientes se ven afectadas por diferencias conocidas como brechas que se muestran en la posición del oferente. Se propone entonces la necesidad de examinar la relación que resulta entre la calidad del servicio que es percibida por el cliente y los factores que la determinan (Vargas y Aldana, 2014: 288).

El modelo se expresa como sigue:

- Brecha 5 = (brecha 1, brecha 2, brecha 3, brecha 4) en donde:
- Brecha 1: Diferencias entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.
- Brecha 4: Diferencia entre el servicio entregado y lo que se le comunica sobre el servicio a los clientes.
- Brecha 5: Diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Para cerrar, a partir de un diagnóstico se pueden analizar las brechas, este diagnóstico puede ser apoyado en las herramientas de calidad y servicio, así como en herramientas estadísticas o el modelo de Six Sigma. También podría utilizarse la herramienta QFD. Se puede originar los siguientes escenarios al analizar las discrepancias entre expectativas y percepciones relacionadas con las citadas dimensiones (Ramírez, 2013):

1. Exceso de calidad: se refiere a que las percepciones sobrepasen las expectativas, lo que significa que existen altos niveles de calidad.
2. Bajo nivel de calidad: sucede cuando las percepciones son inferiores a las expectativas y esto arroja un bajo nivel de calidad en el servicio también conocido como déficit de calidad.
3. Nivel modesto de calidad: este se presenta cuando las percepciones son iguales a las expectativas, entonces resultan niveles modestos de calidad en el servicio o calidad óptima.

Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014), en este caso descubrir la realidad de la calidad percibida por los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde y cuantitativa, porque se busca cuantificar los datos y, en general, aplicar alguna forma de análisis estadístico para así probar hipótesis (Malhotra, 2008). Y finalmente es correlacional, puesto que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, (Hernández-Sampieri, et al., 2014). En el caso de la presente investigación se analizó la existencia de relaciones entre las variables de las dimensiones de la calidad y las características sociodemográficas de los usuarios del servicio.

La población fue no finita, compuesta por hombres y mujeres mayores de 18 años que hagan uso de los servicios del Organismo. Para definir el tamaño de la muestra, se aplicó el 95% de nivel de confianza con una probabilidad de éxito de 50 % y un error admisible de estimación de 7%; definiendo el tamaño de muestra a 196 usuarios del servicio, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con Grande y Abascal (2009), las unidades muestrales no se seleccionan al azar en el muestreo no probabilístico, esta se basa en parte en el juicio del entrevistador o del responsable de la investigación.

Como técnica se utilizó la encuesta, y el instrumento de medición fue la escala SERVQUAL de 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). El instrumento incluyó variables para medir aspectos sociodemográficos como: género, edad y ocupación. La validez del instrumento se determinó por contenido, conocido como el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (Hernández-Sampieri et al., 2014). Se recurrió a la prueba de Alfa de Cronbach para analizar la confiabilidad del instrumento a través del programa SPSS versión 25.0, obteniendo 0.892, siendo esta aceptable. De acuerdo con Hair, Bush y Ortinau (2010) el coeficiente alfa de Cronbach es una técnica para tomar el promedio de los posibles coeficientes en cada mitad para medir la consistencia interna de las escalas multidimensionales, este valor puede ir de 0 a 1, y un valor menor a 0.6 indicaría consistencia interna de marginal a bajo, es decir no satisfactoria. Los datos recolectados fueron analizados con estadístico V de Cramer para resolver la hipótesis propuesta, siendo este uno de los estadísticos asociados con la tabulación cruzada y con técnicas de estadística descriptiva para el resto de los datos, utilizando el Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS) versión 20.

De acuerdo con Malhotra (2008), la significancia estadística de la asociación de variables en tabulaciones cruzadas se mide generalmente usando chi cuadrada, la fuerza de asociación o el grado de relación se puede medir por medio del coeficiente de correlación de fi, el coeficiente de contingencia, el coeficiente de Lambda y la V de Cramer.

Esta última es una versión modificada del coeficiente de correlación fi, y se utiliza en tablas más grandes que las de 2 X 2. La V de Cramer se obtiene al ajustar fi al número de renglones o en todo caso al número de columnas de la tabla, esto dependerá de cuál de estos sea más pequeño. Los valores de V de Cramer estarán entre 0 y 1. Un valor grande de V solo indica un alto grado de asociación, y no la forma en que las variables están relacionadas.

Software como Gretl, SPSS, Minitab entre otros se basan en el valor de p o significancia observada para aceptar la asociación de las variables, tomando en cuenta que el valor de p es la probabilidad de obtener una estadística de prueba igual o más exacta que el resultado obtenido a partir de los datos de la muestra, dado que la hipótesis nula, H0, es realmente verdadera, es el mínimo nivel al cual H0 puede ser rechazada para un conjunto dado de datos (Levine, Krehbiel y Berenson y, 2014):

- Si el valor p es mayor o igual a 0.05 la hipótesis nula no es rechazada.
-
- Si el valor de p es menor que 0.05, la hipótesis nula es rechazada.

Por lo que de tener una significancia mayor o igual a 0.05, se aceptaría la H0 que indica que no existe asociación.

Resultados y Discusión

Análisis de las variables sociodemográficas

Género

En la tabla 5 y gráfico 1 se muestra la información de los encuestados en base al género, se puede apreciar que el 52% son del género femenino y el 48% restante son del género masculino.

Tabla 5: Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	femenino	102	52.0	52.0	52.0
	masculino	94	48.0	48.0	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

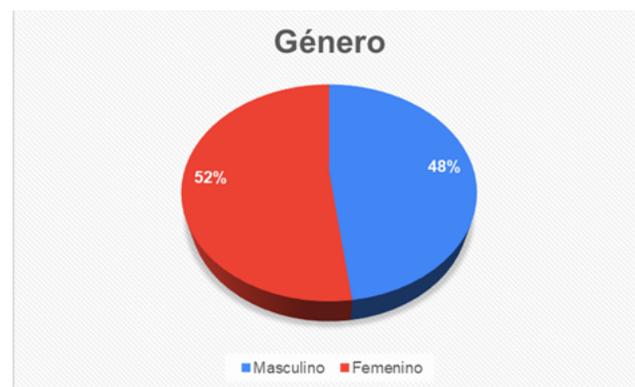


Gráfico 1: Género

Edad

En cuanto a la variable edad, se observa en la tabla 6 y el gráfico 2 que el 52.6% de estos datos se encuentran en un rango de edad entre los 17-30 años con lo cual se observa que la mayoría de los usuarios se encuentra en dicho rango, en este sentido se puede observar que el 34.7% de los usuarios tiene entre 31-44 años, así mismo el 8.2% son de rango de edad de 45-58 finalmente se aprecia que el 9% de los usuarios tienen entre los 59-72 o más.

Tabla 6: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17 a 30	103	52.6	52.6	52.6
	31 a 44	68	34.7	34.7	87.2
	45 a 58	16	8.2	8.2	95.4
	59 a 72	9	4.6	4.6	100.0
Total		196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

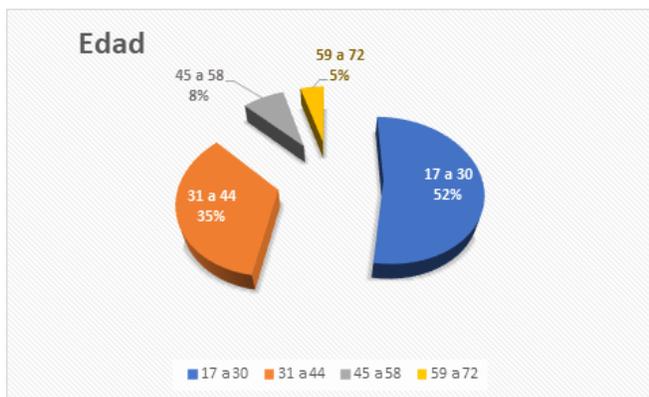


Gráfico 2: Edad

Ocupación

En cuanto a la variable ocupación, se observa en la tabla 7 y el gráfico 3 que el 16% de los usuarios son amas de casa, el 31.1% son empleados, el 8.1 son emprendedores, el 16.8% son estudiantes, el 3.6% no hacen nada y finalmente quienes ocupan el mayor porcentaje con un 32% son los profesionistas que acuden a realizar su pago.

Tabla 7: Ocupación

Ocupación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ama de casa	16	8.1	8.1	8.6
Empleado	61	31.0	31.0	39.6
Emprendedor	16	8.1	8.1	47.7
Estudiante	33	16.8	16.8	64.5
Ninguno	7	3.6	3.6	68.0
Profesionista	63	32.0	32.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.



Gráfico 3: Ocupación

Contrato Privado, Contrato Comercial, Ambos

Con respecto al contrato que tienen los encuestados se puede observar en la tabla 8 y gráfico 4 que 18 % de los usuarios no respondieron, un 33% tienen ambos contratos, el 15.2% tienen contrato comercial y finalmente quien ocupa la mayoría de los contratos con un 42.6% es el sector privado.

Tabla 8: Contrato

Contrato					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	N/A	18	9.1	9.1	9.1
	Ambos	65	33.0	33.0	42.1
	Contrato comercial	30	15.2	15.2	57.4
	Privado	84	42.6	42.6	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

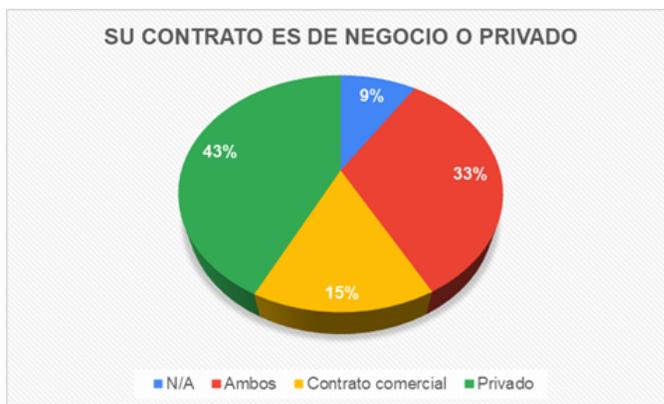


Gráfico 4: Contrato

Análisis Descriptivo

Calidad en los elementos tangibles

En el gráfico 5 se muestra como resultado que el déficit de calidad arroja un 55.1% como resultado, mientras que en la calidad óptima aparece un porcentaje de 24.5%, y por último un 20.4% resultó en derroche de calidad, lo anterior nos indica que sobre los usuarios encuestados un poco más de la mitad experimentaron un déficit de calidad. A continuación, se muestra la tabla 9 referida a la calidad de los elementos tangibles.

