

Cathedra et Scientia

International Journal



ISSN: 2448-5322

VOLUMEN 3. NÚMERO 1

ABRIL 2017 –SEPTIEMBRE 2017

REVISTA ELECTRÓNICA DE INVESTIGACIÓN

Órgano de Comunicación Científica de la



UN ESPACIO PARA DIVULGAR EL TRABAJO DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS DE MÉXICO E IBEROAMÉRICA.

Cathedra et Scientia. International Journal. Volumen 3. Número 1. Abril-Septiembre 2017. Es una Publicación Semestral editada por la Asociación Nacional de Docentes Universitarios A.C. Joaquín Amaro 408, Col. Figueroa, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68070, Tel. (951) 5495923, www.profesoresuniversitarios.org.mx, E-mail: profesoresuniversitariosmx@gmail.com. Editor Responsable: Jorge Everardo Aguilar-Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo Número: 04-2014-0718133441000-203. ISSN: 2448-5322. Ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número Jorge Everardo Aguilar Morales, Joaquín Amaro 408, Col. Figueroa, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68070. Fecha de última modificación 30 de marzo de 2017. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del Editor de la Publicación. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del editor.

Cathedra et Scientia
International Journal 

ISSN: 2448-5322

VOLUMEN 3. NÚMERO 1

ABRIL - SEPTIEMBRE 2017

UN ESPACIO ABIERTO PARA EL ENCUENTRO DE INVESTIGADORES NÓVELES Y CIENTÍFICOS RECONOCIDOS EDITORIAL

Con este número se inicia nuestro tercer año de actividades editoriales de nuestra revista. Este primer periodo ha permitido a nuestra revista identificar las necesidades de nuestros lectores y autores. Por esa razón hemos reestructurado nuestros procesos para hacerlos más ágiles y hemos aumentado la ayuda que ofrecemos a los autores de los trabajos para lograr que los artículos cuenten con una mayor calidad.

Como establecimos desde el principio el propósito principal de *Cathedra et Scientia. International Journal*, es permitir que jóvenes investigadores tengan un espacio abierto y seguro para publicar en el que puedan interactuar con docentes de reconocido prestigio de tal manera que se retroalimente la labor de todos. Con nosotros publican los jóvenes investigadores que serán los grandes científicos del mañana y los docentes reconocidos que están empeñados en estimular el trabajo de los nuevos científicos.

En nuestros primeros números hemos logrado el objetivo que nos trazamos, investigadores jóvenes y con trayectoria de diversos países iberoamericanos han confiado y publicado con nosotros, por esa razón nos hemos trazado para este nuevo periodo el objetivo de incrementar la visibilidad de los artículos y de lograr que lo que se publique tenga mayor impacto en la comunidad científica.

A partir de este número gradualmente iremos dando a conocer los nuevos servicios que nuestra revista ofrece y las acciones que estamos realizando para lograr el propósito antes planteado. A todos los que participan con nosotros en esta nueva etapa les extendemos nuestro más sincero agradecimiento.

Comité Científico Internacional
Cathedra et Scientia. International Journal.
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.
Abril de 2017

**COMPETITIVIDAD PÚBLICO – PRIVADA. REFERENTES DESDE LA
RESTAURACIÓN EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA HABANA¹
PUBLIC-PRIVATE COMPETITIVENESS. CONCERNING TO THE HISTORICAL
CENTER RENOVATION FROM HAVANA.**

Maité Echarri Chávez² y Martha Omara Robert Beatón³

Universidad de La Habana
Cuba

RESUMEN

El actual contexto de desarrollo económico de la sociedad cubana ha conllevado a experimentar el crecimiento de ofertas de restauración desde el sector privado representando un reto en materia de innovación y fomento de ventajas competitivas para el sector estatal, de ahí la importancia de la presente investigación, que a partir de establecer los factores que inciden, positiva y negativamente, en la competitividad de estos nuevos establecimientos, propone acciones que contribuyan a la competitividad de los restaurantes de gestión estatal, frente a las ofertas de gestión no estatal en el destino Centro Histórico de La Habana. El sector estatal tiene ante sí el reto de reinventarse y acercarse cada vez más a su cliente, con miras al futuro y al crecimiento económico así como renovar los estilos de operación tradicionales.

ABSTRACT

The current context of economic development of the Cuban society has entailed to experience the growth of renovation offers from the private sector representing a challenge as regards innovation and development of competitive advantages for the state sector, hence the importance of the present research, that from establishing the factors that affect positively and negatively in the competitiveness of these new establishments, it proposes actions that contribute to the restaurants competitiveness of state management versus the offers of non-state management in the Historical Center from Havana. The state sector has the challenge of reinventing and coming closer to the client more and more, with a view to the future and to the economic growth as well as to renovate the traditional operation styles.

PALABRAS CLAVE

Factores de Competitividad, Restauración, Centro Histórico de La Habana

KEYWORDS

Competitiveness Factors, Restoration, Historic Center from Havana

¹ Recibido el 15 de abril y aceptado el 01 de junio del 2016.

² E-mail: maite_echarri@ftur.uh.cu

³ E-mail: Omara_robert@ftur.uh.cu

La necesidad de obtener ventajas competitivas sostenibles, establece la orientación integral como la fuerza motriz capaz de generar comportamientos más efectivos y eficientes, encaminados a elevar el valor esperado de la oferta de productos y/o servicios de la organización para los clientes frente a sus competidores, esta orientación permite conseguir la fidelidad de los clientes actuales y la captación de nuevos, como elementos de clara diferenciación.

La dinámica de los cambios de los mercados tiende hoy a ser tan rápida que el éxito es de aquellos que no se concentran tanto en lo que quiere el cliente hoy como en lo que deseará mañana. El triunfo es de aquellos que se anticipan a los cambios en el mercado y tienen un producto adecuado primero que los demás y se colocan oportunamente allí a donde se va a mover el cliente. Así por ejemplo, si los pronósticos de expertos aseguran que el producto cultural y de naturaleza de una parte y de otra el turismo de la tercera edad son algunas de las tendencias confirmadas del futuro del turismo en los próximos años ese mercado será controlado por aquellos que comiencen a moverse desde ahora de tal manera que cuando esa demanda estalle, ya tengan el producto antes las exigencias de los clientes y mejor que el resto de los competidores.

La complejidad de los temas referidos a la cultura, la diversidad del Turismo Cultural y sus innumerables manifestaciones, el tratamiento general en algunos casos y en otros muy específico e independiente de algunas de ellas, la interrelación con otras modalidades de turismo existentes, la dificultad de su determinación cuantitativa, hace que sea difícil o no esté francamente reconocida una determinada clasificación, ni exista un completo acuerdo en los conceptos manejados y que además se tomen con mucho cuidado las cifras de volúmenes de clientes que por estas razones se desplazan fuera de la residencia habitual, entre otras, porque no hay una forma generalizada y uniforme de medición y conceptualización. Algunas de estas cuestiones son mencionadas como principales problemas y dificultades del cálculo y estudio científico del Turismo Cultural (Tresserras, 2008; Richards, 2003).

El hecho cierto es que en el turismo cultural siempre está como elemento diferenciador la gastronomía porque las personas siempre que se trasladan buscan una oferta gastronómica, primero porque es indispensable la alimentación, y segundo porque siempre que se está fuera del lugar de residencia habitual se quiere disfrutar de la experiencia de algún plato típico del lugar que se visite. De ahí la importancia de conocer las características del cliente y el diseño de una oferta que satisfaga sus gustos y preferencias.

El Centro Histórico de la Habana es un reconocido destino turístico con una gama amplia y variada de manifestaciones del turismo cultural, pero es importante aumentar los ritmos de crecimientos logrados, en función de esta gran preocupación muchas son las investigaciones que se realizan y se han realizado por especialistas y estudiosos, pero aún hay muchas aristas que no se han tocado, y es el caso que nos ocupa en esta investigación, el complejo de restaurantes Obispo ubicado en una de las principales arterias del Centro Histórico y que es escenario de una gran cantidad de visitante nacionales e internacionales durante todo el año agrupa en él una amplia oferta gastronómica desconociendo si la misma satisface la expectativa de sus clientes. A partir de la implementación de los nuevos lineamientos de la política económica en el país, y tomando como referencia los conceptos antes citados, ya no es posible observar y estudiar como única competencia (del sector estatal) a la externa, o sea, la competencia extranjera (el resto de los países del caribe), sino que se debe, además, expandir el campo visual y de estudio a la competencia que se viene dando entre las empresas administradas de manera privada, así como de estas con relación a la gestión estatal. ¿De qué manera logra la gestión por cuenta propia (gestión privada) cubana afianzarse tan buena reputación? y ¿Cuáles son los factores que inciden en ello? son las preguntas que impulsan el presente trabajo investigativo.

MÉTODO

ESTABLECIMIENTOS ANALIZADOS

La investigación se enfocó en restaurantes del Centro Histórico de La Habana, tanto de gestión por cuenta propia, como de gestión estatal. La muestra se consideró de forma intencional seleccionando tres unidades para cada forma de gestión, con el fin de identificar de qué manera pueden incidir los factores de competitividad establecidos inicialmente y llegar a una aproximación real de su comportamiento. Las herramientas e instrumentos se aplicaron simultáneamente en el período de alza turística de la temporada 2016 (de noviembre a abril) para evitar distorsiones en cuanto a incidencias de factores externos y del micro o macroentorno. Los criterios de selección de la muestra se basaron en la tipicidad de la oferta, la capacidad de comensales según disponibilidad de acogida y localización en ejes principales del espacio turístico.

MATERIALES

La presente investigación abarca la identificación de los factores que inciden en la competitividad de los restaurantes seleccionados (tanto de gestión estatal como por cuenta propia), logrando realizar una propuesta de acciones que contribuyan a la competitividad de los restaurantes de gestión estatal, frente a las ofertas de gestión no estatal en el destino Centro Histórico de La Habana. La propuesta se refiere a los resultados del trabajo en el periodo 2013-2016, tomando como base las tendencias a nivel internacional en lo correspondiente a la competitividad de las PYME, con el fin de identificar de qué manera puedan incidir los factores de competitividad establecidos inicialmente y llegar a una aproximación real de su comportamiento y determinar además la incidencia (positiva-negativa) de los mismos. Se seleccionaron 22 factores que se evaluaron en una escala de 1-3 (donde 1 representaba el comportamiento negativo , 2 el nulo y 3 el positivo) logrando establecer la

comparación, entre la empresa privada y la empresa estatal, tomando como eje central la gestión del capital humano (Anexo1), para determinar mejores comportamientos según la gestión.

TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de tipo descriptiva, pues como su tipología lo indica en el desarrollo del estudio científico se describe lo más preciso posible el fenómeno que se investiga . Se identifican los factores que inciden en la competitividad de los restaurantes tanto de gestión por cuenta propia, como estatal y se realiza una propuesta de acciones que contribuyan a la competitividad de estas últimas frente a las ofertas de gestión privada en el destino Centro Histórico de La Habana.

PROCEDIMIENTO

Se tomó como referencia el esquema metodológico en fases de investigación, perfeccionado por el grupo Desarrollo Sostenible de Destinos Turísticos de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana, el cual asume la consecución de objetivos a partir de tres etapas de trabajo, las cuales se caracterizan a continuación:

Etapa preparatoria: el completamiento de las bases teóricas se basó en el análisis bibliográfico como método empírico, que permitió la identificación y consulta de fuentes de información necesarias que permitieron extraer y recopilar datos esenciales para la conformación de la investigación. Los principales tópicos de consulta desde la bibliografía especializada en los temas de competitividad fueron la pequeña y mediana empresa; gastronomía; centros históricos y capital humano. También con la utilización de este método se logró caracterizar la al Centro Histórico de La Habana; describir la evolución de la actividad por cuenta propia que tiene lugar en el país, así como establecer los factores que inciden en su competitividad. La utilización de este método favoreció el desarrollo de la investigación permitiendo un mejor acercamiento a las entidades objeto de estudio.

Etapa de campo: como principal técnica de recopilación de información en esta etapa se partió de la realización de entrevistas en profundidad no estructuradas que permitió la obtención de resultados ya que se aplicaron a los dueños de los negocios por cuenta propia y al personal a cargo de la gestión en la entidad estatal, quienes tienen mayor conocimiento acerca de cómo se lleva a cabo, de manera que son más capaces de identificar aquello que incide de manera positiva o negativa con respecto a la competitividad; permitió además conocer, de manera directa, aquellos factores que inciden en la misma, así como las iniciativas que toman los gestores de estos establecimientos para convertir a sus restaurantes, en la medida de lo posible, en restaurantes más competitivos. Como fuente de información secundaria interna se utilizaron los documentos propios de las entidades objeto de estudios, el Plan Especial de Desarrollo Integral de La Habana Vieja (PEDI) así como estudios precedentes realizados en el territorio y en las entidades seleccionadas (trabajos de diplomas, tesis de maestría, trabajos finales de diplomados, encuestas propias de las entidades).