Tabla 9: Calidad de los elementos tangibles

Calidad elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	108	55.1	55.1	55.1
	Calidad Optima	48	24.5	24.5	79.6
	Derroche de calidad	40	20.4	20.4	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

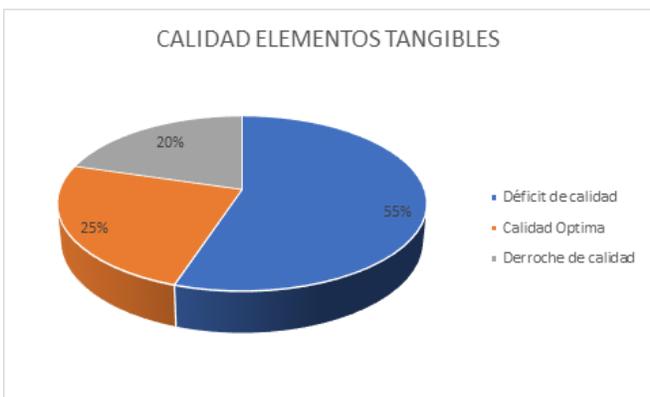


Gráfico 5: Calidad de los elementos tangibles

Calidad de fiabilidad

De acuerdo a los resultados en porcentaje a la calidad de fiabilidad sobre la encuesta realizada a los usuarios nos indica un déficit de calidad de un 55.6%, sin embargo el 31.6% de los usuarios nos indica que existe una calidad óptima, y finalmente un 12.8% con un derroche de calidad sobre el servicio esperado, esto se puede observar en la tabla 10 y gráfico 6.

Tabla 10: Calidad de fiabilidad

Calidad Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	109	55.6	55.6	55.6
	Calidad Optima	62	31.6	31.6	87.2
	Derroche de calidad	25	12.8	12.8	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

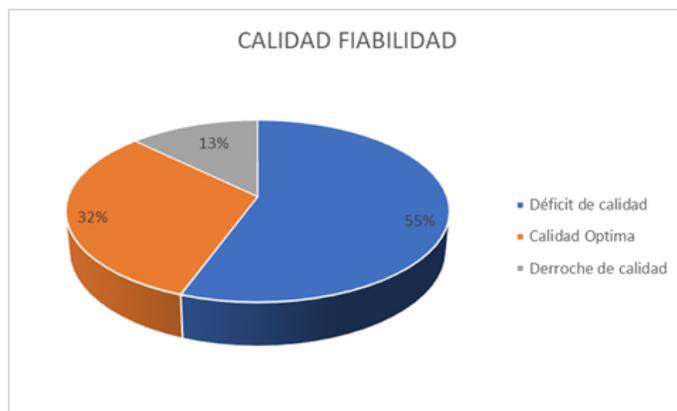


Gráfico 6: Calidad de Fiabilidad

Calidad de capacidad de respuesta

A continuación, en la tabla 11, así como en el gráfico 7 se presentan las percepciones obtenidas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) respecto a la dimensión capacidad de respuesta. En primer lugar, se observa que 57.1% de los usuarios considera que hay un déficit de calidad, en seguida se aprecia que el 22.4% de éstos considera que sus expectativas han sido igualadas, por último, se aprecia que 20.4% de los encuestados considera que hay un derroche de calidad.

Tabla 11: Calidad capacidad de respuesta

Calidad Capacidad de Respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	112	57.1	57.1	57.1
	Calidad Optima	44	22.4	22.4	79.6
	Derroche de calidad	40	20.4	20.4	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

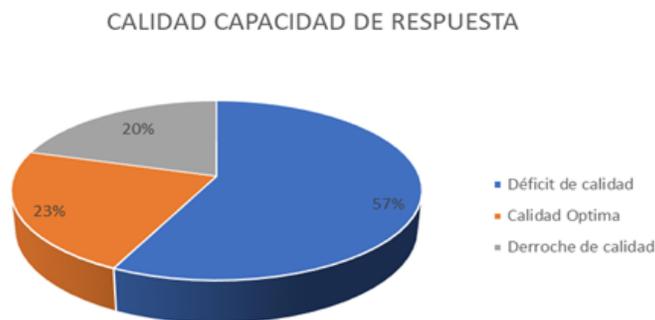


Gráfico 7: Calidad capacidad de respuesta

Calidad de empatía

Las percepciones de la calidad en base a los usuarios Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), en la dimensión seguridad se detallan en la tabla 12. Se muestra que 53.1% de los encuestados consideran estar insatisfechos con los servicios recibidos, 25.0% considera estar recibiendo lo que esperaban, mientras que 21.9% considera que los servicios otorgados han superado sus expectativas. Para observar dichos resultados de manera gráfica, ver el gráfico 8.

Tabla 12: Calidad de empatía

Calidad Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	104	53.1	53.1	53.1
	Calidad Optima	49	25.0	25.0	78.1
	Derroche de calidad	43	21.9	21.9	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

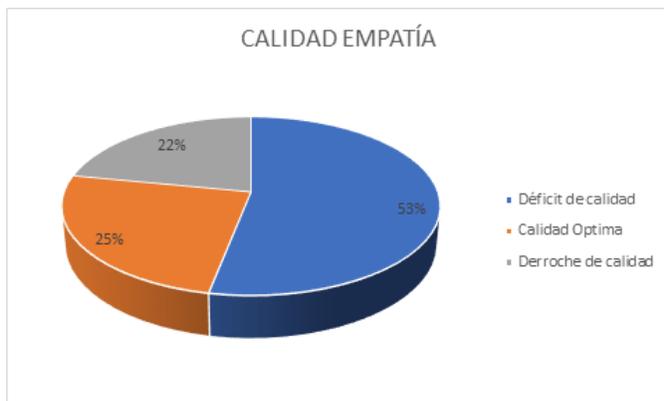


Gráfico 8: Calidad Empatía

Calidad de seguridad

A continuación, en la tabla 13 y gráfico 9 se muestran los porcentajes de las percepciones en relación con la dimensión empatía. Se aprecia que 51.0% de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), distinguen un déficit de calidad sobre los servicios, 31.6% perciben una calidad óptima mientras que 17.3% observan un derroche de calidad.

Tabla 12: Calidad de seguridad

Calidad Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	100	51.0	51.0	51.0
	Calidad Optima	62	31.6	31.6	82.7
	Derroche de calidad	34	17.3	17.3	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

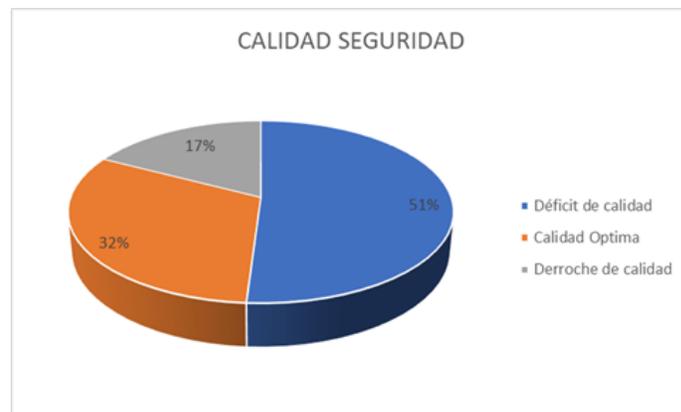


Gráfico 9: Calidad Seguridad

Análisis de la brecha de calidad del servicio por ítems

En la tabla 13 y gráfico 10 se presenta la brecha de la calidad del servicio por ítems, por lo tanto, se muestran las percepciones de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), de manera desglosada.

En primer lugar, en relación con la dimensión de elementos tangibles se observa que las expectativas de los usuarios no han sido superadas, en consecuencia, cada una de las brechas concernientes a dicha dimensión son negativas. En este sentido la brecha más amplia se presenta en la variable 1 (-0.505), en contraste la brecha en la que la diferencia es menor es la correspondiente a la variable 3 (-0.255).

Respecto a la dimensión fiabilidad se aprecia que casi todas las brechas son negativas. En la dimensión capacidad de respuesta se observan los resultados de las brechas que la conforman, las cuales son negativas.

Presentándose la diferencia mayor en la variable 5 (-0.408) por lo que se puede inferir que los usuarios se encuentran insatisfechos con la rapidez con la que los atienden los empleados Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), mientras que la brecha menor se encuentra en la variable 6 (-0.490), lo que indica que los usuarios se encuentran insatisfechos con la disposición de los empleados por atenderlos. Respecto a la dimensión seguridad se aprecia que todas las brechas que la componen son negativas. Se puede observar que 10 y 11, (-0.459) y (-0.459) se encuentran dentro del mismo rango, lo cual indica que el alumnado se encuentra insatisfecho con la confianza que les transmiten los empleados SASAR, así como, con el trato que estos les brindan. Finalmente, en la dimensión empatía se observa que también todas las brechas son negativas, siendo la variable 18 la brecha más amplia (-0.495) lo que indica que los empleados del SASAR no comprenden las necesidades específicas de los usuarios.

Tabla 13: Análisis de la calidad del servicio ítems

DIMENSIONES	ITEMS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA
Elementos Tangibles	1	4.00	4.51	-0.505
Elementos Tangibles	2	3.96	4.24	-0.281
Elementos Tangibles	3	3.99	4.25	-0.255
Elementos Tangibles	4	3.97	4.42	-0.449
Fiabilidad	5	3.89	4.30	-0.408
Fiabilidad	6	4.03	4.52	-0.490
Capacidad de Respuesta	7	4.02	4.33	-0.306
Capacidad de Respuesta	8	3.93	4.35	-0.413
Capacidad de Respuesta	9	3.90	4.39	-0.490
Capacidad de Respuesta	10	3.89	4.35	-0.459
Capacidad de Respuesta	11	3.87	4.33	-0.459
Empatía	12	3.96	4.32	-0.357
Empatía	13	3.97	4.31	-0.337
Empatía	14	3.94	4.35	-0.408
Empatía	15	3.93	4.32	-0.383
Empatía	16	3.69	4.22	-0.526
Empatía	17	3.86	4.33	-0.469
Seguridad	18	3.91	4.41	-0.495
Seguridad	19	3.87	4.36	-0.490
Seguridad	20	3.87	4.29	-0.418

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

Brecha de la calidad del servicio por ítems

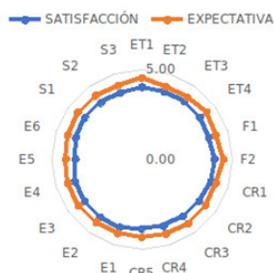


Gráfico 10: Brecha de la calidad del servicio por ítems

Medias de las dimensiones de Expectativas

En relación con la tabla 14, así como en el gráfico 11 se considera un índice mayor en la expectativa en la dimensión fiabilidad con una media de 4.4082 y la menor corresponde a empatía con un valor de media de 4.3061.

Tabla 14: Medias de las dimensiones de Expectativas

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad
Números validos	196	196	196	196	196
Media	4.3546	4.4082	4.3469	4.3061	4.3520

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

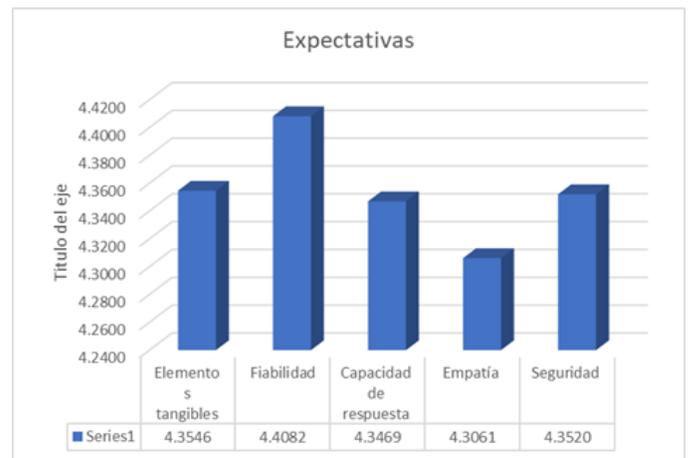


Gráfico 11: Medias de las dimensiones de expectativas

Medias de las dimensiones de satisfacción

De acuerdo con la tabla 15 y el gráfico 12 se considera un índice mayor en cuanto a la satisfacción con una media de 3.9821 correspondiente a los elementos tangibles y la menor corresponde a seguridad con un valor de media de 3.8844.

Tabla 15: Medidas de las dimensiones de satisfacción

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad
Números validos	196	196	196	196	196
Media	3.9821	3.9592	3.9214	3.8929	3.8844

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

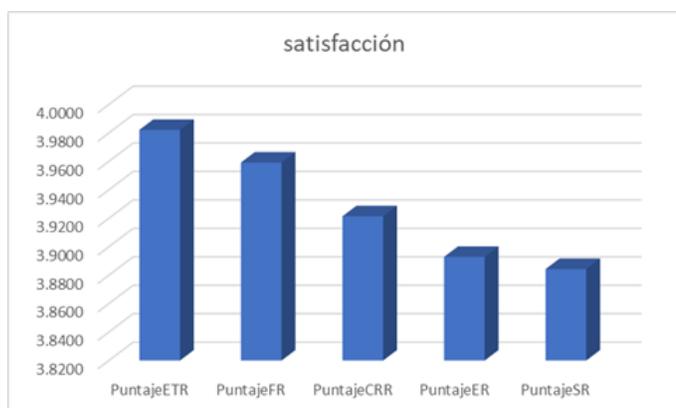


Gráfico 12: Medias de las dimensiones de satisfacción

Análisis correlacional

H1: No existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

H2: Existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

Para comprobar la hipótesis 1, se utilizó la prueba estadística R de Pearson para comparar la edad, género, contrato y ocupación, con las dimensiones de calidad del servicio, siendo estas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad. En la tabla 16 se presenta el resumen de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas.

Tabla 16: Resumen de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas.

Dimensiones de calidad de marca	Técnica estadística	Dimensiones de la calidad del servicio				
		Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad
Edad	V de Cramer	V = 0.106 Sig = 0.621	V = 0.123 Sig = 0.433	V = 0.118 Sig = 0.488	V = 0.203 Sig = 0.013	V = 0.136 Sig = 0.299
Género	V de Cramer	V = 0.099 Sig = 0.328	V = 0.039 Sig = 0.860	V = 0.058 Sig = 0.720	V = 0.140 Sig = 0.147	V = 0.052 Sig = 0.766
Ocupación	V de Cramer	V = 0.146 Sig = 0.595	V = 0.113 Sig = 0.889	V = 0.185 Sig = 0.200	V = 0.293 Sig = 0.000	V = 0.229 Sig = 0.025

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

Como conclusión se acepta la hipótesis nula que asegura que no existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR., debido a que solamente se presentaron relaciones significativas entre las dimensiones Empatía con Edad y Empatía y Seguridad con Ocupación, y estas tres asociaciones indican que el resultado es moderado, es decir los campos están asociados moderadamente.

No hay coincidencia entre esta investigación y la desarrollada por Castro (2015) en la que como resultado se mostró satisfacción en los servicios recibidos, cabe hacer mención que en este caso en particular las expectativas de los usuarios fueron muy altas respecto a los servicios que ofrece el

Mercado Cristóbal Colón. Por otra parte se coincide con Carreón (2016) ya que el índice de percepción de la calidad del servicio global de dos instituciones de salud en el Municipio de Rioverde, S.L.L., muestra que ninguna de las dos presenta un valor óptimo de calidad en donde las brechas encontradas entre la satisfacción y las expectativas muestran que la dimensión más negativa es la capacidad de respuesta, y la dimensión de elementos tangibles mostró la brecha menos negativa, que aunque representa déficit de calidad es la más próxima a una óptima. En el caso de la presente investigación, los datos muestran que la brecha más negativa se encuentra en la dimensión de seguridad y la menos negativa en los elementos tangibles. El resultado de la presente investigación difiere del encontrado Ibarra, Espinoza, y Casas (2014) quienes desarrollaron una investigación en la que aplicaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora encontrando diferencia positiva entre las expectativas y la satisfacción en la mayoría de las dimensiones, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su índice de Calidad en Servicio (ICS), fue la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente.

Conclusiones

Con base a los resultados obtenidos con la presente investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones. En respuesta a la pregunta ¿Cómo es la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR)?, se puede concluir que no es buena, ya que el nivel de satisfacción se encuentra de manera negativa no superando la expectativa en cada una de las dimensiones del instrumento empleado en el presente estudio.

Se deduce que los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) se encuentran insatisfechos, sin embargo, respecto a la Satisfacción el valor más alto calificado por los usuarios del servicio fue los elementos tangibles con una media de 3.9821 y la menor calificación corresponde a seguridad con un valor de media de 3.8844.

Por lo tanto, en el análisis descriptivo, se analizó la brecha de calidad del servicio por ítems, donde se obtuvieron resultados insatisfactorios tomando en consideración lo mencionado por Ramírez (2013) podemos decir que Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) ofrece un bajo nivel de calidad en su servicios, ya que este se presenta cuando las percepciones son inferiores a las expectativas y a este también se le conoce como déficit de calidad.

Las expectativas que tienen los usuarios del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí son altas, por lo tanto, no esperan recibir un servicio de calidad deficiente y para alcanzar el nivel de expectativa se requiere de más acciones por parte de los prestadores del servicio del organismo.

En relación con la hipótesis planteada en donde se indica que “Existe relación entre la satisfacción del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR”, se llevó a cabo el análisis de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas, aceptando la hipótesis nula, debido a que solamente se presentaron relaciones significativas entre las dimensiones Empatía con Edad y Empatía y Seguridad con Ocupación y las relaciones entre estas variables fueron moderadas.

Bibliografía

- Berdugo-Correa, C., Barbosa-Correa, R., & Prada-Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *DYNA*, 212-221.
- Carreón, P. (Febrero de 2016). Calidad del servicio en dos instituciones del sector público de salud en Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media-UASLP.
- Castillo-Salazar, R., Cárdenas-Murrieta, M., & Palomino-Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 898-913.
- Castro, L. (2015). Calidad de los servicios que ofrece el mercado Cristobal Colón de la Ciudad de Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria de la Zona Media-UASLP.
- Dolors-Setó, P. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: ESIC.
- España, C. (2003). Servicios avanzados de telecomunicaciones. España: Díaz de Santos.
- Grande, I., & Abascal, E. (2009). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. España: ESIC.
- Grande-Esteban, I. (2013). Marketing de los servicios. Madrid: ESIC.
- Hair, J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). Investigación de mercados en un ambiente de información digital. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Juárez, J., & Pérez-Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales Un análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1-18.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Ibarra, L., Espinoza, B., & Casas, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio de los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia Chihuahua*, 98-108.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education.
- Levine, D., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2014). Estadística para Administración. México: Pearson.
- López-Rey, S. (2006). Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. España: Ideaspropias Editorial.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de los servicios. México: Pearson Education.
- Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados. México: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Ramírez, A. (2013). Calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida en Puerto Ordaz, Venezuela. Caso: Makumba Pizza-Café. *Strategos*, 45-61.
- Rodríguez, M. (2016). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del núcleo de apoyo fiscal de la UAM Zona Media de la UASLP en la Ciudad de Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria de la Zona Media-UASLP.
- Santa Cruz, M., Collantes, Á., & Nauca, E. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Epistemia*, 1-10.
- Sosa, D. (2011). Administración por calidad. México: Limusa.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. México: McGraw-Hill.
- Valencia, E., & Berrones, M. (2015). Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY [Tesis de Licenciatura]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.
- Valenzo-Jiménez, M., Arroyo, J., & Lazaro-López, D. (2019). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, México. *DYNA*, 66-74.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad y servicio Conceptos y herramientas. Colombia: ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de los servicios. México: McGraw-Hill.

Análisis de las políticas públicas de movilidad en el municipio de San Luis Potosí: caso ciclovías

Rubén Rodríguez Soria [1]
Correo: ruben.rdz.soria@hotmail.com



Ma. Patricia Torres Rivera [2]
Correo: patricia.torres@uaslp.mx

Jesús Israel Monjaraz Ávila [3]
Correo: ing.monjaraz@gmail.com

Fecha de recepción: 28/05/22

Fecha de aceptación: 18/10/22

Resumen

El objetivo del presente artículo es analizar el impacto e importancia de las políticas públicas de movilidad ciudadana en la actualidad en la ciudad de San Luis Potosí, en el caso específico de las ciclovías. Es decir, una revisión de los procesos de su creación e implementación de la política de movilidad en el municipio de San Luis Potosí; se sugiere que se dé continuidad de funcionalidad a través de las administraciones municipales independientemente de los cambios de administración o de intereses partidarios. Con base a un método cualitativo con enfoque descriptivo, de revisión y análisis de literatura, comunicados de prensa y opinión de los actores de toma de decisiones, este artículo representa una crítica positiva que llevó a la conclusión de que los procesos de construcción de políticas públicas para la movilidad ciudadana han de involucrar a la sociedad, las instituciones privadas y el gobierno para que su implementación sea satisfactoria y exitosa.

Palabras clave: Ciclovías, Políticas públicas, movilidad, continuidad, gobierno municipal.

[1] Secretaría de Bienestar de San Luis Potosí

[2] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

[3] Secretaría de Educación Pública de San Luis Potosí

Abstract

The objective of this article is to analyze the impact and importance of public policies for citizen mobility today in the city of San Luis Potosí, in the specific case of bike lanes. That is, a review of the processes of its creation and implementation of the mobility policy in the municipality of San Luis Potosí; it is suggested that there be continuity of functionality through the municipal administrations regardless of changes in administration or partisan interests. Based on a qualitative method with a descriptive approach, literature review and analysis, press releases and the opinion of decision-making actors, this article represents a positive review that led to the conclusion that the processes of building public policies for citizen mobility they must involve society, private institutions and the government so that their implementation is satisfactory and successful.