Etapa final: con un amplio abanico de elementos procedentes de las entidades analizadas se organizó y procesó la información obtenida, lo cual condujo al análisis de resultados, que responde al objetivo general planteado en la investigación: identificar los factores que inciden, positiva y negativamente, en la competitividad de los restaurantes objetos de estudio; lo que permitió proponer acciones que contribuyan a su mejoramiento en el destino Centro Histórico de La Habana.

RESULTADOS

A continuación, se abordará el comportamiento de los factores que inciden en la competitividad de los restaurantes bajo las dos formas de gestión descritas en acápites anteriores. Para el análisis se seleccionaron 22 factores de incidencia, los cuales se describen y caracterizan en las siguientes líneas.

Factores Sistémicos

1. Tipo de Cambio de moneda.

Es necesario hacer referencia a que, si bien las tasas de cambio de monedas foráneas con respecto a la nacional se producen conforme a las establecidas a nivel internacional, existen particularidades para el caso cubano. En Cuba coexisten dos monedas en circulación: el Peso Cubano (CUP) y la Moneda Libremente Convertible (CUC). La relación de cambio entre el CUC y el CUP se mantiene en el valor estable de 1.00 cuc por cada 25.00 cup, por lo cual este no es un factor que influya de manera determinante en la competitividad de los establecimientos.

2. Crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB).

En la actualidad económica de la última década, con todos los cambios que están teniendo lugar en el país, favoreciendo fundamentalmente al sector privado, sumado al arduo trabajo que realiza el gobierno para incentivar la inversión (extranjera y por cuenta propia), ha traído como resultado lógico, el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) aún con valores discretos. Si bien este crecimiento viene dado por el aumento de las ganancias de las propias empresas estatales, las empresas privadas también han realizado su aporte fundamentalmente a través de los impuestos sobre sus ganancias. A través del crecimiento del PIB, se detecta también una mejoría de la calidad de vida de los propios cubanos, sobre todo aquellos que integran sociedades, ya sean cooperativas o PYMEs. Es por esto que este factor influye de manera positiva en estos establecimientos, pues ya no están enfocados solamente al mercado foráneo, pues el aumento de la calidad de vida de los propios cubanos, hacen posible que estos sean también clientes potenciales de estos restaurantes.

3. Política salarial.

Este factor aplica para el sector estatal el cual establece categorías salariales según el puesto de trabajo ocupado.

La situación es, sin embargo, interesante en su análisis, para el sector privado. Si bien no existen reglas establecidas, se evidencia una mayor flexibilidad en el pago a los contratados, el cual se establece bajo determinadas premisas. En los establecimientos estudiados se evidencian las siguientes formas:

- Salario fijo al cual se suma la propina recibida en el caso de meseros
- Salario según el trabajo que realicen y el desempeño durante la jornada, agregándose un porcentaje de las ganancias. Ello establece categorías de pago según ocupaciones haciendo distinciones entre el personal de atención directa al cliente y del “back salón”.
- El 10% de las ventas diarias, sumado a las propinas recibidas la cual se reparte en partes iguales a todos los contratados

Todos los entrevistados manifiestan que estas formas de pago constituyen motivaciones para el trabajador, que se esfuerza por brindar servicios de calidad que aseguren la satisfacción del cliente y que se retribuyan en ganancias. En todos los casos el pago se produce al final de cada jornada de trabajo.

Se considera que este factor es determinante y que incide de manera positiva en la competitividad de los establecimientos privados, no así en el caso de aquellos que operan bajo gestión estatal.

Factores Regulatorios

4. Política Industrial y Tecnológica.

Se conoce que Cuba es un país bloqueado económicamente y que dispone de pocos recursos para desarrollar la industria y la tecnología, y es por este motivo que los equipos tecnológicos necesarios para operar cualquier empresa han de ser importados casi en su totalidad. Por esta razón, la política industrial y tecnológica, lejos de ser un factor que incida de manera positiva en la competitividad de estas empresas, se convierte en un obstáculo en el momento de operar las mismas, puesto que no existe un mercado mayorista, o con precios diferenciados al cual los “cuentapropistas” tengan acceso para comprar los equipos que requieren sus empresas y por esta razón deben comprarlo en mercados comunes, lo que incrementa los costos de la empresa, o comprarlos en el extranjero dado que en ocasiones el producto requerido no se encuentra disponible en el país y esta opción es casi tan costosa como la anterior.

5. Política Tarifaria.

De igual manera la política tarifaria influye negativamente en la competitividad de los restaurantes en cuestión. Si bien en el caso de los estatales sus tarifas están establecidas de forma centralizada y según la tipología del establecimiento (en este caso restaurantes), no sucede del mismo modo para los particulares. En todos los casos analizados, los establecimientos privados se localizan en inmuebles que mantenían previamente un uso residencial, el cual no ha sido cambiado a los efectos de disponer de licencias de operación de empresas de restauración. Ello conduce a que siguen derivando sus tarifas de pago de servicios como electricidad, gas, agua, teléfono como viviendas. A eso se suma el hecho de que tampoco pueden acceder a la compra de insumos a precios diferenciados.

6. Política Tributaria.

Este aspecto tiene varias aristas, sobre todo por tratarse de empresas que están ubicadas en el Centro Histórico de la Habana, condición que les obliga a pagar un impuesto que está destinado a la recaudación de fondos para contribuir a la reconstrucción del territorio, el cual funciona para ambas formas de gestión. En el caso de los particulares, deben tributar el 10% de las ganancias mensuales a la Oficina Nacional de la Administración Tributaria (ONAT).

Sin embargo, los entrevistados manifiestan, para el caso del sector privado, que la no existencia de un mercado mayorista o de precios diferenciados, conduce a un aumento en el costo de las inversiones a realizar, considerando que este factor influye de manera negativa en su competitividad.

Factores Infraestructurales

7. Disponibilidad y costo de la energía.

La propia ubicación de estas empresas favorece la disponibilidad de la energía, pues el servicio eléctrico en el Centro Histórico al ser soterrado, corre menos riesgo de ausencia de fluido a causa de averías.

En cuanto al costo, como se ha mencionado anteriormente, los privados pagan según el consumo de energía del establecimiento con la misma tarifa que en una vivienda (que ya no es), algo que no sucede en el sector estatal. Otro aspecto importante a declarar es que, en caso de ausencia de fluido eléctrico, los primeros no cuentan con una planta u otro medio para reestablecer la energía eléctrica, más los últimos sí.

No obstante este es un factor que puede no considerarse influyente pues en ambos casos los gastos derivados por el pago de este servicio es alto.

8. Transporte.

Al estar ubicados en el mismo entorno urbano se considera que este factor no establece diferencias significativas para ambos tipos de establecimientos.

9. Telecomunicaciones.

El uso de las telecomunicaciones en ambos tipos de empresas es escaso si bien se conocen las bondades y beneficios de su uso. En el caso de los estatales la promoción a través de estos canales se realiza centralizadamente a través de la Casa Matriz, mientras que los privados no disponen de esta herramienta para su comercialización. No obstante, aparecen en Tripadvisor, sitios de referencia para porcentos elevados de clientes que buscan allí referencias y comentarios. En ninguno de los dos casos se realizan reservas online. La manera más común de uso de telecomunicaciones es cuando se brinda información y se realizan reservas a través del uso del teléfono convencional o del celular.

Se considera entonces que, el estar presente en una página web como TreepAdvisor es positivo desde el punto de vista comercial; pero el no tener una página web propia, en la que se expliquen los servicios que oferta el restaurante, el tipo de comida, los precios, etc., y la posibilidad de realizar reservas on-line, es un aspecto que limita en gran medida el desarrollo y expansión de estas pequeñas empresas y por tanto, influye de manera negativa en su competitividad.

10. Insumos Básicos.

Los insumos básicos para operar establecimientos privados son comprados en mercados minoristas, al no existir contratos o convenios con mercados mayoristas y en ocasiones, importados por los propios gestores, desde el extranjero, acrecentando los costos de la empresa, pues se da el caso de que no se encuentren los insumos requeridos en el mercado nacional, o que estos no sean los adecuados porque no están acorde a la decoración o temática del restaurante.

Factores Sociales

11. Situación y Calificación de la mano de obra.

Los dueños de los restaurantes gestionados por cuenta propia establecen como condiciones para trabajar en los mismos, en primer lugar, la capacidad de la persona. El trabajador de estos establecimientos debe tener, fundamentalmente, las ganas y la capacidad para realizar el trabajo que se le encomienda. El hecho de poseer un título universitario, o alguna otra graduación, no es un factor de peso en el momento de hacer la selección del personal de trabajo. Lo más importante en este sector es el “Saber Hacer”; por lo que se considera un aspecto que influye positivamente en su competitividad; no ocurriendo de ese modo en el sector estatal donde se requieren las certificaciones correspondientes según el puesto de trabajo o cargo a desempeñar.

12. Políticas de Educación.

En el sector estatal se le brinda al trabajador una capacitación sistemática que incluye la superación integral del trabajador. Para el caso de las privadas, las actividades de superación se coordinan por el mismo contratado, facilitándose por la gerencia la facilidad de horario según las afectaciones que se refieran, en estos últimos en el mayor porcentaje de los casos los cursos están relacionados con el aprendizaje o perfeccionamiento del idioma (fundamentalmente inglés) del personal del contacto, pues en el resto de los puestos de trabajo se emplean recursos humanos capacitados y con adiestramiento previo.

13. Políticas de seguridad social.

Todos los trabajadores por cuenta propia (en este término se incluyen aquellos que son dueños de instalaciones y aquellos que son contratados por los mismos) están asociados al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, por lo que se rigen según las políticas del Ministerio; en algunos casos están asociados a un sindicato estatal y realizan su contribución mensual a la seguridad social,

figurando la misma en el sistema ministerial lo cual les asegura el derecho a la jubilación según la legislación vigente. En el caso de los trabajadores estatales están igualmente protegidos.

Factores Sectoriales

14. Concentración de la oferta

Se conoce que el Centro Histórico de La Habana es un lugar de obligatoria visita para los turistas que arriban al país, por lo que se puede deducir que este destino dispone de una amplia gama ofertas que incentivan el consumo de quienes lo visitan. Los servicios gastronómicos no son una excepción de la regla. Esta alta concentración de la Oferta incide directamente, de manera positiva, en la competitividad de los establecimientos; aquellos que estén orientados de manera más satisfactoria hacia la satisfacción del cliente pueden garantizar mayores niveles de consumo.

15. Tamaño de las empresas.

Para ambos tipos de establecimientos, puede decirse que son de pequeño y mediano formato, lo que incide en que su estructura organizacional incluya el mínimo de empleados por turno de trabajo. Sin embargo, en el caso de los estatales, la estructura se jerarquiza incluyendo un número más elevado de personal administrativo, lo cual no ocurre en el privado. En el caso de los privados este es un aspecto con influencia positiva con incidencia directa en los gastos derivados por conceptos salariales.

16. Relaciones con los proveedores.

Los proveedores del sector estatal están pactados con la casa matriz quien garantiza los contratos, incursionando además en la contratación de cooperativas agropecuarias para el abastecimiento de productos seleccionados. Sin embargo, la relación de los privados con los proveedores, según explicaron los entrevistados, son casi nulas. No existen contratos o convenios fijos con productores o proveedores. Los posibles contratos a realizar para estas empresas pudieran darse con los

agricultores, alianza que no aprovechan para diferenciar sus ofertas o estabilizar la garantía de determinados insumos de este tipo.

17. Grado de diferenciación del producto.

Todos los establecimientos, tanto estatales como privados, mantienen una distinción de su producto aunque en el caso de los primeros ello solo se haga evidente en la decoración de los inmuebles. Sin embargo, para los privados se determinó que existe un alto grado de diferenciación del producto, lo cual incide positivamente en su competitividad. Pueden resumirse sus características en los siguientes elementos:

- Vestimenta del personal,
- Ambientación estética y sonora
- Menús tematizados en comida japonesa, francesa, peruana, pastas y masas caseras

Factores Relacionados con la Gestión Interna de la Empresa

18. Estrategia de gestión comercial.

Poco o escasamente definida para el sector estatal y claramente establecida para los privados. En estos, la idea rectora de la satisfacción del cliente incluye desde un trato personalizado hasta la retroalimentación con el mismo y su fidelización que se muestra a través de regalías en caso de fechas y celebraciones especiales.

Mantener la calidad del producto, brindar ofertas de alta calidad e incentivar la creatividad como modo de trabajo así como el rejuvenecer constantemente la Carta Menú, sobre todo en los cambios de temporada (primavera, verano, otoño e invierno) pues consideran que de esta manera sorprenden al cliente con productos novedosos, son máximas que defienden los restaurantes privados, evidenciando superioridad en este aspecto.

19. Estrategia de Recursos Humanos (capacitación y entrenamiento).

En párrafos anteriores abordamos este aspecto; no obstante, debe mencionarse las particularidades del entrenamiento en el caso de los privados. Cuando una persona es seleccionada, se le pone un tiempo a prueba, si en ese tiempo es capaz de realizar todas las funciones para las que fue contratado, la persona se queda permanentemente en la entidad, sino está apto para el trabajo, simplemente se retira y se busca un reemplazo.

Por otro lado, el hecho de haber pasado algún curso relacionado con la labor que se va a realizar, no es un factor de peso a la hora de la selección, lo importante para quienes realizan la captación y final selección, es que el aspirante tenga las habilidades, el carácter y los deseos que se requieren para trabajar en estos establecimientos.

20. Estrategias con abastecedores.

No existen estrategias con abastecedores para los privados, pues como se ha dicho, no existen relaciones contractuales, firmes o confiables con ningún proveedor de insumos. Esto obviamente no incide positivamente en la competitividad, pues al tratarse de restaurantes, las materias primas con las que se confeccionan los platos, son productos perecederos, de los cuales es necesario comprar grandes cantidades casi a diario. Si no existe una relación estable con los proveedores no se puede garantizar una calidad estable del producto.

21. Estrategias de alianza con otras empresas.

Los restaurantes estatales mantienen, a través de la casa matriz, relaciones contractuales con agencias receptoras nacionales que garantizan flujos de clientes, fundamentalmente grupos que concluyen sus opcionales ciudadanas con almuerzos en los mismos.

Para el caso de los privados, solo uno de ellos mantiene relaciones de alianza con casas de arrendamiento cercanas, las cuales ofrecen servicio de alojamiento y desayuno el cual realizan en

esta instalación. Dichas relaciones son favorables aumentando el valor agregado de ambos productos.

22. Estrategia Comercial y de Marketing.

Las estrategias comerciales y de marketing son escasas en ambos casos como ya se comentó. El boca-oreja sigue funcionando como el medio de comunicación por excelencia. Al menos para los casos de estudio, los gestores del sector no estatal confían plenamente en la teoría de que un cliente satisfecho, atrae a un mínimo de seis clientes más, por lo que maximizar la satisfacción del cliente les provee de publicidad gratuita y confiable.

DISCUSIÓN

Los aspectos más significativos en cuanto a la competitividad del sector estatal - privado están relacionados fundamentalmente con los siguientes elementos:

El modelo de gestión de la entidad: papel como gestores que juegan los responsables de las entidades privadas frente al de administradores de las estatales

La relación costo – beneficio: los prestatarios no estatales no están sujetos a proveedores sino que se rigen por una relación de oferta - demanda y calidad – precio. En cambio las entidades estatales tienen proveedores fijos que marcan los precios y por tanto los costos asociados a los insumos, elemento que influye en la eficiencia y rentabilidad ya que los precios de venta son relaciones contractuales a nivel de compañía

Las relaciones contractuales de la fuerza laboral: el privado no está sujeta a un reglamento por tiempo determinado o no, lo cual no ocurre en el sector estatal. Se puede señalar además un elemento notorio que se evidencia en la investigación en cuanto a la gestión del capital humano (anexo 1) que resulta

un aspecto fundamental en la competitividad de los restaurantes del sector no estatal o cuenta propia, y su correcta gestión es un factor determinante para el funcionamiento eficiente de los mismos,

Canales de distribución: para los estatales funcionan a nivel de compañía en función de los objetivos promocionales del destino país, por lo cual la imagen de las entidades no puede ser promovida individualmente; el sector privado busca sitios de opinión que favorecen la comercialización de su producto, fortaleciendo su imagen en el mercado y en la preferencia los clientes, tanto reales como potenciales.

Métodos de fidelización del cliente: en el sector estatal no existen en estos momentos a nivel de clientes, sino que se produce a nivel de compañía en grupos FAM. En el privado existe una amplia gama de propuesta y herramientas que le permiten fidelizar al cliente, entre los que podemos mencionar: La creación de mailins para mantener actualizado al cliente de nuevas ofertas de servicios, se ofrecen cenas gratis a partir de cuotas o tomado como referencia la cantidad de visitas o visitantes, descuentos desde un 51% y hasta un 30 % por igual concepto o por la inclusión de la promoción en vehículos automotores entre otros.

Flexibilidad en cuanto a la oferta en función del cliente: en el sector estatal depende de lo reglamentado por el Ministerio de Comercio Interior que establece los coeficientes de acuerdo a parámetros establecidos por actividad por lo cual la estructura de los precios de los productos es el resultado de la sumatoria del precio de costo más el impuesto establecido, y en el privado en función del cliente se varía la oferta ya sea en estructura de la oferta o del precio.

Tomando como referencia estos resultados se realiza una propuesta de acciones encaminadas a la solución de las principales deficiencias identificadas en los restaurantes de gestión estatal:

- ✓ Fomentar la comercialización de otros productos gastronómicos que respondan al perfil del cliente a partir de los resultados alcanzados y de acuerdo a las nuevas tendencias de la restauración.

- ✓ Conformar una oferta gastronómica que singularice el producto por entidades.
- ✓ Incrementar la comercialización de los restaurantes del Centro Histórico de La Habana como producto turístico gastronómico.
- ✓ Ampliar el número de proveedores para que los insumos permitan diversificar la oferta.
- ✓ Buscar mecanismos en cuanto a la política de precio, que permitan flexibilizar la oferta en función del cliente
- ✓ Aumentar y diversificar los canales de distribución.
- ✓ Desarrollar productos turísticos gastronómicos con una cultura identitaria del destino.
- ✓ Brindarle participación a la población local, en el desarrollo de otros productos turísticos gastronómicos a través de concurso u otras alternativas.
- ✓ Desarrollar acciones de comunicación en función de mejorar la promoción de las entidades del Centro Histórico.
- ✓ Mejorar la animación como parte de los atractivos existentes en las diferentes unidades.
- ✓ Desarrollar estándares de calidad para el servicio brindado en función de mejorar la actividad desempeñada.
- ✓ Implementar métodos que permitan la fidelización del cliente.
- ✓ Trabajar por un modelo de gestión que este más en correspondencia con las características de las entidades.
- ✓ Rediseñar las encuesta de calidad que se aplican en función de que responda a las particularidades de las entidades

REFERENCIAS

- Arias, G., & Reyes, F. (2012). Procedimiento de Benchmarking para el mejoramiento continuo de la gestión integrada de capital humano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(168).
- Baños-Rodríguez, Z. (2012). *Patrimoniales, La sustentabilidad en el planeamiento del desarrollo turístico en ciudades*. Chile: Universidad de Oriente.
- Bello-Alemán, R. (2013). *Propuesta de acciones para la conformación de una oferta para el complejo obispo en función del perfil del cliente*. Habana: Facultad de turismo.
- Braffo-Fernández, R. (2015). *Propuesta de un programa de Acciones Estratégicas para lograr una mejor Comercialización del Café Escorial*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Comisión de la Unión Europea. (2016). *Definición de Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de Parlamento europeo a su servicio: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.htmlftuld=FTU_5.9.2.html
- Durán-Herrera, J. (1997). *La Globalización de los mercados y la competitividad de la empresa*. Castilla y León: Junta de Castilla y León Consejería de Economía y Hacienda.
- Echarri-Chávez, M. (2006). *Análisis geográfico del turismo en ciudades patrimoniales cubanas. Caso de estudio: centro histórico de la Habana*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Ecurted. (2015). *Inicio*. Recuperado el 2015, de Ecured conocimiento para todos: http://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana
- Enright, M., Frances, A., & Scott, E. (1994). *El reto de la competitividad*. Venezuela: Ediciones IESA.
- Espinoza-Manfugás, J., Bilbao-Reboredo, T., Marrero-Morales, M., Méndez-Rodríguez-Arencibia, J., & González-Peláez, F. (2008). *Gestión de la Restauración*. La Habana: Facultad de Turismo, Universidad de la Habana.
- Gaceta Oficial de la República de Cuba. (1997).

- González Herrera, M., & Iglesias-Montero, G. (2009). *Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social; Caibarién*. México: Universidad Central de Las Villas Santa Clara - Cuba.
- González.Beltrán, A. (2014). *Evaluación del impacto del Ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia relacionado con el turismo en el Centro Histórico Urbano de Trinidad*. La Habana: Facultad de turismo Universidad de la Habana.
- González-Hermoso de Mendoza, A. (2001). *Colección: La Innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas*. Madrid: Dirección General de Investigación. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Hernández, L. (1998). *Los estudios de competitividad en América Latina y Venezuela*. Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Hitt, M., Ireland, D., Hoskinson, R., & Joseph, G. (2003). Strategic Management. En M. Hitt, D. Ireland, & R. J. Hoskinson, *Strategic Management. Competitiveness and Globalisation (Concepts and Cases)*. Ohio: Cengage Learning.
- Ivancevich, J., & Lorenzi, P. (1997). *Gestión de calidad y competitividad*. España: McGraw-Hill. .
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2), 158-184.
- León-Segura, C. (2001). *La Globalización y su impacto en la empresa*. La Habana: Facultad de economía.
- Luna-Correa, J. (2010). *Influencia del capital humano para la competitividad de las PYMES en el sector manufacturero de Celaya*. Guanajuato: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Marrero-León, Y. (2014). *Impactos de la actividad por cuenta propia vinculada al turismo en el Centro Histórico de La Habana*. La Habana : Facultad de Turismo.
- Martínez-Rodríguez, S. (junio 2010). Competitividad, Innovación y Empresas de Alto Crecimiento en España: Identificación de las Necesidades de Estudio. *Boletín Bibliográfico*(64).
- Mitxeo-Grajirena, J., Idigoras-Gamboa, I., & Vicente Molina, A. (2003). Los clústeres como fuente de competitividad: el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco; Universidad del País Vasco. *Cuadernos de gestión*, 4(1), 55-68.

- Morales-Herrera, M. (2007). *Diagnóstico de competitividad para la gestión del Restaurante “Don Ronquillo” de Palmares Camagüey*. Camagüey: Universidad de Camaguey Centro de Estudios Multidisciplinarios del Turismo.
- Observatorio Virtual de Transferencia de Tecnología. (s/f). *¿Qué es una empresa?* Recuperado de Oficina del emprendedor de base tecnológica Madrid: <http://www.ovtt.org/>
- Pérez, O. (2003). *Los trabajadores por cuenta propia en Cuba*. Recuperado el 24 de marzo de 2014, de <http://www.cip.cu.webcip/libros>
- Porter, M. (1985). (1985) *Competitive Advantage, Ventaja Competitiva (Creación y sostenimiento de un desempeño superior)*. NY: Free Press.
- Real Academia Española. (Diccionario de la lengua española). 2001. Madrid: Espasa.
- Richards, Greg: “¿Nuevos Caminos para el turismo cultural?”, Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS), Observatorio Interarts, Barcelona, 2003. Acceso por Internet 8/9/2008.
- Tresserras, Jordi. (2008) *Blog de Turismo Cultural, turismo 2.0*.

ANEXO 1:

Anexo 1: Análisis Comparativo de la Gestión del Capital Humano en Restaurantes Estatales y gestionados por Cuenta Propia (según entidades objeto de estudio).