Keywords: Bicycle paths, public policies, mobility, continuity, municipal government.

Para citar este artículo:

Rodríguez, R. , Torres, P. & Monjaraz, J. (2022). *Análisis de las políticas públicas de movilidad en el municipio de San Luis Potosí. "Caso Ciclovías". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) Vol. I, Núm. 1, pp. 98-114*

Introducción

Las políticas públicas son una serie de acciones estratégicas que buscan generar cambios en la forma de gobierno de cada país para impulsar el bienestar de su sociedad. Estas acciones son previamente analizadas y planificadas de acuerdo a lo que la ciudadanía demanda para lograr un gobierno eficiente y eficaz.

Según Ramos et al (2016), la movilidad sustentable es un modelo de traslado de bajo consumo de carbono que además de ser saludable, privilegia la calidad de vida urbana y el bienestar colectivo, así como la creación espacios públicos confortables que favorezcan la convivencia ciudadana. En este caso, se trata del tema de las políticas públicas de movilidad sustentable en la ciudad de San Luis Potosí y su transcendencia a través de las administraciones municipales, en caso específico los proyectos de ciclovías desarrolladas en el municipio.

Es en este sentido que el presente artículo pretende encontrar algunas respuestas a las interrogantes siguientes: ¿Por qué las políticas y acciones públicas en materia de movilidad han resultado deficientes para los usuarios de ciclovías en San Luis Potosí? ¿Qué acciones ha llevado a cabo el gobierno municipal para mejorar la movilidad en bicicleta en la ciudad de San Luis Potosí? ¿Cuál ha sido la percepción de los usuarios de las ciclovías frente a las políticas del gobierno municipal en materia de movilidad y vialidad? ¿Se realizó un estudio previo de factibilidad y necesidad a la propuesta de hacer ciclovías para mejorar la movilidad de personas en la ciudad de San Luis Potosí? ¿Se cumplieron los objetivos de las políticas públicas con las que justificaron la ciclo vía en cuanto a movilidad?

Para responder estas preguntas, se pretende analizar la cuestión de la acción pública que ha promovido el gobierno municipal y los organismos involucrados en el desarrollo y construcción de las ciclovías en estos últimos años.

Ese análisis se sustenta en el supuesto/hipótesis de que las políticas y acciones públicas en materia de movilidad en la ciudad de San Luis Potosí han resultado deficientes, debido principalmente a las incongruencias e inconsistencias y a la falta de planeación de las políticas públicas formuladas e implementadas por el gobierno municipal de San Luis Potosí.

Para la elaboración de este artículo, se utilizó un método de revisión documental que implica entre otros aspectos: reportes e informes de diversos organismos e instituciones sobre movilidad, la legislación existente a nivel nacional, referencias internacionales de buenas prácticas, y análisis publicados sobre los retos de movilidad urbana en las ciudades de México. También se usaron como referencia las distintas propuestas existentes por parte de especialistas y sociedad civil para promover la movilidad urbana sustentable en el país. Se realizaron además entrevistas con distintos agentes usuarios y gobierno.

Asimismo, este artículo se estructura de la siguiente manera. Primero, hace un acercamiento conceptual a través de una breve revisión de literatura sobre los conceptos de políticas públicas y movilidad en México. Segundo, se describe el contexto de la investigación a través del análisis de la movilidad en el municipio de San Luis Potosí, comenzando con su localización, datos geográficos y de población, se trata además el problema y las acciones que se han tomado en estos últimos años en el tema de las ciclovías en la ciudad, los impactos que han tenido y las necesidades que han cubierto.

Tercero, se presenta la percepción de los usuarios y agentes de gobierno tanto municipal como federal en su opinión acerca del problema y las soluciones que se han estado dando; lo cual nos lleva hacia conclusiones sobre la mejora de políticas públicas de movilidad, enfatizando la importancia de que existan políticas públicas duraderas y trascendentes entre las administraciones municipales de San Luis Potosí.

1) Acercamiento conceptual a las políticas públicas

El estudio de las políticas públicas comienza a destacar en la segunda mitad del siglo XX, el cual tiene como objeto la resolución de problemas públicos tomando en cuenta aspectos políticos y de orden técnico. Las políticas públicas han incrementado su presencia en los discursos cotidianos del espacio público, su importancia dentro de las ciencias sociales contemporáneas es relevante ya que su estudio se enfoca en el análisis y diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas.

El estudio y análisis de políticas públicas depende del contexto social, económico, político y cultural, pero fue a partir de mediados del siglo pasado donde nace la disciplina que empezó a desarrollarse en Estados Unidos con Harold D. Lasswell (1902-1978), haciendo referencia a la ciencia política.

Para Aguilar Villanueva (2013), la disciplina de las políticas públicas surge para llenar este vacío de conocimiento, para conocer cómo se toman decisiones de gobierno: bajo cuales supuestos, consideraciones y procedimientos, con cuales formas de interacción entre los actores políticos y sociales, y para saber si las decisiones se toman con base a datos, análisis y cálculos racionalmente probados, que favorecen la eficacia de la acción decidida, o si en cambio se sustentan en otros criterios que podrán perjudicar no solo su eficacia real sino su mismo carácter público. A partir de los estudios de Lasswell (1951), las políticas públicas tienen una construcción multidisciplinaria (policy sciences) que se basan en el conocimiento, es decir, el modo como es elaborada y conocer los factores que explican la actual configuración y contenido, objetivos, instrumentos, actores y los factores que han determinado su evaluación, así como, hacer que los métodos y resultados del conocimiento científico-técnico incidan e influyan en la elaboración y decisión de las políticas a fin de sustentar o mejorar su eficacia.

Por su parte Brewer y De León (1997), consideran a las políticas públicas como: las decisiones más importantes de la sociedad y que constan de un proceso conformado por sistemas y niveles, articulado en seis etapas: iniciación, estimación, selección, implementación, evaluación y terminación.

Mballa (2017), considera que las políticas públicas son procesos racionales que incorporan datos y evidencia "objetiva" para atender una situación problemática en la sociedad. Por lo tanto, los avatares de la racionalidad y del contexto político-institucional implican que las políticas públicas no son procesos mecánicos del tipo medio-fin, de ejecución automática, en las que lo decidido en la fase de formulación deba ser lo que va a dar sentido a la razón de ser (ontología) de las políticas públicas. Por el contrario, son una compleja interconexión de procesos, en la cual los problemas públicos son constantemente redefinidos, reinventados y reorientados hacia su solución. Roth (2014) identifica por su parte cuatro elementos esenciales como fundamento de las políticas públicas: la implicación del gobierno, la percepción de los problemas, la definición de los objetivos y los procesos. Esto significa, según Roth, que una política pública existe siempre y cuando el Estado, a través de sus instituciones, asume parcial o totalmente la tarea de alcanzar objetivos estimados como deseables o necesarios, por medio de una serie de procesos de cambio.

De los supuestos precedentes, destaca que las políticas públicas son decisiones y acciones racionales del gobierno para dar solución, bajo una normativa definida, a diversos problemas públicos suscitados por las necesidades de las personas Landau (2003). Por su parte, Salazar (2009) considera que toda política pública involucra tres subsistemas: el político, el administrativo y el social.

El político es, fundamentalmente el ámbito de lo político donde se toman las decisiones. El social es el subsistema donde se cristalizan problemas, demandas y necesidades de la sociedad, susceptibles de ser considerados por el subsistema político como "problemas públicos"; a este respecto, Meltsner (1992)

considera que, en la formulación e implementación de las políticas públicas, los actores constituyen el conjunto de agentes que participan en ese proceso; aquí, los actores en políticas públicas se pueden entender como: un individuo, una función, un grupo de interés, una institución, un comité, un equipo burocrático, una coalición, un gobierno, unos partidos políticos, unas empresas públicas y/o privadas etc.; éstos interfieren de una u otra forma y moldean el ciclo de las políticas públicas. De acuerdo con ellos y en similitud Santibáñez, Barra y Ortiz (2008) clasifican a los actores de las políticas públicas en dos subconjuntos: los actores públicos y los privados. El subconjunto de los actores públicos está conformado básicamente entre otros por el gobierno, la Administración pública, los partidos políticos, los organismos internacionales. El subconjunto de actores privados está básicamente conformado por las empresas privadas, los grupos de interés, los centros de investigación y los medios de comunicación

En esta línea de idea, Mballa (2017) plantea que el gobierno, independientemente del régimen político, es el ente encargado de la conducción política del Estado a través del ejercicio del poder: es el ecosistema de la toma de decisiones. Asimismo, una de las metas (entre otras) de los gobiernos a todos sus niveles (al menos en su retórica), es precisamente tomar decisiones cuya ejecución permite proveer recursos a los individuos para que puedan satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando el gobierno decide tomar en cuenta un determinado problema, este hecho se concreta en una decisión o conjunto de decisiones no necesariamente expresadas en actos formales. De esta manera, un problema se vuelve público cuando deja de ser particular y afecta en forma negativa el bienestar social, el medio ambiente, la armonía social o inclusive la existencia de la misma comunidad;

asimismo, la inclusión de una situación problemática en la agenda del gobierno pone la base de la responsabilidad del mismo gobierno, frente a la ciudadanía.

En el ciclo de las políticas públicas, las acciones son los actos concretos que permiten trascender las decisiones del gobierno y trasladarlas en el vivir diario de la sociedad; es transformar la retórica del gobierno en algo medible, evaluable y aprovechable por la sociedad. Esto implica que si las decisiones son el compromiso político y el ejercicio del poder que tiene el gobierno frente a la ciudadanía, las acciones representan el momento cumbre del contrato sociopolítico y económico entre la ciudadanía y las fuerzas representativas del Estado, es decir, el gobierno.

Lo que se pretende expresar es que, las acciones proceden de un proceso de administración o gestión de las decisiones gubernamentales, por parte de un grupo de actores con capacidades y conocimientos fundamentalmente técnicos; algunos autores llaman "Gestión Pública" (Roth, 2014; Rodríguez, 2011; Merino, 2013; Landau, 2003; Santos, 2004; Cabrero, 2011). Rincón y Burgos (2003), por su parte, consideran que para fincar las bases científicas de las políticas públicas, es imperativo considerar la relación sistémica que se presenta en el contexto en el cual se insertan la preparación, la formulación y la aplicación de una política pública, además de considerar las necesidades y situaciones problemáticas que pueden ser institucionalizadas, para que de una manera generalizada pueda considerarse como un sistema organizacional socialmente diferenciado. En ese contexto, toman lugar las intervenciones gubernamentales; es decir, una postura hacia un cambio social, política o administrativamente planificado, preferentemente de medidas políticas y programas públicos.

Con base en estos antecedentes, podemos redefinir a las políticas públicas como el conjunto de decisiones y acciones racionales del gobierno para dar solución, bajo una normativa definida,

a diversos problemas públicos suscitados por las necesidades de las personas (Ibarra y Mballa, 2017).