Indicador	Restaurantes sector estatal	Restaurantes gestionados por cuenta propia
Selección del personal	<p>La empresa estatal realiza la selección de su capital humano a través de la bolsa de TUREMPLEO, de la cual se selecciona a cierto número de personas con las características idóneas (estudios culminados, edad, cantidad de idiomas que domina (según los títulos que posea) etc.), las cuales serán entrevistadas, para determinar luego, quien se quedara con el puesto. La empresa estatal, en este aspecto, se rige exclusivamente por el currículo (estudios culminados y experiencia de trabajo) de dicho aspirante, sin tener en cuenta, si esta persona domina algún otro idioma, si tiene algún tipo de experiencia no expresada en el currículo, o si tiene algunos conocimientos, si estos aspectos no están expresados en forma de títulos o recomendaciones desde otras empresas, es muy poco probable que la empresa estatal lo contrate para realizar el trabajo.</p> <p>Después de la entrevista, si es seleccionado, el aspirante pasa a un periodo de prueba, de generalmente 6 meses.</p>	<p>La empresa privada trabaja de manera personal con cada trabajador, es decir, realiza su propia bolsa, en la que incluye varios aspirantes (conocidos de los dueños, de los gestores o de los propios trabajadores y aspirantes ajenos que encuentren algún anuncio de disponibilidad de plazas). Sin embargo, estas empresas pueden comenzar a operar con los propios conocidos de sus fundadores, y a medida que van creciendo, comienzan a captar personal a través de anuncios de plazas vacantes. Este tipo de empresa no se rige, durante el proceso de captación, por la cantidad de títulos de estudios culminados que posea el aspirante, si bien es necesario que dominen al menos un idioma extranjero, los conocimientos acerca del trabajo que se realiza y las habilidades requeridas, es posible adquirirlos con la práctica y el interés que pongan cada uno de ellos. Fundamentalmente, lo que debe poseer un aspirante para ser aceptado por estas empresas, es interés por trabajar y la capacidad suficiente para aprender sobre la marcha.</p> <p>Inmediatamente que un aspirante solicite el trabajo, si existe alguna vacante, este comienza un periodo de prueba, que no tiene un límite mínimo de tiempo de prueba, es decir, que si el primer día, no funciona como es debido (no posee la capacidad de aprender las habilidades que desconoce o no demuestra interés en hacerlo) puede ser despedido.</p> <p>Otro aspecto fundamental es que los dueños o gestores de estos establecimientos, buscan personas jóvenes, por lo general mujeres, y sin "problemas personales", es decir, que no tengan hijos o familiares de quien ocuparse, alegando hacerlo con el objetivo de limitar las ausencias, las llegadas tarde o el abandono repentino del puesto de trabajo.</p>

Indicador	Restaurantes sector estatal	Restaurantes gestionados por cuenta propia
Remuneración económica del trabajador	<p>La empresa estatal paga un salario fijo a sus trabajadores, sin tener en cuenta aspectos como el rendimiento laboral, el aporte realizado a la empresa con su trabajo, así como tampoco las horas extras que trabaja el empleado, en caso de ser necesario.</p> <p>Además del salario fijo, se conoce que se realiza un pago de 10.00 cuc mensuales por concepto de aseo personal para cada trabajador.</p> <p>En cuanto a la propina, esta se colecta y al final de cada turno de trabajo, es dividida entre los trabajadores, quienes deben separar un 10% del total de la misma, suma que a final de mes es dividida entre los trabajadores del back office.</p>	<p>Este tipo de empresas, por lo general, remuneran a sus trabajadores, según lo que estos sean capaces de aportar al establecimiento, o bien la propina que estos sean capaces de acumular, es su propio pago. Otra forma de remuneración, es a través del pago del 10% de las ganancias diarias según la venta, de esta manera provocan que los empleados trabajen en función de aumentar las ganancias de la empresa, pues mientras mayor sea la ganancia, mayor será la remuneración. En ocasiones se mezclan varias formas de pago, por ejemplo, la propina que reciba el trabajador, más el 10% de las ganancias, o bien la acumulación del total de la propina adquirida, dividida entre todos los trabajadores más el 10% de la ganancia del día. Además, existen casos en los que los empleados cobran un salario fijo (diario), más la propina que se acumule.</p> <p>En todos los casos, mientras mayor sea la ganancia del establecimiento, mayor serán los ingresos del empleado.</p>
Requerimientos para el desempeño	<p>La empresa estatal exige que sus empleados mantengan una conducta apropiada, y para regular este comportamiento, a final de cada mes, cada jefe de departamento ha de llenar una planilla con los aspectos a evaluar sobre dicha conducta. En esta planilla aparecen reflejados temas como las ausencias, llegadas tarde, disciplina, uso correcto del uniforme, etc. Según el resultado de esta evaluación, el empleado tendrá derecho o no a recibir los 10.00 cuc por concepto de aseo.</p>	<p>Este tipo de empresas exigen a sus empleados mantener una conducta correcta, si bien los mismos son bien remunerados cuando su buen trabajo aumenta el volumen de las ganancias; sin embargo un "paso en falso" (ausencia, llegada tarde, quejas de los clientes, abandono repentino del puesto de trabajo), puede conducir a la pérdida del empleo</p>

URBANISMO

Análisis

CIUDADES HABITABLES¹ LIVEABLE CITIES

Mónica Soledad Maldonado Aragón ²
Universidad Nacional Autónoma de México
México

RESUMEN

En el documento se presenta una breve descripción del concepto y componentes que se utilizan para medir habitabilidad urbana, la relación de una ciudad habitable con calidad de vida y elementos del ambiente físico que son importantes para cubrir las necesidades básicas de los habitantes de la ciudad.

ABSTRACT

This document presents a brief description of the concept and components that are used to measure urban habitability, the relationship of a livable city with life quality and physical environment elements that are important to meet the residents' basic needs from the city.

PALABRAS CLAVE

Habitabilidad urbana, Calidad de vida, Ambiente físico.

KEYWORDS

Livability, Quality of life, Physical environment.

¹ Recibido el 15 de enero y aceptado el 24 de abril del 2017.

² E-mail: maldonado.monis@gmail.com

La arquitectura es la proyección, diseño y construcción de espacios habitables por el ser humano.

José Villagrán García

Cuando se habla de habitabilidad regularmente se hace referencia a la vivienda y a su relación con los seres humanos que la habitan (Mercado, 1998), pero también puede referirse a un grupo de escenarios y la satisfacción que estos brindan para cubrir necesidades de los individuos. Castro (1999) dice que las esferas psíquicas y sociales de la existencia estable podrían equipararse a las cualidades medioambientales que permitan el sano desarrollo físico, biológico, psicológico y social de la persona. Así, podemos hablar de habitabilidad interna y externa, entendiéndose por la primera el interior de la casa y la segunda se refiere a la estructura externa de la misma que va desde la cochera, el patio, el jardín, la banqueta, las calles, edificios, el barrio, colonia y en general el vecindario donde se sitúa.

Actualmente el crecimiento urbano desmedido ha generado el efecto opuesto a lo que se espera de una ciudad habitable. De hecho, el interés del estudio de la habitabilidad surge en el afán por mejorar la vivienda ya que al incrementar la población se genera un crecimiento desmedido en la construcción de casas de interés social. Aunque la calidad de la vivienda no afecta todos los componentes de la calidad de vida, ésta sí determina la calidad de vida familiar, por lo tanto hace que el estudio de la habitabilidad sea de suma trascendencia (Monsalvo y Vital, 1998).

En ese sentido, se han hecho diversas investigaciones para demostrar cómo afecta la calidad interna de la vivienda sobre la calidad de vida familiar (Aguilar y Estrada, 1994; Monsalvo y Vital 1998; Ávalos, 2003) y se han creado modelos teóricos de la habitabilidad de la vivienda (Mercado y González, 1991; Mercado, Ortega, Estrada y Luna 1994, 1995).

Han surgido definiciones de habitabilidad que han evolucionado a la par de las demandas e investigaciones que se han realizado, por un lado tenemos la definición de Saldarriaga (1981) quien nos dice que la habitabilidad “se trata de la reunión de ciertas condiciones que permiten a un ser vivo habitar o morar un lugar, las cuales podrán ser condiciones físicas y no físicas”. Mercado et. al. (1995) la define como “el gusto o agrado que sienten los habitantes por su vivienda en función de sus necesidades y expectativas” y Castro (1999) dice que la habitabilidad es “la cualidad que tiene un lugar como satisfacción consecuente de las necesidades y aspiraciones del habitante”.

La habitabilidad urbana como componente de calidad de vida

Alcalá (2007) conceptualiza la habitabilidad en el espacio urbano como una condición donde la vivienda está integrada físicamente a la ciudad, con buena accesibilidad a servicios y equipamientos, rodeada de un espacio público de calidad, y se carece de esta cuando la vivienda aun estando en buenas condiciones se encuentra emplazada en un área vulnerable, marginal y de difícil acceso.

A lo largo de la historia han surgido problemas y enfermedades como la hepatitis, cólera, tuberculosis, etc. que han afectado a las clases sociales más bajas, sin embargo debido al mal estado de la infraestructura urbana (como alcantarillas, drenaje, condiciones mínimas de espacio, luz y ventilación en lugares públicos) estas enfermedades han llegado a las clases altas y es entonces cuando se han desarrollado acciones para mejorar la infraestructura.

Hoy en día padecemos otros aspectos negativos propios de un creciente proceso de urbanización no planificado como la congestión del tráfico, la contaminación, hacinamiento, entre otros aspectos que deterioran la calidad de vida de los habitantes, la solución a gran parte de estos problemas está condicionada al conocimiento y control de la relación del crecimiento urbano con el medio ambiente (Moreno, 2008).

Desde 2012 la empresa Gabinete de Comunicación Estratégica (2015) en su serie “Las ciudades más habitables de México” ha evaluado año tras año la percepción de los habitantes de las principales ciudades de México. Recaban la opinión de los habitantes en cuanto a tres indicadores 1) percepción de calidad de vida, 2) satisfacción de los servicios públicos y 3) el desempeño de los alcaldes y jefes delegacionales. Los componentes para evaluar *calidad de vida* son: convivencia sana, museos, belleza natural, vivienda, escuelas, movilidad, aire limpio y centros de diversión. Respecto a este indicador, sólo hay una ciudad que se encuentra en el Grupo 1 con mejor puntaje y se trata de la ciudad de Mérida con 83.3 puntos sobre un máximo de 100, y en el Grupo 7 de las ciudades peor evaluadas se encuentra Chilpancingo de los Bravo con 56 puntos.

Los componentes de la satisfacción con los servicios municipales implican la combinación de 16 dimensiones divididas en tres grupos, en el primer grupo “Los cotidianos” se encuentran: recolección de basura, mantenimiento de parques y jardines, alumbrado público, vialidades principales, atención a fugas de agua potable, pavimentación y bacheo, desazolve de drenaje y coladeras, y control de comercio irregular y ambulante. En el segundo grupo “Los comunitarios” están: deportivos gratuitos para la ciudadanía; campañas de fomento de la actividad física y el deporte; mejoramiento de centros de salud y clínicas públicas municipales y fomento del turismo. El tercer grupo “Los especiales” incluye las variables: introducción de servicios públicos de Internet y redes wifi, portal de Internet de la Delegación para información y trámites, facilidad para hacer trámites de licencias de construcciones y facilidad para hacer trámites de apertura de negocios. Este indicador resultó mejor evaluado en la ciudad de Nuevo Laredo y la de menor puntaje es la ciudad de Villahermosa con 82.9 y 52 puntos respectivamente.

Por último, el constructo de desempeño de alcaldes implica la combinación de la percepción ciudadana en 3 dimensiones o variables distintas: calificación del Presidente Municipal/Jefe Delegacional, percepción de si tiene o no las riendas del municipio/delegación y la percepción de si el

municipio/delegación va por buen o mal camino. En este rubro, nuevamente despuntó Nuevo León y con el menor puntaje se encuentra Villahermosa.

Como podemos ver la habitabilidad de las ciudades es evaluada con más indicadores, la vida de los residentes en las ciudades está compuesta por diversos aspectos políticos, económicos y sociales, no sólo de infraestructura física, pero no por ello la arquitectura deja de ser un factor importante.

Posiblemente resulte sorprendente saber que el ambiente físico puede influir en la selección de amistades por ejemplo. Los psicólogos ambientales frecuentemente reportan que los factores espaciales de los ambientes urbanos influyen en el desarrollo de patrones de amistad. Holahand (2014) explica que existen consideraciones psicológicas como las actitudes sociales y políticas que comparten entre sí dos personas, sin embargo, se ha descubierto que las características ambientales también intervienen en la selección de amistades.

Hablando de la salud de los habitantes de las ciudades, la OMS (2006) señala que el ambiente es la causa de enfermedades altamente prevenibles y con gran carga de mortalidad y morbilidad. Estudios han reportado la influencia positiva en la mejora de pacientes hospitalizados con el hecho de que se encuentren en una habitación con vista a un área verde, después de esto deberíamos preguntarnos ¿qué puede hacer por nosotros un parque cerca de nuestra vivienda? Actualmente casi la mitad de la población mundial vive en ciudades y la problemática de salud y ambiental es cada vez mayor. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud una ciudad debe tener como mínimo 9.2 a 16 metros cuadrados de áreas verdes por habitante para garantizar la calidad de vida de cada habitante. Sin embargo, y de acuerdo a datos de la Secretaría del Medio Ambiente (SEDEMA, 2016), en la Ciudad de México solo se cuenta con 5.3 metros cuadrados de áreas verdes por habitante.

Existen otros problemas propios de las ciudades como la inseguridad en las que el ambiente físico es muy importante. En algunas culturas las calles estrechas son valoradas por los transeúntes ya que les

permiten caminar tranquilamente o realizar otro tipo de actividades recreativas en ellas y por esa razón se han vuelto muy populares las calles peatonales. No obstante, en otras ciudades las calles estrechas pueden volverse un espacio en el que se fomentan actos delictivos debido a una escasa iluminación o a un mal diseño del lugar.

CONCLUSIONES

Pasamos el 90% de nuestra vida dentro de un edificio (Evans, 1998) dígase escuela, oficina o vivienda, y si a eso sumamos que los ciudadanos pasan el resto del tiempo en espacios públicos carentes de estimulación visual y auditiva, saturados aire contaminado, ruido excesivo, transporte público ineficiente y pocos espacios recreativos, el área urbana se convierte en un espacio poco habitable, incapaz de proveer calidad de vida a sus habitantes. Por eso la importancia de que arquitectos, ingenieros, urbanistas y otros profesionales interesados volteen a ver la ciudad no solamente como un espacio para inmobiliarias y constructoras sino como un hábitat social y psicológicamente positivo para identificar y reforzar las características urbanas que contribuyen a la riqueza de la vida social.

REFERENCIAS

- Aguilar, N. y Estrada, A. (1994). *Validación de la escala de habitabilidad de la vivienda. (Tesis de Licenciatura)*. México: Facultad de psicología, UNAM.
- Ávalos, L. (2003). *Influencia de la habitabilidad interna de la vivienda en la calidad de vida familiar. (Tesis de Licenciatura)*. México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Castro, E. (1999). *Habitabilidad, medio ambiente y ciudad. 2° Congreso Latinoamericano: El habitar. Una orientación para la investigación proyectual*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.

- Gabinete de Comunicación Estratégica (2015). *Las ciudades más habitables de México*. Recuperado el 27 de agosto de 2015 de gabinete.mx: http://www.gabinete.mx/images/encuestas/rep_ciudadesmashabitables_2015.pdf
- Holahan, Ch. J. (2000). *Psicología ambiental. Un enfoque general*. México: Limusa.
- Mercado, S. J. (1998). La vivienda: Una perspectiva psicológica. En: J. Guevara, A. M. Landázuri y A. Terán (Coords.). *Estudios de Psicología Ambiental en América Latina*. México: BUAP-UNAM-CONACyT.
- Mercado, S. J. y González, J. (1991). *Evaluación psicosocial de la vivienda*. México: INFONAVIT.
- Mercado, S. J.; Ortega, P.; Estrada, C. y Luna, M. (1994). *Factores psicológicos y ambientales de la habitabilidad de la vivienda*. México: UNAM.
- Mercado, S. J.; Ortega, P.; Estrada, C. y Luna, M. (1995). *Habitabilidad de la Vivienda Urbana*. México: UNAM.
- Monsalvo, J. y Vital, A. T. (1998). *Habitabilidad de la vivienda y calidad de vida. (Tesis de Licenciatura)*. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Moreno S. (2008). La habitabilidad urbana como condición de calidad de vida. *Journal of Scientific Research on Architecture* 3(2), 27-54.
- OMS (2006). *La exposición a riesgos ambientales provoca casi una cuarta parte de las enfermedades*. Recuperado el 1 de septiembre de 2015 de who.int: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2006/pr32/es/>
- SEDEMA (2016). *Adopta un área verde*. Recuperado el 11 de abril de 2016 de sedema.df.gob: <http://www.sedema.df.gob.mx/educacionambiental/index.php/2015/adopta-un-area-verde>

CIENCIAS QUÍMICAS
Reflexión y análisis

**EL RETO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SANGRE EN OAXACA,
MÉXICO¹**

**THE CHALLENGE OF THE QUALITY IN BLOOD BANKING SERVICE IN OAXACA,
MÉXICO**

Honorio Torres-Aguilar ²

Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
México

RESUMEN

El estado de Oaxaca es la región de mayor complejidad geográfica de México con altos niveles de pobreza y marginación. La cobertura total de los servicios de salud en el estado, entre ellos la distribución de sangre segura, es un reto que no se ha podido cumplir. La obtención de sangre y sus componentes es tan solo un paso previo para su transferencia a un individuo con el fin de salvar su vida o bien, como alternativa de sostén para el tratamiento de múltiples enfermedades. Este hecho realza la necesidad de establecer los lineamientos legales y los estándares de calidad en todos y cada uno de sus procesos. Toda institución dedicada a ofrecer servicios de salud debe priorizar el cumplimiento de la calidad; pero si las condiciones económicas, de infraestructura, sociales, poblacionales y geográficas de su región no se ajustan a los estándares internacionales que fueron establecidos en países desarrollados, estos mismos estándares *per se* pueden convertirse en limitantes para su cumplimiento. Para poder implementar procesos de alta calidad en los servicios de salud en México, la calidad basada en las condiciones particulares mediante la regionalización de los procesos debería convertirse en un modelo a seguir en diversas poblaciones del país. En este artículo, se aborda la problemática de los servicios de sangre en el estado de Oaxaca, México y se plantean propuestas para establecer la regionalización de la calidad, bajo lineamientos reales y aplicables que incrementen a corto plazo la disponibilidad de hemocomponentes seguros en este estado.

ABSTRACT

The State of Oaxaca is the most geographically complex region of Mexico Country with high levels of poverty and marginalization. The complete coverage of health services in the State, including safe blood distribution, is an unfulfilled challenge. Obtaining blood and its components is just a prior step for its transfer to a patient in order to save his life or as an alternative to support the treatment of multiple diseases. This fact highlights the need to establish legal guidelines and quality standards in each one of its processes. Every institution that offers health services must prioritize the quality fulfillment; but, if the economic, demographic, social, geographical and of infrastructure conditions of its region do not conform to the international standards established in developed countries, they can become limitations for its fulfillment. In order to implement high quality processes in health services in Mexico, the quality based on the particular conditions through the regionalization of the processes should become a model in different towns of the country. This chapter addresses the blood services problems in the State of Oaxaca, Mexico and it presents proposals to establish the regionalization of quality, under real and applicable guidelines that increase the availability of safe blood components in this State in short term.

PALABRAS CLAVE

Seguridad sanguínea, control de calidad, regionalización.

KEYWORDS

Blood safety, quality control, regionalization

¹ Recibido el 23 de marzo y aceptado el 10 de junio del 2017.

² Profesor Investigador Titular. E-mail: qbhonorio@hotmail.com

El estado de Oaxaca es una de las 32 entidades federativas de la república mexicana. Cuenta con 570 municipios que representan la cuarta parte del número total de municipios de todo el país, además, se considera la zona de mayor complejidad geológica y geográfica de México, con regiones prácticamente impenetrables con una inmensa diversidad biológica, pero que se encuentra habitada aún en zonas insospechables, lo que hace que la cobertura total de los servicios de salud en el estado se convierta en un reto difícil de conseguir (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016).

Los estándares de trabajo para servicios de sangre emitidos en el 2012 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han presionado a los países de Latinoamérica y del Caribe a cumplir con los modelos internacionales de calidad en la obtención de componentes sanguíneos (OPS, 2012). A pesar de no contar con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de estos lineamientos, México ha tratado de establecer las disposiciones legales para su cumplimiento. Sin embargo, la realidad geográfica con regiones socioeconómicas por demás dispersas del país, enfatizando la desigualdad económica de Oaxaca, hace que estos lineamientos internacionales más que difíciles se conviertan en inalcanzables.

Solo por mencionar algunos aspectos como: (a) criterios de selección del donador en regiones endémicas de agentes infecciosos transmitidos por transfusión y en poblaciones en constante movimiento debido a la migración; (b) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Hemovigilancia; (c) la determinación de anticuerpos irregulares; (d) la irradiación de componentes sanguíneos; (e) la inactivación de agentes patógenos y (f) la realización de biología molecular; entre infinidad de puntos a cumplir en poblaciones sin la infraestructura mínima ni capacitación del personal, dentro de un sistema de gobierno indiferente, hacen que, más allá de objetivos inalcanzables, y en el afán de aparentar un falso cumplimiento, se conviertan en controversias que retrasan la disponibilidad de componentes sanguíneos seguros.

LA LEGISLACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANGRE

Según la OMS, “Garantizar la seguridad de las transfusiones sanguíneas es velar por que todos [los ciudadanos de un país] tengan acceso a sangre y productos sanguíneos lo más seguros posible, a un costo razonable y en cantidades suficientes para satisfacer sus necesidades” (OMS, 2016, párr.1). En concordancia a esta prioridad global de salud, en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917) se establece que “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud”; el cumplimiento estricto de este artículo bajo la responsabilidad del gobierno federal, debería representar por sí mismo, la cobertura total de los servicios de salud para la población mexicana; no obstante, la realidad actual del país revela que este hecho dista mucho de lograrse.

Profundizando en la legislación mexicana para garantizar la disponibilidad de componentes sanguíneos para su población, en el artículo 341 de la Ley General de Salud (1984) se establece que “La disposición de sangre, componentes sanguíneos y células progenitoras hematopoyéticas con fines terapéuticos estará a cargo de bancos de sangre y servicios de transfusión que se instalarán y funcionarán de acuerdo con las disposiciones aplicables”, dichas disposiciones están descritas a detalle en la NOM-253-SSA1- 2012 “Para la disposición de sangre humana y sus componentes para fines terapéuticos” (2012).

Por otra parte, el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud (2004) establece en su artículo 42 fracciones de la I a la XVIII, que corresponde al Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea el garantizar la disponibilidad de sangre segura en México. Bajo el mismo tenor, el artículo 12 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca (1922), establece que:

En el ámbito territorial del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, toda persona tiene derecho a la protección de la salud, este implicará la participación de todos los órganos de poder público, para que en la medida de sus competencias hagan funcional este derecho fundamental.

Las bases legales para cumplir con los lineamientos recomendados por la OMS en México están bien establecidas, sin embargo, como en toda la legislación mexicana, la responsabilidad por la omisión de su cumplimiento por las autoridades competentes, no es abordada y deja un gran vacío y en desprotección a sus legislados sin saber a dónde recurrir para exigir el cumplimiento de sus derechos.

NECESIDADES Y SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANGRE EN OAXACA

Las estadísticas reportadas por la OMS/OPS ha puesto en evidencia que el suministro suficiente de sangre segura en una población, sólo se puede lograr mediante la donación regular por voluntarios no remunerados, ya que son en los que se encuentra la menor prevalencia de infecciones transmisibles por transfusión (OMS, 2016). En las donaciones por familiares o en las remuneradas (a cambio de pago), la prevalencia de dichas infecciones suele ser mucho más elevada debido a que los donadores asisten de forma obligada o bajo presión familiar y tienden a mentir durante el interrogatorio médico. En estados de México con alto nivel de desarrollo económico, la donación de sangre proveniente de donadores voluntarios altruistas va en incremento, pudiendo alcanzar entre 14% y 28% en estados como Chihuahua, San Luis Potosí y Quintana Roo, en donde las transfusiones se aplican principalmente como apoyo a tratamientos médicos avanzados e intervenciones quirúrgicas complejas (Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea, 2016). Sin embargo, íntegramente como país, México apenas logra su suministro básico de sangre casi en su totalidad, gracias a la reposición familiar, manteniéndose en la última década en el último lugar de los países de Latinoamérica en obtención de sangre por donaciones voluntarias altruistas (OPS, 2015), y Oaxaca, en el último lugar de los estados de dicho país (CNTS, 2016), y además de existir donaciones ilegales remuneradas clandestinas.

En Oaxaca, las transfusiones, más que un recurso de soporte para tratamientos complejos, representan un medio inmediato para salvar vidas, ya sea en el tratamiento de complicaciones durante el parto y puerperio, en traumatología, en el paludismo infantil con anemia, en enfermedades

oncohematológicas, entre muchos otros casos graves (Chargoy-Vivaldo, Quezada-Bolaños, & Cacique-Sánchez, 2014).