Podemos concluir que una política pública es creada para solucionar una problemática en específico de índole público, para el bienestar de la ciudadanía, hay actores que intervienen en ella, como lo son la población y el gobierno, buscando el beneficio en común para la ciudad o el área de aplicación, todo esto conlleva un proceso desde su planeación, implementación y control, pues a pesar de los diferentes conceptos de los diversos autores, todos coinciden en estos puntos.

2) Políticas Públicas de movilidad en México

2.1 Acercamiento global

Las ciudades son entes en constante proceso de evolución y transformación; más de la mitad de la población mundial reside actualmente en ciudades (54.6% o 3,600 millones de personas), y se espera que para el 2050 este número aumente al 70%, es decir, que más de 6,000 millones de personas vivirá en urbes: 64% de estas en los países en desarrollo y 86% en los desarrollados (Banco Mundial, 2021). La ciudad es el principal motor de la economía actual, en donde se genera en promedio el 80% del PIB a nivel mundial. En el mundo, la situación económica y política varía entre los países, incluso, dentro de las propias ciudades; la igualdad de acceso al transporte está lejos de ser una realidad.

Los países desarrollados cuentan con transporte público de calidad y opciones de movilidad, ya sean colectivas o individuales, mientras que, en los países en desarrollo, el bajo ingreso promedio no permite que la mayoría de los residentes tenga acceso al transporte motorizado individual, lo que la hace dependiente de otros modos; y cuando no existe un transporte público de acuerdo con sus necesidades, solo tiene la opción de desplazarse caminando o en bicicleta.

A medida que las ciudades se expanden por el aumento de su población, los tiempos de viaje se incrementan constantemente y el acceso a los servicios básicos se vuelve cada vez más complicado (Romo de Villar, 2019).

A nivel mundial, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), los países desarrollados se han fijado metas claras para el año 2050, las cuales se implementarán mediante políticas de “movilidad sustentable” basadas en los siguientes ejes:

- En las ciudades deben desaparecer gradualmente los automóviles que utilizan combustibles tradicionales, dando espacio a automóviles con nuevas tecnologías que tengan una menor emisión.
- Incrementar en la aviación, en un 40%, la participación de los combustibles sostenibles bajos en carbono.
- Reducir en al menos 40% las emisiones de combustibles de búnkeres en el transporte marítimo.
- Pasar el 50% de los usuarios de carreteras a otros modos de transporte, como ferrocarriles o transporte marítimo.
- Promover las alternativas al uso de vehículos individuales, como caminar, andar en bicicleta y usar el transporte público,
- Los ciudadanos podrán optimizar su viaje a través de conexiones eficientes entre diferentes modos de transporte.
- Las autoridades públicas habrán de promover la comodidad y reasignarán el espacio disponible como una medida de reducción de la congestión urbana.

Desafortunadamente, el deterioro de las condiciones de transporte está perjudicando la economía de muchas ciudades grandes, las urbes de gran extensión requieren infraestructuras adaptadas, mientras que en las ciudades más densas sigue siendo, económica y físicamente, imposible evitar la congestión mediante la construcción de vialidades.

Por este motivo, las políticas de transporte y desarrollo urbano son una prioridad para la mayoría de las ciudades en el mundo; estas políticas tienen como principal objetivo elevar la calidad de vida de sus habitantes, buscando soluciones innovadoras en acciones urbanísticas, arquitectónicas, paisajistas, ingenieriles, económicas, sociales, políticas y ambientales.

2.1 Perspectivas de mejora de la movilidad en México

Las políticas públicas en México deben ir orientadas a una “movilidad sustentable”, es decir, fijar como principales objetivos el desarrollo de transporte e infraestructura para apoyar el acceso local, así como a la infraestructura sostenible, innovadora y segura. De acuerdo con Jeffrey Kenworthy, citado por Romero del Villar (2019), existen cinco políticas que forman la base para reducir la dependencia del automóvil:

1. Moderación de la circulación para reducir las velocidades dentro de los entornos urbanos, para que estos puedan ser más humanos, más adecuados y seguros para otros modos de viaje.
2. La calidad del transporte público, el ciclismo y el caminar deben garantizar alternativas reales para reducir el uso del automóvil.
3. Crear centros de barrio multimodales con un uso del suelo mixto y con una alta densidad, que reduzca la necesidad de desplazamientos y se conecte a un transporte público de calidad.
4. Control del crecimiento en las periferias, para evitar la expansión urbana y reorientar los desarrollos hacia los centros urbanos.

5. Mejor asignación de los recursos destinados al transporte, para cubrir los costos externos y utilizar los ingresos para construir una ciudad sostenible basada en las políticas anteriores.

En las ciudades mexicanas se han desarrollado políticas de transporte y desarrollo urbano que han ido encaminadas a la “movilidad sustentable”, es decir, se han tomado decisiones que han favorecido la calidad de los medios de transporte colectivos.

Las políticas requieren un serio análisis del problema para encontrar las soluciones óptimas y sistemáticas, que involucren a las demarcaciones vecinas, teniendo siempre como prioridad el beneficio colectivo; las políticas de transporte y movilidad deberán tener siempre como primeros beneficiarios al peatón, los transportes no motorizados y el transporte público.

Las políticas de transporte juegan un rol fundamental en el desarrollo de las actividades económicas de un país. Actualmente en México, la manera de transportarse incluye diversas modalidades, pero el uso excesivo del automóvil está revirtiendo los beneficios económicos y sociales de habitar en una ciudad. Esto conlleva que la movilidad urbana sea tan ineficiente que provoque serios costos económicos, sociales y ambientales asociados al uso desmedido del automóvil.

Se estima que las pérdidas económicas derivadas de las externalidades negativas por el uso excesivo del automóvil representan en promedio el 4% del PIB de 5 áreas metropolitanas del país, que concentran al 42% de la población urbana del país (Medina, 2012). La perspectiva futura en nuestro país es que esta situación se agrave ante el continuo crecimiento del parque vehicular, que pasó de 7 millones en 1990, a 22 millones en 2010, y se espera que llegue a entre 60 -70 millones en el año 2030 (CTS-INE, 2010).

Estas tendencias no pueden continuar así sin afectar seriamente la viabilidad económica y ambiental de las ciudades y, por lo tanto, del país mismo. Es necesario realizar un cambio de paradigma en los modelos de desarrollo urbano y con ellos los de movilidad y transporte para que México sea capaz de proporcionar de manera sostenible y accesible, una red de movilidad y comunicación a toda la población.

Para ello es necesario que los costos de sociales, ambientales y económicos derivados del uso del automóvil empiecen a ser integrados a los costos de uso particulares (porque generalmente estos son pagados por toda la nación). Es urgente establecer una política a nivel nacional que incluya a los tres órdenes de gobierno (federal, estatal y municipal), enfocada en lograr un mayor y mejor desplazamiento de las personas y que reduzca el uso del automóvil mediante una gestión integral de la movilidad.

Resulta evidente que es necesario implementar una gestión integral de la movilidad en las ciudades enfocada a evitar o reducir los viajes en automóvil, impulsar un cambio al transporte público y no motorizado (caminar o usar la bicicleta), y mejorar el desempeño y la eficiencia energética del transporte motorizado. Una gestión de la movilidad que debe de incluir en sus principales objetivos la reducción de kilómetros recorridos en automóviles. Este objetivo, viable, posible y deseable permitiría crear ciudades sostenibles, competitivas y de mejor calidad de vida a lo largo de nuestro país.

En este sentido, Rachita (2011) propone entre otras, las siguientes acciones para el desarrollo de las políticas públicas de movilidad en México:

- La reducción del número de automóviles particulares en circulación.
- La provisión de un sistema de transporte público de alta capacidad, eficiente, poco contaminante, seguro, cómodo y accesible.
- La promoción del uso de transporte no motorizado, como caminar y andar en bicicleta.
- Integrar las políticas de movilidad, desarrollo urbano y de protección al medio ambiente.
- Apoyar la implantación de estrategias de seguridad vial, con la meta de reducir por lo menos en 50% el número actual de muertes por accidentes.

- Dar prioridad a la circulación, fluidez y orden en el transporte colectivo y el no motorizado, como estrategia para garantizar el crecimiento urbano sustentable, reducir sensiblemente contaminación atmosférica y auditiva, y distribuir y adjudicar los espacios públicos de manera más justa y democrática.
- Aumentar las inversiones en el sistema urbano e interurbano que de prioridad a modos de transporte colectivo y no motorizado.
- Estimular la construcción de ciclovías, integrándolas como parte formal de la red de transporte público existente.

El conjunto de políticas exhibe la complejidad del fenómeno y la importancia de enfrentarlo de manera integral y con el compromiso público mostrando en otras políticas como la macroeconómica. La movilidad urbana dejó de ser un asunto marginal para transformarse en uno de los temas más relevantes de la política y la preocupación social (Medina, 2012).

3) Contextualización de la movilidad urbana en San Luis Potosí

La población total en San Luis Potosí es estimada a 2 822 255 habitantes. De ellos, 1 449 804 son mujeres (51.4%) y 1 372 451 son hombres (48.6%). San Luis Potosí ocupa el lugar 19 a nivel nacional por número de habitantes y se mantiene en el mismo sitio con respecto a 2010 (INEGI, 2021). El mapa siguiente muestra la localización del estado de San Luis Potosí.

Mapa 1. Localización Estado y del municipio de San Luis Potosí



Fuentes: pinterest.com.mx

De acuerdo con el Sistema Integral de Información Geográfica y Estadística del INEGI, al año 2015, la superficie total del municipio es de 1,471.7 km² y representa el 2.38% del territorio estatal. En San Luis Potosí, el tiempo promedio de traslado del hogar al trabajo fue 34.4 minutos, 84.2% de la población tarda menos de una hora en el traslado, mientras que 7.21% tarda más de 1 hora en llegar a su trabajo. Por otro lado, el tiempo promedio de traslado del hogar al lugar de estudios fue 18.5 minutos, 97.5% de la población tarda menos de una hora en el traslado, mientras que 1.83% tarda más de 1 hora (Data México, 2022).

La movilidad urbana debe entenderse como resultado de la interacción de agentes económicos dentro de un espacio. Ésta, dependiendo si reduce los costos de transporte, será un agente promotor o inhibidor de las actividades que se dan dentro de la región. Entonces la movilidad urbana en San Luis Potosí es una consecuencia de las actividades socioeconómicas dentro de una conformación urbana; asimismo, sus características principales son: número de viajes, preferencias de los usuarios en la valoración de su tiempo respecto al gasto en transporte, líneas de deseo del viaje y modo de transporte.