Según la NOM-253-SSA1-2012, antes de cualquier transfusión, la sangre obtenida debe ser siempre analizada para la detección de agentes infecciosos transmitidos por infección, incluyendo al virus 1 y 2 de la inmunodeficiencia humana (VIH 1 y 2), virus B (VHB) y C de la hepatitis (VHC), *Treponema pallidum* (sífilis) y *Trypanosoma cruzi* (enfermedad de Chagas). Y cuando el servicio de sangre se encuentre o el donador proceda de una región epidemiológicamente endémica, se considera el análisis para la detección de Brucella, Plasmodium, Citomegalovirus, Toxoplasma, Retrovirus HTLV tipos I y II. México tiene regiones geográficas endémicas para cada uno o varios de estos agentes infecciosos, sin que existan mecanismos de verificación para evaluar si los servicios de transfusión que se encuentran en estas regiones, descartan la presencia de estos microorganismos en los donadores. La región de la costa de Oaxaca es endémica de Plasmodium (Danis Lozano, 2007) y debido al consumo de productos lácteos de producción artesanal, casi la totalidad del estado es endémica de Brucella (Comité Estatal para el Fomento y Protección Pecuaría del estado de Oaxaca A.C., 2016).

Sin embargo, en Oaxaca no es obligatorio el análisis de la sangre obtenida para evaluar la presencia de estos agentes infecciosos (NOM-253-SSA1-2012, 2012). Adicionalmente, en muchos casos las pruebas no cuentan con la sensibilidad y especificidad adecuada para garantizar la detección de estos patógenos, incrementando aún más la posibilidad de transmitirlos por transfusión. Incluso en los servicios de sangre que cuentan con las técnicas más sensibles para su detección utilizando métodos inmunológicos, existe aún la posibilidad de transmitir infecciones por transfusión debido a factores incontrolables tales como la existencia de donadores que pudieran encontrarse en periodo de ventana (tiempo que transcurre desde la infección hasta que puede ser detectada, pero el individuo es potencialmente infeccioso, pudiendo ser este periodo en promedio de 20 a 30 días); o por la presencia de microorganismos emergentes o desconocidos hasta el momento, o incluso conocidos pero que no

se analizan rutinariamente por considerarse no endémicos de la región. Debido a lo anterior, la amplificación de ácidos nucleicos (biología molecular) para la detección de virus (VIH, VHB, VHC) se ha convertido en la recomendación mundial para la determinación de patógenos en sangre, ya que puede llegar a reducir el periodo de ventana a un mínimo de 6 días en el mejor de los casos, sin embargo no lo elimina en su totalidad (Khurshid & Moiz, 2015). No obstante, como es de esperarse, en Oaxaca y en muchas regiones de México, las instituciones de salud carecen de personal capacitado y presentan irregularidades para el suministro de reactivos de calidad, e incluso hay carencia de servicios básicos de laboratorio. Por lo cual, no existe ninguna institución de salud pública que realice estas determinaciones que podrían incrementar enormemente la seguridad de las transfusiones.

Desde otra perspectiva, actualmente, está surgiendo en el mundo otra metodología para la inactivación de agentes infecciosos por el uso de compuestos que se unen de forma irreversible con ácidos nucleicos mediante la irradiación con luz ultravioleta (amotosalem, riboflavina, azul de metileno), convirtiéndose en una alternativa que elimina el periodo de ventana y la presencia de cualquier microorganismo desconocido o emergente, e incluso la presencia de linfocitos residuales los cuales pueden ocasionar la enfermedad injerto contra hospedero asociada a la transfusión. Una alternativa adicional para la eliminación de los linfocitos residuales es la irradiación de los componentes sanguíneos celulares utilizando isotopos radioactivos como Cesio 137 (disponible en irradiadores terapéuticos para oncología) o con rayos X (Khurshid & Moiz, 2015). A pesar de existir estos recursos en la mayoría de los hospitales del país, se ha desapreciado su utilización para la irradiación de componentes sanguíneos, debido a la falta de conocimiento y validación de los equipos para este propósito. Así, las estrategias mundiales actuales disponibles para incrementar la seguridad sanguínea como son la biología molecular, la inactivación de patógenos y la irradiación de componentes sanguíneos, son por mucho lejanas para poder ser aplicadas en el estado de Oaxaca.

Por otra parte, el fraccionamiento de la sangre es el proceso de obtención de sus diferentes componentes (concentrado eritrocitario, concentrado plaquetario y plasma), lo que hace posible que

una unidad de sangre obtenida de solo un donador, contribuya al tratamiento simultáneo de varios pacientes al proporcionar a cada uno de ellos el componente que necesita (NOM-253-SSA1-2012, 2012). Según la OMS, en los países desarrollados se fracciona cerca del 95% de las unidades de sangre captadas, en comparación a un máximo del 80% en los países en desarrollo y a un 45% en los peores casos (OMS, 2016). Actualmente, con el fin de incrementar al máximo la pureza e inocuidad de los componentes, el fraccionamiento debe realizarse con centrifugas refrigeradas y fraccionadores automatizados. En algunas regiones de Oaxaca, en temporadas de calor la temperatura puede llegar alrededor de los 40°C, la separación de los componentes se realiza por sedimentación de la sangre y el fraccionamiento utilizando fraccionadores manuales, dejando la calidad de cada uno de los componentes obtenidos, muy por debajo de lo necesario como para representar una transfusión segura. Está por demás decir que el control de calidad de los hemocomponentes, establecido como obligatorio en el capítulo 8 de la NOM-253-SSA1-2012, no se realiza, o se trata de realizar escuetamente en los servicios de sangre del estado.

Cada unidad de sangre captada, debe pasar por un proceso de tipificación en el cual se identifica el grupo sanguíneo ABO y el Factor Rh (D). Las disposiciones actuales establecen que se debe realizar el rastreo de anticuerpos irregulares de importancia clínica tanto en los donadores y en los receptores de sangre que tengan antecedentes que hubieran propiciado aloinmunización (mujeres multíparas y personas con transfusiones o trasplantes previos). Adicional e independientemente de lo anterior, es necesario realizar pruebas pretransfusionales para evaluar la compatibilidad entre donador y receptor (NOM-253-SSA1-2012, 2012). Sin duda alguna, todos y cada uno de estos parámetros y los demás que pudieran ser implementados para garantizar la seguridad, inocuidad y compatibilidad de las transfusiones son absolutamente necesarios, sin embargo en esta entidad, la gran mayoría de los servicios de sangre carecen de los reactivos necesarios y la capacitación para la identificación de los anticuerpos irregulares, en los lugares donde sí se realiza, lo hacen por iniciativa propia, sin la capacitación adecuada y solo bajo la responsabilidad del personal técnico, sin la participación activa de sus autoridades.

Análogamente, las células progenitoras hematopoyéticas obtenidas de sangre placentaria, representan actualmente una alternativa terapéutica y única esperanza de vida para el tratamiento de pacientes con enfermedades oncohematológicas (Ogonek et al., 2016). Al igual que la mayoría de los servicios de salud de tercer nivel, los servicios de sangre que realizan la obtención de estas células se encuentran centralizados en las regiones económicamente desarrolladas del país. Por razones metodológicas y debido a que estas células no sobreviven más allá de 48 horas después del parto, la mayoría de las donaciones de sangre placentaria provienen de mujeres de descendencia caucásica de estas mismas regiones. La diversidad étnica y genética de la población mexicana a lo largo de su territorio, hace que, cuando un paciente del sur de la república (en donde predominan poblaciones indígenas), requiere estas células para su tratamiento, sea muy difícil encontrar una unidad genéticamente compatible, poniendo nuevamente en desventaja a las poblaciones económicamente vulnerables, para la obtención de servicios de salud.

Así, en cada uno de los puntos clave para garantizar la calidad en la obtención de sangre segura, podrían revelarse debilidades difíciles de subsanar a corto plazo. Adicionalmente, a menudo se realiza la prescripción de transfusiones a pesar de existir tratamientos alternativos más simples y seguros que podrían resultar igual de eficaces, exponiendo en muchos de los casos a los pacientes a riesgos innecesarios de infecciones y reacciones transfusionales graves. El funcionamiento adecuado de un comité de medicina transfusional y hemovigilancia podría detectar posibles causas de complicaciones para disminuir su frecuencia y fomentar la aplicación adecuada de las transfusiones. Sin embargo, la buena voluntad de los integrantes de este comité, no sería suficiente para subsanar las carencias de infraestructura que prevalecen en los servicios de salud del estado de Oaxaca.

REGIONALIZACIÓN DE LA CALIDAD

Si se analiza en su conjunto a los procesos de captación de donadores altruistas, la obtención de la sangre, su procesamiento, su análisis de inocuidad y compatibilidad, su almacenamiento, su

distribución y los resultados terapéuticos de su aplicación (hemovigilancia) como un sistema en el cual la calidad de cada uno de ellos afecta la calidad integral de los todos los demás, se hace comprensible que la concentración de todos ellos bajo un solo sistema de gestión permitirá mejorar la eficiencia en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener componentes sanguíneos de calidad. La concentración de los procesos mencionados permitiría:

(a) Centralizar los recursos y esfuerzos de la promoción de la donación altruista de sangre hacia poblaciones con potencial de donación de sangre segura por convicción (universitarios, profesionistas, militares y jóvenes saludables en general), lo que produciría en poco tiempo la difusión de persona a persona de la donación altruista por imitación social y solidaridad; (b) incrementar la capacitación de los médicos evaluadores considerando las condiciones endémicas, socioeconómicas, geográficas, climáticas y migratorias de su realidad regional, y en consecuencia incrementar la seguridad de los donadores seleccionados al contar con la información local de las actividades de riesgo y enfermedades endémicas de la población de los donadores captivos; (c) incrementar el aprovechamiento de los recursos económicos al acceder a la adquisición al mayoreo de insumos y equipos de mayor eficiencia y calidad, reduciendo los costos por unidad de sangre obtenida de forma inmediata; (d) organizar los procesos en secuencia funcional con la implementación de un sistema de gestión de la calidad con candados de seguridad en cada uno de los puntos importantes; (e) proporcionar una mayor capacitación del personal para conseguir su especialización en cada uno de los procesos con un consecuente incremento en su rendimiento y satisfacción personal; (f) la administración de una mayor cantidad de productos sanguíneos, optimizando su distribución hacia donde las necesidades sean mayores, evitando el almacenamiento innecesario y la caducidad de los mismos en los servicios de sangre con baja demanda de transfusiones; (g) la implementación de técnicas avanzadas para garantizar la inocuidad de los hemocomponentes y su compatibilidad, tales como la determinación de patógenos por biología molecular; y la inactivación de patógenos, la irradiación de componentes sanguíneos y la determinación de anticuerpos irregulares en los casos que realmente lo justifiquen; (h) la creación de un banco de células progenitoras hematopoyéticas de

sangre placentaria de mujeres donadoras de etnias de la región sur del país, lo que a su vez permitiría poder ampliar la cobertura para el tratamiento de los pacientes con enfermedades oncohematológicas de esta región; (i) la ejecución de un comité de medicina transfusional y hemovigilancia, que de forma dirigida valore la pertinencia de las transfusiones y evalúe la frecuencia de las complicaciones transfusionales para la emisión de acciones correctivas; (j) facilitar la supervisión y el control de recursos al reducir los centros a inspeccionar.

Finalmente, la regionalización de todos estos procesos, sería posible únicamente mediante la concientización de la realidad económica y social por parte de las autoridades estatales y nacionales. Demostrando su convicción y vocación de servicio dirigiendo los recursos humanos y económicos hacia la cobertura total de los servicios de salud, mediante la generación de al menos ocho Hospitales de Especialidades que incluyan, cada uno, un Centro Regional de Seguridad y Distribución Sanguínea en todas las regiones del estado de Oaxaca. Los ciudadanos que integran este estado, son conscientes de la realidad regional y están dispuestos a contribuir al desarrollo de la misma.

REFERENCIAS

- Centro Nacional de Transfusión Sanguínea. (2016). *Informe mensual de los servicios de transfusión*. Recuperado el 03 de enero de 2016 de cnts.salud.gob.mx de <http://cnts.salud.gob.mx>
- Chargoy-Vivaldo, E., Quezada-Bolaños, S. & Cacique-Sánchez, C. (2014). Evaluación de la transfusión de hemoderivados en el hospital regional presidente Juárez del ISSSTE, Oaxaca, de acuerdo con la Guía para el uso clínico de la sangre. *Revista de Hematología*, 15, 174-183.
- Comité Estatal para el Fomento y Protección Pecuaría del estado de Oaxaca A.C. (2016). *Brucelosis bobina, Brucelosis Ovina Caprina*. Recuperado el 07 de febrero de 2016 de cefppoaxaca.org.mx de: <http://cefppoaxaca.org.mx>
- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. (1917). México

- *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.* (1922). México.
- Danis-Lozano, R., Rodríguez, M., Betanzos-Reyes, A., Hernández-Avila, J., González-Cerón, L., Méndez-Galván, J., Velázquez-Monroy, O. & Tapia-Conyer, R. (2007). Individual risk factors for *Plasmodium vivax* infection in the residual malaria transmission focus in Oaxaca, Mexico. *Salud Pública de México*, 49 (3), 199-209.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). *México en cifras*. Recuperado el 27 de diciembre de 2015 de www.beta.inegi.org: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=20>
- Khurshid, M. & Moiz, B. (2015). Pathogen Reduction Technology in Transfusion: Where Do We Stand? *J Coll Physicians Surg Pak*, 25 (11), 779-80.
- *Ley General de Salud.* (1984). México.
- *Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012. Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.* (2012). México.
- Ogonek, J., Kralj Juric, M., Ghimire, S., Varanasi, P., Holler, E., Greinix, H. & Weissinger, E. (2016). Immune Reconstitution after Allogeneic Hematopoietic Stem Cell Transplantation. *Front Immunol*, 7, 507.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Seguridad de la sangre*. Recuperado el 14 de febrero de 2016 de www.who.int de: http://www.who.int/topics/blood_safety/es
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Estándares de trabajo para servicios de sangre*. Washington, USA: Autor.
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Suministro de sangre para transfusiones en los países de Latinoamérica y el Caribe 2012 y 2013*. Washington, USA: Autor.
- *Reglamento interior de la secretaría de salud.* (2004). México.
- World Health Organization. (2009). *World malaria report*. Switzerland: Autor.

TURISMO
Estudios Empíricos
Jóvenes Investigadores

**ESTRATEGIAS DE PLANEACIÓN TURÍSTICA EN DIEZ MUNICIPIOS DE VALLES
CENTRALES DE OAXACA, MÉXICO ¹**

**TOURISM PLANNING STRATEGIES IN TEN CENTRAL VALLEYS
MUNICIPALITIES OF OAXACA, MEXICO**

Jorge Alfredo Morales Martínez, Norma Isabel Aguilar Gaytán²
Asociación Nacional de Docentes Universitarios
México

RESUMEN

La planificación estratégica del turismo implica el desarrollo de medidas y mecanismos diseñados por los agentes implicados, directa o indirectamente, en la actividad turística para crear, mantener o convertir un producto o destino turístico determinado en competitivo, facilitando la adopción de decisiones de todas las partes implicadas en el sector (Rodríguez y Valls, como se citó en Rivas y Magadán, 2015, p. 41). En esta etapa se puede prevenir la degradación de los recursos naturales y humanos. En América Latina (Mora, 2010) o en México (Hernández, 2009), existen algunos estudios sobre los procesos de generales de planeación de la actividad turística, pero no se han desarrollados estudios sobre las estrategias de planeación turística en el ámbito local. La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué porcentaje 10 municipios de Valles Centrales de Oaxaca, México, realizan estrategias de planeación turística y las características de la misma. Se realizó un estudio descriptivo. Se trabajó con 10 funcionarios públicos que se encontraban colaborando en la Administración y/o planeación turística de cada municipio encuestado. Se utilizó un muestreo de tipo intencional. Los resultados mostraron la falta del elemento social en la planeación turística. Se discute la importancia de la participación de la comunidad y la necesidad de una planeación integral.

ABSTRACT

The tourism strategic planning involves the development of measures and mechanisms designed by the agents involved, directly or indirectly, in the tourist activity to create, maintain or convert a specific product or tourist destination into a competitive one, facilitating the decision-making of all parties involved in the sector (Rodríguez and Valls, as quoted in Rivas and Magadán, 2015, p.41). At this stage the degradation of natural and human resources can be prevented. In Latin America (Mora, 2010) or in Mexico (Hernández, 2009), there are some studies about general planning processes of tourist activity, but no studies have been developed about tourism planning strategies at the local level. The present investigation aimed to determine in which percentage 10 municipalities of Central Valleys of Oaxaca, Mexico, realize tourism planning strategies and their characteristics. A descriptive study was carried out. We worked with 10 public officials who were collaborating in the administration and / or tourism planning of each surveyed municipality. We used an intentional sampling. The results showed the lack of the social element in tourism planning. The importance of community participation and the need for comprehensive planning are discussed.

PALABRAS CLAVE

Planeación, Turismo, Municipio.

KEYWORDS

Planning, Tourism, Municipality.

¹ Recibido el 13 de junio y aceptado el 25 de junio del 2015

² E-mail: mmja1@outlook.com, mtra.norma@hotmail.com

La planeación implica la determinación o definición de objetivos (Reyes-Ponce, 2007, p.244) y el establecimiento de estrategias generales, instituyendo los principios que habrán de orientarla y el curso de acción que ha de seguirse para lograrlos (Robbins y Coulter, 2010, p.144) con base en una investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en el futuro con las estimaciones de tiempos necesarios para su realización (Munch, 2009, p.73).

Para el desarrollo del turismo en áreas rurales, es fundamental que, desde las administraciones locales, se de impulso a ese sector bajo una planificación bien definida que pueda aportar importantes resultados a mediano y largo plazo, siempre y cuando se estructure como una actividad limitada, integrada en el medio y equilibrada con sus sistemas ecológico-culturales (Astorga como se citó en Solsona, 2009, p.116). Es decir, en la actualidad se requieren políticas públicas que garanticen el verdadero papel de las comunidades en el territorio rural, ya sea como miembros de empresas comunitarias con actividades agrícolas, como prestadores de servicios turísticos, o con otras fórmulas que permitan y aseguren el desarrollo local (Andrade, 2010, p. 85). Por lo tanto, la decisión de fomentar el turismo o ampliar el desarrollo turístico actual en una comunidad, región o país debe estudiarse cuidadosamente. Los funcionarios gubernamentales y los hombres de negocios deben comparar los beneficios económicos con la posible degradación futura de los recursos naturales y humanos (McIntosh, Goeldner, y Ritchie, 2002, p. 363).

Con relación a la necesidad de realizar estudios para desarrollar el turismo en zonas rurales, se han hecho diversos trabajos en América Latina como la investigación: *Turismo y planificación: Diagnóstico turístico del municipio de Victoria, Entre Ríos. Una mirada del presente, un aporte para su futuro* (Mora, 2010) realizado en Argentina y que tuvo como objetivo general conocer el actual funcionamiento del sistema turístico del municipio de Victoria Entre Ríos. En México el trabajo: *Planeación turística municipal aplicada al municipio de Ciudad Valles S. L. P.* (Hernández, 2009) es otro ejemplo de investigaciones sobre el tema, este último trabajo tuvo como objetivo general identificar las características básicas que debe poseer la estructura orgánica municipal que busque el impulso y

desarrollo sostenible del turismo en su localidad a través de la implementación de un modelo de Planeación Estratégica. Pero a pesar de los estudios realizados no se encontró información sobre el las estrategias de planeación turística en ámbitos locales específicos. Por esta razón este proyecto tuvo como objetivo determinar ese porcentaje en 10 municipios de los Valles Centrales de Oaxaca, México. El desarrollo de este estudio permitirá determinar las fortalezas y áreas de oportunidad de los municipios estudiados. Esta investigación puede por lo tanto aportar importante información para que las comunidades analizadas conozcan de manera específica los aspectos que están desarrollando de manera adecuada, sobre aspectos que podrían mejorar y qué es necesario implementar para la mejora de su actividad turística. Por otra parte, se han realizado estudios documentales que sirven para realizar una planeación turística, pero son pocos los estudios que analizan si lo que se lleva en la práctica es lo que se propone en la teoría debido a que la planificación de la actividad turística se ha centrado en cubrir las necesidades de los visitantes, olvidándose, del bienestar y necesidades de la población local. El ejercicio del turismo sin planeación puede ser un factor de alteración o destrucción de las identidades locales. El turismo desinformado sin orientación incurre en un consumo despectivo y folclorizante respecto a las manifestaciones de las comunidades culturales que se visitan, lo cual puede contribuir a perturbar, banalizar y degradar los ritos y bienes del patrimonio cultural (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes-CONACULTA, 2010).

El desarrollo del turismo entonces no tiene sentido si no contribuye a elevar la calidad de vida de la población local y de los trabajadores del sector, por ello, es necesario ofrecer la oportunidad de participar y decidir sobre la planificación y desarrollo del turismo a cada entidad involucrada, de ese modo tendrán expectativas realistas sobre lo que realmente se puede esperar de la actividad turística (Crosby y Moreda, 1996, pp. 66-68), tomando en consideración la política turística nacional o regional en armonía con los planes nacionales, regionales o locales de desarrollo económico y social (Arroyo y Godoy, 2007).

MÉTODO

PARTICIPANTES

Se trabajó con diez funcionarios públicos que se encontraban colaborando en la Administración y/o planeación turística de diez municipios de Valles Centrales de Oaxaca, México, se tomó como criterio de inclusión que hubieran trabajado en el municipio de estudio por lo menos seis meses en el área de administración y/o planeación turística. Se utilizó un muestreo intencional.

MATERIALES

Se realizó una lista de verificación de 43 preguntas cerradas acerca de las estrategias de planeación turística en un municipio, tomando los aportes de los autores: Munch (2008), Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009), respecto al proceso de planeación estratégica. También los modelos de planeación turística de Ivars, Godfred y Clarke, Zamorano, OMT, Lawson y Baud-Bovy, Vera, Gunn, Bote (citados en Osorio, 2006), además se tomaron como ejemplos de estrategias de turismo municipal el Programa de Desarrollo Turístico del Municipio de San Blas, Nayarit (FOA Consultores, 2012) y el documento: Términos de Referencia para la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local 2013-2018 de la Secretaría de Turismo Gobierno del Estado de Jalisco (2014) también se utilizó la información de Pérez-Ramírez, Quintanilla-Montoya, y Monterroso-Salvatierra (2011) respecto a la importancia de turismo en áreas rurales.

TIPO DE ESTUDIO O DISEÑO

Se trata de un estudio descriptivo a través de encuestas.

PROCEDIMIENTO

Fase 1.- La muestra fue integrada por funcionarios públicos que se encontraban colaborando en la administración y/o planeación turística de diez municipios de Valles Centrales de Oaxaca en el momento de realizar la encuesta.

Fase 2.- Para la recolección de datos se utilizó un muestreo intencional.

Fase 3.- Los datos fueron analizados a través de estadística descriptiva (media).

RESULTADOS

La Figura 1 muestra en qué porcentaje los municipios analizados cuentan con un plan de desarrollo turístico (escrito) para el municipio.

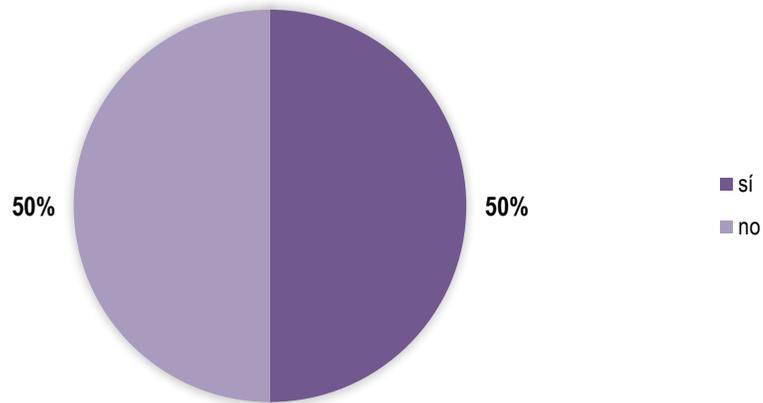


Figura 1. Porcentaje de municipios que tienen un plan de desarrollo turístico (escrito) para el municipio.

La Figura 2 muestra el porcentaje en que los diez municipios encuestados realizan los elementos incluidos en la planificación turística (63.8%).

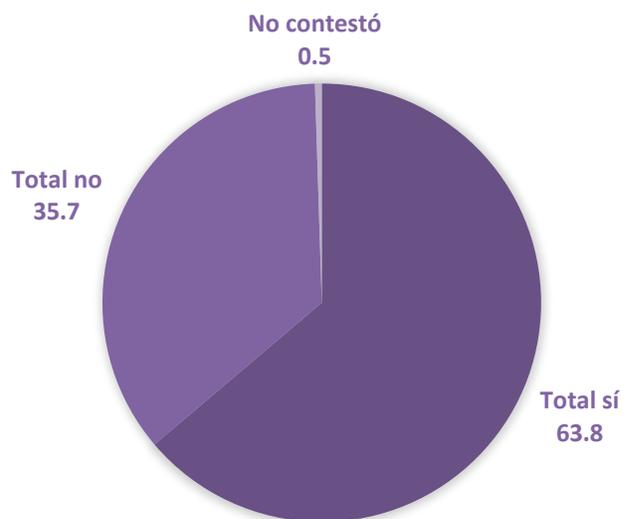


Figura 2. Porcentaje en el cual realizan estrategias de planificación turística los diez municipios de Valles Centrales de Oaxaca, México, encuestados.