En un primer acercamiento hacia el entendimiento de las características de la movilidad en la Conurbación de San Luis Potosí – Soledad de Graciano Sánchez, se hace imprescindible conocer la función del gobierno del Estado de San Luis Potosí. En efecto, quien es la secretaria de gobierno encargada de regular las funciones de transporte es la Secretaria de Comunicaciones y transportes (SCT) con las principales funciones siguientes:

- Contribuir al bienestar social mediante la construcción, modernización y conservación de infraestructura carretera accesible, segura, eficiente y sostenible, que conecte a las personas de cualquier condición, con visión de desarrollo regional e intermodal.

Contribuir al desarrollo del país mediante el fortalecimiento del transporte con visión de largo plazo, enfoque regional, multimodal y sustentable, para que la población, en particular en las regiones de menor crecimiento, cuente con servicios de transporte seguros, de calidad y cobertura nacional (SCT, 2022).

4) Las Ciclovías en San Luis Potosí

4.1 acercamiento general

A nivel local el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 se compromete a impulsar un modelo de movilidad que incluya la instalación de un sistema de transporte masivo, el uso de vehículos motorizados de bajo consumo, de bicicleta, y el aprovechamiento de usos mixtos de suelo que favorezcan el desplazamiento a pie; así mismo a impulsar un nuevo modelo de movilidad que propicie el transporte público y otras formas de movilidad sostenible, fundamentado y estructurado de manera colaborativa con metas comunes entre los niveles de gobierno, sociedad civil y empresas (PMD SLP, 2018).

El Reglamento de Tránsito de SLP en su última actualización del 2014 en el Artículo 90 considera que, “con la finalidad de reducir el tránsito generado por vehículos automotores, la contaminación ambiental y el daño a la salud de la población, entre otros beneficios, el municipio planeará, promoverá y desarrollará programas y políticas públicas tendientes a proyectar el uso del transporte público integrado con el de la bicicleta, como una alternativa real de transporte y, paulatinamente, lograr consolidarla como una forma de movilidad real, segura, económica, saludable y sustentable para la población” (RTM SLP, 2014).

Teniendo como justificación y sustento La Nueva Agenda Urbana, el Índice de Ciudades Prosperas por ONU Hábitat, el Plan Municipal de Desarrollo y el Reglamento de tránsito, viniendo desde instancias internacionales hasta locales se impulsa a generar nuevos modelos de movilidad en donde la bicicleta sea un medio real.

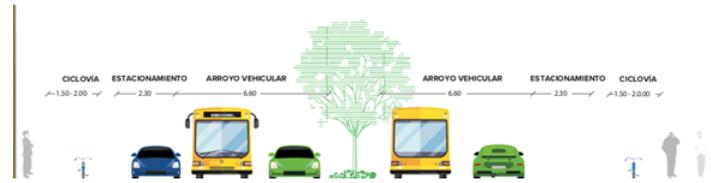
Es por eso que en el Instituto Municipal de Planeación desde inicios de año se trabajó en generar proyectos que beneficiaran la Movilidad Urbana Sustentable dentro del Municipio, en donde el proyecto no se quedará en un escritorio si no que se convirtiera en una realidad: "Hacer Políticamente viable lo técnicamente indispensable"

Para que se pueda lograr el objetivo de incentivar el uso de la bicicleta como medio de transporte en la ciudad, se requiere crear un Plan de Ciclovías Municipal en donde este sistema esté interconectado y vinculado con diferentes puntos de la ciudad como centros educativos, comerciales, de esparcimiento, etc., ya que, de no ser así, aunque haya ciclovías en la ciudad si no están generando un sistema no se va a cumplir con el objetivo.

En este sentido, el plan implementación de las ciclovías se basó en los Planes Integrales de Movilidad Urbana Sustentable (PIMUS), a través de los cuales se hicieron estudios de movilidad que muestran las calles con más afluencias de ciclistas, estas calles serán prioritarias de implementación.

En ese marco, el Plan de Ciclovías en SLP contempla que se pueda tener modificaciones ya que al momento de que se comience con los proyectos la tendencia de movilidad podrá variar, pero el objetivo es hacer la mayor cantidad de kilómetros que cumplan con los niveles técnicos requeridos para cumplir con los objetivos. Es importante mencionar que cada calle o avenida contemplada en el proyecto de ciclovías habrá de sujetarse en una metodología particular, tomando por referencia, el diseño de la avenida Himno Nacional; esto quiere decir que el diseño de cada calle dependerá de múltiples factores, por lo que no todas las calles se resolverán de la misma manera. La figura siguiente ilustra el diseño estándar de las ciclovías.

Figura 1: Diseño de la ciclovía



Fuente: Instituto Municipal de Planeación San Luis Potosí, 2019.

Si bien es cierto todos los cambios generan una resistencia, este no ha sido la excepción. Muchos vecinos de las Avenidas consideradas en el proyecto se han manifestado en contra de su implementación, con la premisa de que se redujeron los carriles para vehículos, volviendo mas peligrosas e inseguras las avenidas; algunos comerciantes se opusieron con el argumento de que iban a tener pérdidas en sus ventas.

4.2 implementación de las ciclovías en SLP

Las ciclovías son áreas destinadas para la circulación de las bicicletas. Proveen una infraestructura donde el ciclista puede desplazarse de forma rápida y segura, sin invadir el espacio de los peatones y mejoran el ordenamiento del tránsito. El proyecto de ciclovías se ha convertido en una importante iniciativa en cuanto a la movilidad y fluidez en los principales cuadros de la capital potosina; así también, lo reclama la gran cantidad de ciclistas que ya circulan por los más de 15 kilómetros que actualmente existen en las principales arterias de la ciudad.

El uso de las bicicletas ha ido ganando protagonismo como medio de transporte alternativo. No contaminan, son fáciles de transportar, se hace ejercicio con ellas y su crecimiento está haciendo que las ciudades estén transformándose. El incremento de la utilización del automóvil en México genera diversas externalidades asociadas a su uso, sobre el medio ambiente, sobre la economía, sobre la salud humana, sobre la estructura espacial de las ciudades y por ende se refleja en impactos en la sociedad. En la actualidad las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de recursos naturales y la contaminación acústica, son los principales motivos para buscar alternativas de movilidad.

La Red de Ciclovías surge de la necesidad de implementar diferentes modelos de movilidad sustentable en la Ciudad de San Luis Potosí bajo la premisa de generar una movilidad incluyente.

Consiste en una red de ciclovías, teniendo como primera etapa la Avenida Himno Nacional desde su intersección con la Calle Basalenque hasta la Calzada de Guadalupe, en total un tramo de 4.70 Km. Para lograr que la Red de Ciclovías sea exitosa, se requiere generar infraestructura vial amigable e incluyente para la circulación ciclista, que garantice la conectividad y la funcionalidad, basada en el enfoque de modificación a la estructura vial, con el fin de hacerla ciclo-incluyente. Esta política pública busca crear una reducción de volúmenes y velocidades vehiculares, resolver los puntos problemáticos en intersecciones, redistribuir el espacio de circulación en las vialidades y la creación de vías y carriles ciclistas exclusivos (IMPLAN, 2019).

El creciente uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo ante la contingencia sanitaria, consolida el proyecto de ciclovías en la capital potosina, por lo cual la ruta Saucito – Centro, considerada inicialmente como temporal, podría ser permanente, señaló el alcalde, Xavier Nava Palacios. Según el servidor público mencionado, esta vía y su continuación por la carretera a Zacatecas, así como la Ciclovía de avenida Himno Nacional, son cada vez más utilizadas por personas que prefieren el uso de la bicicleta en lugar del transporte público, donde podría haber mayor riesgo de contagio de coronavirus (Región Centro, 2020).

Asimismo, el aquel entonces alcalde del municipio de San Luis Potosí dio a conocer el proyecto para la creación de la Ciclovía en avenida Coronel Romero, para lo cual se realizaron los estudios de vialidad y flujos por parte del Instituto Municipal de Planeación -IMPLAN-. En lo que respecta al espacio exclusivo para ciclistas desde el Saucito a diferentes puntos de la zona urbana, se estima que es utilizado diariamente por más de 3 mil 700 ciclistas en promedio, sin embargo, hay una tendencia al alza, al igual que en Himno Nacional.

Finalmente, y por su parte, la Jefa de la Unidad de Proyectos del IMPLAN, Mirell Betanzo destacó que la emergencia sanitaria ha obligado a acelerar las acciones para fomentar el uso de la bicicleta y con ello, dar cumplimiento a las normas de sana distancia, lo que además representa un beneficio para la salud (Informe Bajío, 2020).

El circuito comprende Himno Nacional, Morales-Saucito hacia el norte para conectarse con la Ciclovía de Fray Diego de la Magdalena-Damián Carmona, se dirige hasta el Centro Histórico y pasará hasta Himno Nacional a través de Coronel Romero. Esta ruta se suma a la de la avenida Carranza, que cortará el circuito transversalmente.

Asimismo, se pretende ampliar el ramal de ciclovías hasta la zona industrial de San Luis Potosí al oriente de la ciudad. Hasta este momento, las ciclovías que se encuentran funcionando con la infraestructura necesaria son:

- Avenida Himno Nacional en ambos sentidos.
- Avenida Venustiano Carranza en ambos sentidos.
- Primer tramo en carril central de la avenida Ricardo B. Anaya (Camacho, 2021).

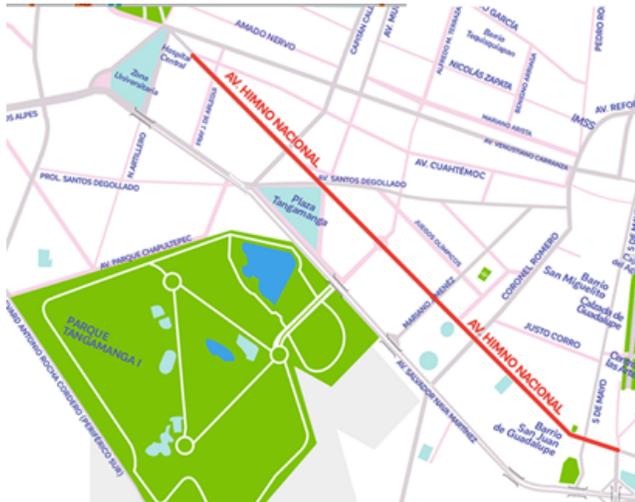
En el marco de este artículo, pondremos énfasis en los casos de las avenidas Himno Nacional y Venustiano Carranza.

4.3 Ciclovía en Avenida Himno Nacional

Himno Nacional es una vialidad primaria; la sección de arroyo vehicular es de 24 metros incluyendo un camellón de dos metros de un carril de estacionamiento y de dos a tres carriles de circulación, intersecciones con semáforos o prioridad predeterminada y cuenta con transporte público de baja capacidad.

El tipo de pavimento es concreto rígido con tramos de reciente remodelación. El mapa siguiente muestra la Avenida Himno Nacional.

Mapa 2: ubicación Ciclovía himno nacional



Fuente: Instituto Municipal de Planeación San Luis Potosí, 2019.

La Avenida tiene las características indispensables para poder implementar el primer tramo de la Ruta de Ciclovía, es una zona consolidada y de alta demanda del ciclista. Una de las características principales para que la ciclovía sea un éxito es, entre otras cosas, que sea atractiva y segura, es por eso que se propone que en una siguiente etapa se sume el equipamiento que le de estas características.

Himno Nacional, de acuerdo al Manual de Calles Mexicanas, se considera una avenida secundaria con nivel de habitabilidad 1 en donde su función es coleccionar flujos por lo que cada colonia cuenta con una vía representativa. Su estructura es de un carril de estacionamiento, de dos a dos y medio carriles de circulación por cuerpo, separado por un camellón. La circulación promedio de los vehículos es de 17.6 Km/hr la más baja y la más alta de 34.8 Km/hr la más alta. Cuenta con intersecciones con semáforos o prioridad predeterminada y con transporte público de baja capacidad. Las condiciones estacionamiento en la vía pública del total de tramo permitido es del 83.6%, es una vialidad que conecta edificios administrativos, educativos, deportivos y comerciales, a su vez atraviesan calles y avenidas que permiten conectar con otras zonas de la ciudad, como son Avenida Juárez, Calle Xicoténcatl, Prol. Coronel Romero, Av. Mariano Jiménez, Avenida Tatanacho, Av. Manuel J. Clouthier, etc. Transitan siete rutas de transporte público de baja densidad.

Se presentan algunas fotografías de la avenida Himno Nacional y la implementación de la ciclovía.

Imagen 1: Ciclovía Av. Himno nacional, cruce con Av. Luis Donaldo Colosio



Fuente: propia.

Imagen 2: Ciclovía Av. Himno nacional, cruce con Av. Educación



Fuente: propia.

Imagen 3: Ciclovía Av. Himno nacional, cruce con Av. Manuel J. Clouthier



Fuente: propia.

La estrategia que se pensó para implementar la ciclovía en la avenida Himno Nacional fue en cuatro etapas:

- 1ra Etapa: Preparación: Socialización, promoción y educación
- 2da Etapa: Prueba Piloto
- 3ra Etapa: Simbología Horizontal
- 4ta Etapa: Consolidación ciclo vía con obra civil

Para que se pudiera llevar a cabo la implementación del proyecto se requería colaborar con diferentes direcciones municipales que de acuerdo a sus competencias trabajó de manera transversal para seguir los procesos de implementación. Las direcciones que participaron de manera directa son; Comunicación Social, Policía Vial, Obras Públicas, Servicios Municipales, Ecología, Desarrollo Social, Educación, Cultura, Desarrollo Económico, Concertación Social, Comercio, Asuntos Jurídicos, Catastro y Desarrollo Urbano. Todas estas gestiones fueron coordinadas por el Instituto Municipal de Planeación como promotor del proyecto.

La realización del Proyecto Ejecutivo se realizó en el Instituto Municipal de Planeación en el área técnica, en donde, con todos los antecedentes que ya se mencionaron, además del apoyo de guías y manuales específicos como el Manual de Ciudades Mexicanas, el Manual de Ciclo ciudades, Urban Street Design Guide, etc.

En el diseño se tenía claro que las intersecciones son las que había que resolver de manera técnica y sensible, hizo que al delimitar todos los usos de la ciclo vía, serviría para que cada usuario pudiera tomar el carril que le correspondía; para que los peatones y personas con discapacidad cruzaran por un paso seguro delimitado y también para evidenciar a toda persona que se estacionara o circulara por un carril que no le correspondiera pudiera ser sancionada respectivamente, así como cualquier otra infracción.

Hoy en día, se puede observar que la ciclo vía de la avenida Himno Nacional se encuentra en el abandono en algunos tramos (Berrones, 2020). Pues hay obstáculos, basura y los conductores de los vehículos no respetan la vía para los ciclistas. A ese respecto, Quadratín SLP realizó un recorrido desde la calle 18 de marzo hasta la Zona Universitaria, donde se pudo constatar que presenta una serie de problemas; entre ellos, la acumulación de basura, debido a que es colocada deliberadamente por los vecinos de la zona para que la recojan los trabajadores del servicio de recolección.

También hay acumulación de desechos que son arrastrados por el viento, por falta de limpieza por parte de trabajadores municipales. Se encontraron algunos obstáculos como botes de basura, vehículos obstruyendo la pista, un bache ocasionado por una coladera que está sin tapar y en donde también se acumuló basura como lo muestra la imagen siguiente:

Imagen 4: Bote de basura obstruyendo la ciclo vía de Himno Nacional.



Fuente: propia.

Desde los primeros años de su administración, el gobernador Ricardo Gallardo Cardona fijó su postura respecto a la ciclo vía de la avenida Himno Nacional y expuso que se tiene que trabajar de manera conjunta con el ayuntamiento de la capital para hacer los estudios necesarios que permitan diseñar ciclo vías para que la gente las pueda utilizar verdaderamente “no como ahora, que no veo a casi nadie que las utilice, lo único que sucedió fue dañar a todos los comercios”, enfatizó (El Universal, 2022).

Por lo cual radicalizó su postura anunciando su proyecto de que la avenida Himno Nacional represente una vialidad “magna e icónica” para San Luis Potosí, para lo cual habrá que suspender la ciclo vía. El objetivo de ese retiro de la ciclo vía es que Himno Nacional se convierta en una vía rápida y que beneficie a la par, a los comercios que se ubican en el perímetro.

Después de que el gobernador José Ricardo Gallardo Cardona informara sobre el retiro de las ciclo vías de avenida Himno Nacional por la remodelación de la arteria, colectivos de ciclistas mostraron su rechazo al anuncio, el grupo de ciclistas reclamó al gobierno estatal la decisión y envió un mensaje de inclusión y movilidad sustentable.

En este sentido, integrantes de la Coalición Movilidad Sostenible San Luis Potosí, publicaron un comunicado en el que se pronunciaron al respecto de las declaraciones del mandatario estatal para retirar las ciclovías, quienes solicitaron se les exponga un proyecto que cumpla con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (Contrareplica MX, 2022; La brecha; 2022).

4.3 Ciclovía en Avenida Venustiano Carranza

A diferencia de la Ciclovía creada en la avenida Himno Nacional, la de la avenida Venustiano Carranza parece más conservada, más limpia y mejor delimitada y opera de manera funcional a pesar que en un principio hubo oposición al proyecto.

Uno de los problemas que persisten es que los usuarios del transporte urbano se atraviesan para abordar la unidad, volviéndose un foco de inseguridad vial.

La ventaja, es que la avenida Carranza se convirtió en "paseo cultural", y hay un comité integrado por comerciantes y empresarios que trabajan de la mano con las autoridades para seguir manteniendo la zona en excelentes condiciones (Mora, 2021).

Las imágenes siguientes ilustran la ciclovía de la av. Carranza.

Imagen 5: Ciclovía Av. Venustiano Carranza, cruce con Calle Tomasa Esteves



Fuente: propia.

Imagen 6: Ciclovía Av. Venustiano Carranza, cruce con Calle Justo Sierra



Fuente: propia.

Imagen 7: Ciclovía Av. Venustiano Carranza, cruce con Calle Mariano Otero



Fuente: propia.

La ciclovía de avenida Carranza afectó el sostén de por lo menos 20% de comercios establecidos y está mal planeada, por lo que el director de la Unidad de Gestión del Centro Histórico, Alejandro Pérez, expuso la posibilidad de moverla a la parte central de la calle o buscar otras alternativas de movilidad (Salinas, 2021). La propuesta sobre la mesa es eliminar estas rutas para el ciclismo de los extremos, para concentrarlas en el camellón central y permitir que los consumidores puedan estacionarse como antes, aunque no cuentan este tema será impulsado desde el Ayuntamiento próximamente.

Sin embargo, la Asociación Mexicana de Profesionistas Inmobiliarios (AMPI) capítulo San Luis pidió a la autoridad municipal reconsiderar la permanencia de la ciclovía ubicada sobre la avenida Venustiano Carranza, argumentando que ésta ha ahuyentado al comercio y movilidad de la zona, el constructor encargado de la ejecución de la obra defendió el proyecto. Respecto a la falta de estacionamientos para arribar a los comercios de la zona, que es una de las principales quejas de los inmobiliarios que culpan a la ciclovía de la alta desocupación de locales y oficinas, apuntó que ese tema fue considerado con antelación y se comprobó que existe la oferta suficiente de cajones de estacionamiento en los sitios particulares de los alrededores. Hernández, (2022)

Hoy en día, el Ayuntamiento de la capital de San Luis Potosí analiza el tema de la ciclovía para resolver tanto el problema de la movilidad como el de las afectaciones económicas que dichas rutas han ocasionado a comercios de la avenida Venustiano Carranza. Al respecto, el alcalde Enrique Galindo Ceballos expresó que “todas las obras de su programa Vialidades Potosinas contemplan la posibilidad de crear ciclovías para proteger el derecho de las y los ciclistas, sin embargo, precisó que estas rutas deben ser circuitos completos que conecten entre sí para que haya continuidad y propósito en los trayectos (Rodríguez, 2022). No obstante, destaca que mientras no exista una cultura de protección al ciclista, difícilmente se podrá avanzar en la culturalización del respeto hacia quienes usan este medio de transporte (Ruiz, 2022).

Consideraciones Finales

La instalación de ciclovías en las avenidas Carranza e Himno Nacional fue un proyecto que se gestó en la administración de Xavier Nava Palacios, y que estuvo rodeado de polémicas, tanto por el diseño entregado, así como el sobre costo alrededor de la misma obra, hoy el gobernador Ricardo Gallardo y el alcalde Enrique Galindo han señalado actos de corrupción con la implementación de las ciclovías en la capital del Estado. Según el alcalde Enrique Galindo, “la ciclovía fue un saqueo de 15 millones de pesos, que supuestamente se gastaron en tubitos de plástico y la pinturita que le pusieron” (Vera, 2022).

En realidad, la intención de crear las ciclovías en la capital potosina, es buena, pues se busca dar opciones de movilidad a los ciudadanos. Sin embargo, éstas tienen que ser planeadas y sustentadas, tomando en cuenta las opiniones de los usuarios, así como concientizar a los ciclistas, automovilistas y peatones para el respeto del reglamento de tránsito en estas vías. Actualmente no se le ha dado continuidad al proyecto del alcalde anterior por parte del actual mandatario a cargo del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí 2021-2024. Destaca la carencia de un proyecto que le dé continuidad a las obras anteriores desde una perspectiva de planificación que pudiera convertir a San Luis Potosí en una de las principales ciclo ciudades, dando solución al problema público de la movilidad y del tráfico vial.

En realidad, cuando un problema público se mezcla con intereses políticos se convierte automáticamente en problema social y se hace mediático.

Aquí, destaca la preeminencia de procesos y proyectos inacabados. Existe la creencia de que, aprobar o retomar un proyecto del gobierno saliente demostraría que la administración anterior no estaba mal en su búsqueda de atender las necesidades de la ciudad. El gobierno municipal, por ser el más cercano a la población, es el indicado para buscar el bienestar y el desarrollo de la población. En efecto, una de las funciones primordiales del gobierno municipal, es la de proporcionar a la población vías de comunicación en óptimas condiciones para el desplazamiento de los ciudadanos.

En municipios como San Luis Potosí no es una labor fácil, debido a la cantidad de usuarios de las mismas y sus necesidades, además en el caso de las ciclovías y en el periodo actual, la alternancia política es un factor que no le favorece a un proyecto como este. Debido al análisis del caso, así como la investigación realizada y de acuerdo a la estructura del presente artículo podemos concluir lo siguiente:

- 1) Falta de un estudio que sustente la implementación del proyecto de ciclovías en donde se tome en cuenta la opción, las necesidades y los problemas reales de la ciudadanía.
- 2) La interrupción y cancelación de proyectos en el marco de la alternancia de gobiernos municipales en la ciudad.
- 3) La falta de transparencia necesaria para que tuviera la confianza en la ciudadanía en la aplicación de los recursos públicos.
- 4) La carencia de un mecanismo de control el cual, se mida el impacto de las políticas públicas aplicadas en cada trienio, y determine cuales deben de seguir y cuales no.

La razón de estas inconsistencias a la hora de implementar políticas públicas de movilidad siendo multidimensional y multifactorial, simplemente puede resumirse por una falta de voluntad política por parte de los actores responsables de solucionar ese problema público. Se observa una confusión paradigmática entre el desarrollo del municipio y los intereses partidarios y políticos.

En este sentido podemos concluir que deben existir procesos de construcción de políticas públicas que involucren a la sociedad, las instituciones privadas y el gobierno para que la implementación de una política pública sea satisfactoria y exitosa para todos, además de darle continuidad, seguimiento y evaluación de las políticas públicas de movilidad en el municipio de San Luis Potosí.

Concretamente se propone la creación de un sistema u organismo municipal para la planeación, implementación y evaluación de las políticas públicas municipales, que sea el encargado de supervisar y dar seguimiento a este tipo de obras, que así mismo garantice el desarrollo de las mismas sin importar los intereses políticos y partidarios.

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (2013). Gobierno y administración pública, México: Fondo de Cultura Económica.
- Amparo, C. M. y Maldonado, C. (2008). Formación de agenda y procesos de toma de decisiones: una aproximación desde la ciencia política. México: CIDE.
- Banco Mundial (2021). "Desarrollo urbano". Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/topic/urbandevelopment/overview>
- Berrones, Ruth (8 de septiembre de 2020). Ciclovía de Himno Nacional luce en el abandono. Recuperado de <https://sanluispotosi.quadratin.com.mx/principal/ciclovía-de-himno-nacional-luce-en-el-abandono/>. Consultado el 24 de junio de 2022.
- Cabrero, Enrique (2011), La acción pública en municipios urbanos: Una propuesta de marco teórico para su estudio, Documento de trabajo 104, México: CIDE.
- Camacho, Jesús (27 de abril de 2021). "Más ciclovías: SLP le apuesta a la movilidad sostenible". Recuperado de <https://www.liderempresarial.com/mas-ciclovias-slp-le-apuesta-a-la-movilidad-sostenible/>. Consultado el 17 de junio de 2022.
- Contrareplica MX (2022). "Rehabilitarán avenida Himno Nacional en SLP: ciclovía será retirada". Recuperado de <https://www.contrareplica.mx/nota-Rehabilitaran-avenida-Himno-Nacional-en-SLP-ciclovía-sera-retirada-20222164>. Consultado el 24 de junio de 2022.
- Data México (2022). "Acerca de San Luis Potosí". www.datamexico.org. Recuperado de <https://datamexico.org/es/profile/geo/san-luis-potosi> Consultado el 27 de mayo de 2022.
- De León, P. (1997). Una revisión del proceso de políticas de Lawsella Sabatier. México: CIDE. El Universal (17 de junio de 2022). "Propone Ricardo Gallardo reubicar ciclovía de Himno Nacional en vías centrales". Recuperado de <https://sanluis.eluniversal.com.mx/metropoli/propone-ricardo-gallardo-reubicar-ciclovía-de-himno-nacional-en-vías-centrales>. Consultado el 24 de junio de 2022.
- Eslava Rincón, Julia Isabel y Carlos Arturo Puente Burgos (2003), Análisis de las políticas públicas: Una aproximación desde la teoría de los sistemas sociales, Centro de Proyectos para el Desarrollo (Cendex), ASS/DT 003-03.
- Ibarra Cortés, M.E. y Louis V. Mballa (2017), Complexité et Défis de la Gestion des Municipalités au Mexique, París: Publibook.
- INEGI, (2021). "Comunicado De Prensa Núm 44/21". Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ResultCenso2020_SLP.pdf Consultado el 25 de mayo de 2022.
- Informe Bajío, (2020). "Se consolida proyecto de ciclovías en la capital". Recuperado de <https://informebajio.com.mx/san-luis-potosi/se-consolida-proyecto-de-ciclovias-en-la-capital-san-luis-potosi/> Consultado el 17 de junio de 2022.
- Instituto Municipal de Planeación San Luis Potosí (2019). "Planeación Ciclovía Potosina IMPLAN". Recuperado de https://issuu.com/institutomunicipaldeplaneacionslp/docs/planeacion_ciclovía_potosina Consultado el 7 de junio de 2022.
- Instituto Municipal de Planeación San Luis Potosí (21 de agosto de 2019). Planeación Ciclovía Potosina IMPLAN. Recuperado de https://issuu.com/institutomunicipaldeplaneacionslp/docs/planeacion_ciclovía_potosina Consultado el 17 de junio de 2022.
- Landau, M. (2003). "El ámbito propio del análisis de políticas", en L. Aguilar (ed.), El estudio de las políticas públicas, México: Miguel Ángel Porrúa, Tercera edición.
- Mballa L. V. (2017), Políticas públicas y complejidad: en búsqueda de soluciones a los problemas públicos, México: Ed. Miguel Ángel Porrúa.
- Mballa, L. V. (2018). La racionalidad y contexto político-institucional en la ideación de las políticas públicas. Estudios políticos, (45), 177-202.

Bibliografía

- Medina Ramírez, S. (2012). "Transformando la movilidad urbana en México Hacia ciudades accesibles con menor uso del automóvil". Recuperado de <http://mexico.itdp.org/wp-content/uploads/Transformando-la-movilidad-urbana-en-Mexico2.pdf> Consultado el 25 de mayo de 2022.
- Meltsner, A. 1992: "La Factibilidad Política y el Análisis de las Políticas", en Aguilar L. V. (Comp.): La hechura de las políticas públicas, México: Miguel Ángel Porrúa, pp. 367-392.
- Merino, M. (2013). Políticas públicas: Ensayo sobre la intervención del Estado en la solución de problemas públicos, México: CIDE.
- Molina, I. y Delgado S., (1998). Conceptos fundamentales de ciencia política, Madrid: Alianza.
- Mora, M. (2021). "Ciclovía de Carranza, a un año de iniciar operación". Recuperado de <https://www.elsoldesanluis.com.mx/local/ciclovía-de-carranza-a-un-año-de-iniciar-operación-7456287.html> Consultado el 27 de junio de 2022.
- Rachita Cenecorta, A. (2011). La necesidad de una política pública para el desarrollo de sistemas integrados de transporte en grandes ciudades mexicanas, Revista INVI, 26(71), 133-142.
- Ramos Mora, D. et al (2016). Movilidad Sustentable, México: Universidad Iberoamericana.Región Centro (2020). "Se consolida proyecto de Ciclovías en la Capital". Disponible en <https://regioncentroslp.com/general/se-consolida-proyecto-de-ciclovías-en-la-capital/>
- Reglamento de Tránsito del Municipio de San Luis Potosí, San Luis Potosí (2014). Disponible en <https://mexico.justia.com/recursos/transito/reglamento-de-transito-del-municipio-de-san-luis-potosi-san-luis-potosi/>. Consultado el 23 de junio de 2022
- Rodríguez, M. (2022). "Prevén mover las ciclovías de Carranza e Himno Nacional para recuperar los carriles de estacionamiento". Recuperado de <https://pulsoslp.com.mx/slp/preven-mover-las-ciclovías-de-carranza-e-himno-nacional-para-recuperar-los-carriles-de-estacionamiento-/1486875> Consultado el 28 de junio de 2022.
- Romo de Vivar A. C. (2019). "Políticas Para La Movilidad Urbana". Recuperado https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/450931/fichas1Politicaspalamovilidadurbana_2.pdf Consultado el 26 de mayo de 2022.
- Roth Deubel, A. (2014), Políticas públicas. Formulación, implementación y evaluación. ¿Cómo elaborar las políticas públicas? ¿Quién decide? ¿Cómo realizarlas? ¿Quién gana o pierde?, Bogotá: Aurora, decima edición.
- Ruiz, M. (2022). "Ciclovía de Carranza trajo más afectaciones que beneficios". Recuperado de <https://www.astrolabio.com.mx/ciclovía-de-carranza-trajo-mas-afectaciones-que-beneficios-galindo/> Consultado el 28 de junio de 2022.
- Salazar Vargas, C. (2009). La evaluación y el análisis de políticas públicas, Revista Opera, núm. 9, 23-51.
- Salinas, G. (2021). "Plantean modificar ciclovía de Carranza para reactivar comercio". Recuperado de <https://sanluispotosi.quadratin.com.mx/san-luis-potosi/plantean-modificar-ciclovía-de-carranza-para-reactivar-comercio/> Consultado el 27 de junio de 2022.
- Santibáñez, H., Barra, R. y Ortiz, M. 2008: El Estudio de la factibilidad política de las Políticas Públicas, Políticas Públicas, 2(1), 108-129.
- Santos, Z. J. (2004). Acción pública organizada: el caso del servicio de agua potable en la zona conurbada de San Luis Potosí. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Secretaria de comunicaciones y transportes (2022). Programa de Trabajo 2022. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/715234/Programa_de_Trabajo_2022.pdf Consultado el 23 de junio de 2022.
- Vera, B. (2022). "La polémica de las ciclovías en SLP". Recuperado de <https://laorquesta.mx/la-polemica-de-las-ciclovías-en-slp/> Consultado el 28 de Junio de 2022
- Vila Merino, E. S. (2004). De la racionalidad instrumental a la racionalidad comunicativa en el mundo de la educación", Revista Agora, núm. 07.



FACULTAD DE
**CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN**

CENTRO DE
**INVESTIGACIÓN Y
ESTUDIOS DE POSGRADO**

Espacio Científico de Contabilidad y Administración UASLP (ECCA)



CENTENARIO DE LA
AUTONOMÍA
UASLP 2023