En la Tabla 1 se muestran los elementos de planificación turística ordenados de acuerdo con la cantidad de respuestas afirmativas. Ahí se observa que el aspecto que obtuvo mayor cantidad de respuestas afirmativas fue el interés por mejorar (desarrollar) la actividad turística, que representa la totalidad de municipios, mientras que el aspecto que tuvo menor realización fue el interés por desarrollar un turismo sustentable equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales, el cual solo obtuvo 30% de respuestas afirmativas, también otro elemento que tuvo este mismo puntaje es la planificación de acuerdo a grupos o segmentos turísticos potenciales.

Tabla 1

Elementos de planificación turística desarrollados por los municipios encuestados de acuerdo con la cantidad de respuestas afirmativas

CONCEPTO	%
Los municipios encuestados tienen interés en mejorar (desarrollar) la actividad turística del municipio	100
Realizaron investigaciones respecto a bienes intangibles (clima, cultura, actividades, paisaje) que posee el municipio	90
Determinaron las actividades económicas del municipio	90
Tienen establecidas estrategias respecto a mejorar la calidad de vida de los habitantes	90
Tienen establecidas estrategias respecto a la preservación de patrimonio cultural y natural	90
Tienen fijada su Misión	80
Tienen establecidas estrategias respecto a mejorar la distribución de ingresos	80
Tienen fijada la Visión	70
Tienen definidos sus objetivos específicos	70

CONCEPTO	%
Tienen definidas sus metas	70
Identificaron los principales destinos competitivos en los Valles Centrales de Oaxaca	70
Han identificado los principales productos competitivos en los Valles Centrales de Oaxaca	70
Realizaron un análisis de potenciales turísticos	70
Realizaron un análisis del entorno externo (oportunidades, amenazas)	70
Tienen establecidas estrategias respecto al desarrollo sustentable soportable ecológicamente a largo plazo	70
Tienen establecidas estrategias respecto a mejorar la imagen urbana	70
Tienen establecidas estrategias respecto a la creación de productos y actividades turísticas	70
Han determinado quienes se harán cargo de la administración de la actividad turística	70
Tienen determinados sus objetivos generales	60
Realizaron un estudio de bienes tangibles (atractivos naturales o creados) que posee el municipio	60
Realizaron un estudio de servicios turísticos (Hoteles, restaurantes, recreación etc.) que posee el municipio.	60
Realizaron un estudio del número de turistas que están consumiendo bienes turísticos	60
Identificaron los grupos o segmentos turísticos potenciales	60
Investigaron la infraestructura necesaria para el desarrollo turístico del municipio	60
Realizaron un estudio socio cultural del municipio	60
Realizaron un análisis del entorno interno (fortalezas, debilidades) del municipio	60

(continúa)

CONCEPTO	%
Determinaron la política turística en consideración a aspectos económicos	60
Determinaron la política turística en consideración a aspectos socioculturales	60
Determinaron estrategias respecto al desarrollo sustentable: viable económicamente	60
Desarrollaron estrategias para completar la infraestructura que necesita el municipio para su oferta turística	60
Tienen establecidas estrategias respecto a equipamiento que necesita el municipio para su oferta turística	60
Tienen establecidas estrategias respecto al medio ambiente para respetar la capacidad de carga	60
Tienen establecidas estrategias para delimitar los fines y usos de la tierra	60
Tienen un plan de desarrollo turístico para el municipio	50
Han realizado investigaciones respecto al número de turistas que están consumiendo servicios turísticos	50
Tienen establecida una política turística considerando aspectos ambientales	50
Han establecido un procedimiento de monitoreo y revisión de la actividad turística	50
Ha participado la comunidad en la planeación de la actividad turística	50
Realizaron un análisis de las políticas turísticas nacionales	40
Realizaron un análisis de las políticas turísticas estatales	40
Seleccionaron a grupos o segmentos turísticos potenciales	30
Determinaron estrategias respecto al desarrollo sustentable equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales	30

DISCUSIÓN

De manera general en el estudio se puede observar que el 50% de las comunidades encuestadas no tiene un plan de desarrollo turístico por escrito y que de los que si realizan dicha planeación, incluyen en promedio en un 63.8% todos los elementos de una planificación apropiada y que el 100% de los municipios manifiestan interés en mejorar su planeación turística. Llama la atención que los aspectos que menos se realizan son la selección a grupos o segmentos turísticos potenciales como puntos de referencia para su planeación y las estrategias respecto a desarrollo sustentable equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales con un reporte de apenas 30%, seguido de la baja realización de análisis de políticas turísticas nacionales y estatales (40%). Se aprecia que las estrategias respecto a mejorar la calidad de vida de los habitantes, la preservación de patrimonio cultural y natural, las investigaciones respecto a bienes intangibles y el determinar las actividades económicas del municipio, son las segundas más realizadas, con un 90%. Se puede ver que hace falta el aspecto sustentable, al no considerar el elemento social, relacionado con la participación de la comunidad.

Para Arrollo y Godoy, (2007, Planeación turística, párr. 1), la planificación turística es el conjunto de acciones que tienen como objetivo modificar el proceso de desarrollo de un país, región o localidad, tomando en consideración la política turística nacional o regional en armonía con los planes nacionales, regionales o locales de desarrollo económico y social. En contraste los resultados de esta investigación muestran que son pocos los municipios que toman en cuenta las políticas nacionales y estatales. En lo que se refiere al aspecto sustentable equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales, McIntosh, Goeldner y Ritchie (2002, p. 363), Crosby y Moreda (1996, pp. 66-68) y la Organización de las Naciones Unidas, la Ciencia y la Cultura, Unesco (1980) en el documento: *La educación ambiental, las grandes orientaciones de la conferencia de Tbilisi*, yhan coincidido acerca de la importancia del elemento social en la planeación estratégica del turismo en los

municipios, situación poco reconocida en los procesos de planeación que realizan en los municipios encuestados.

El porcentaje de municipios que reportan procesos de planeación es muy bajo, sobre todo considerando que en ellos existe el interés de incorporarse a un programa de certificación a nivel federal como es el programa Pueblos Mágicos, en el cual la existencia de un plan de desarrollo turístico es un punto que se debe tomar en cuenta para dicha certificación, e incluso a pesar de la reciente creación de la “Ruta Mágica de las Artesanías” a la que pertenecen la mitad de los municipios con los que se trabajó que también exige estos requisitos de planificación. Respecto a la participación de los habitantes en la planificación de la actividad sería interesante investigar tanto las causas como las posibles alternativas para desarrollar una planeación participativa. También sería interesante determinar si las características de los procesos de planeación se mantienen en otras regiones del estado como: la Mixteca, la Costa de Oaxaca o en otros municipios de México. En lo relativo a la metodología sería conveniente realizar otros estudios en los que se analicen los planes directamente a través de una lista de verificación y se trascienda el reporte verbal de los involucrados. Este estudio permite visualizar las rutas a seguir en los procesos de planeación turística a nivel municipal al identificar las áreas de oportunidad, adicionalmente el instrumento desarrollado puede servir como una guía básica de los pasos para realizar dicha planeación, aunque se requeriría un acompañamiento puntual si los encargados de esta tarea no contarán con los conocimientos y la formación profesional especializada.

REFERENCIAS

- Andrade, E. (2010). Turismo cultural comunitario. En E. Rodríguez, *Patrimonio cultural y turismo. Cuadernos #19. Políticas públicas y turismo cultural en América Latina: siglo XXI* (p. 85). México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

- Arroyo, M., & Godoy, V. (2007). *Plan de marketing para el desarrollo turístico de Mompinche en la provincia de Esmeraldas*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litotal.
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes-CONACULTA. (2010). *Patrimonio cultural inmaterial, turismo*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en áreas naturales*. España: CEFAT.
- FOA Consultores. (2012). *Programa de Desarrollo Turístico*. Nayarit: FOA Consultores.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- Hernández, G. (2009). *Planeación turística Municipal aplicada al municipio de Ciudad Valles S. L. P.* México: Instituto Politécnico Nacional.
- McIntosh, R., Goeldner, C., & Ritchie, B. (2002). *Turismo. Planeación, Administración y Perspectivas*. México: LIMUSA.
- Mora, C. (2010). *Turismo y Planificación: Diagnóstico turístico del Municipio de Victoria, Entre Ríos. Una mirada del presente, un aporte para su futuro*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Munch, L. (2008). *Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito*. México: Trillas.
- Munch, L. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Unesco (1980). *La educación ambiental Las grandes orientaciones de la Conferencia de Tbilisi*. Francia: UNESCO
- Osorio, M. (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Quivera*, 293.
- Pérez-Ramírez, C., Quintanilla-Montoya, A., & Monterroso-Salvatierra, N. (2011). Desafíos de la acción colectiva frente al desarrollo. En A. Palafox, & A. Alvarado, *Ambientes del turismo actores y escenarios* (pp. 103-113). México: Universidad de Quintana Roo.
- Reyes-Ponce, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Rivas, J., & Magadán, M. (2015). *Planificación y gestión sostenible del turismo*. España: Septem Ediciones.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Secretaría de Turismo, Gobierno del Estado de Jalisco. (2014). *Términos de Referencia para la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local 2013-2018*. Jalisco: Gobierno del estado de Jalisco.
- Solsona, J. (2009). *Planificación turística en espacios rurales*. En A. Crosbi, *Re-inventando el turismo rural: Gestión y desarrollo* (p. 116). España: Laertes.

NECESIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE UN GRUPO DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD EN UNA CIUDAD PATRIMONIO, EN MÉXICO¹

TOURIST SERVICES NEEDS IN A GROUP OF TOURISTS WITH DISABILITIES IN A HERITAGE CITY IN MEXICO

Ana Gabriela Hernández López
Norma Isabel Aguilar Gaytán²
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.
México.

RESUMEN

La Ley General de Turismo en México, en su artículo 2, frac. VIII menciona que los servicios turísticos son los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación. Cuando se saben las necesidades del turista, es posible desarrollar productos y servicios que puedan satisfacer esa demanda y al mismo tiempo generen fuentes de empleo y de economía en la localidad de estudio. Se han hecho investigaciones sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad en países como España (Calvillo, 2013; Laborsord, 2012; Proyecto Tourage, 2014). Pero aún no hace falta saber cuáles son las necesidades de servicios turísticos para personas con discapacidad en localidades específicas. Por esa razón este proyecto tuvo como objetivo conocer las necesidades de servicios turísticos para personas con discapacidad en una ciudad patrimonio, se utilizó un estudio descriptivo, se trabajó con 10 turistas locales y 10 turistas nacionales que se encontraban visitando la ciudad en el momento de aplicar la encuesta. En el estudio se puede observar que los aspectos con menor accesibilidad (en promedio) se encuentran en los espacios locales deportivos; los servicios de hospedaje fueron los más accesibles (12.50 %). Se discute sobre el derecho de las personas para acceder a espacios que atiendan sus necesidades.

ABSTRACT

The General Law of Tourism in Mexico, in its article 2nd, part VIII mentions that the tourist services are those which are directed to attend the tourists' requests in exchange for a consideration. When you know the tourists' needs, it is possible to develop products and services that can satisfy that demand and at the same time can generate employment and economy sources in the locality of study. There has been done some research about the needs and tourism habits of people with disabilities in countries such as Spain (Calvillo, 2013, Laborsord, 2012, Tourage Project, 2014). But it is not necessary to know what the tourist services needs for people with disabilities in specific localities are. For this reason, this project aimed to know the tourist services needs for people with disabilities in a heritage city. We used a descriptive study. We worked with 10 local tourists and 10 national tourists who were visiting the city at the time of applying the survey. It can be observed in the study that the aspects with less accessibility (in average) are in the local sports spaces. The accommodation services were the most accessible (12.50%). The people's rights to access to places that meet their needs are discussed

PALABRAS CLAVE

Discapacidad servicios turísticos, turista.

KEYWORDS

Disability, tourism services, tourist.

¹ Recibido el 24 de junio y aceptado el 28 de julio del 2017.

² E-mail: mtra.norma@hotmail.com, lopez.gabby.5@gmail.com

La Ley General del Turismo, (2015) en su artículo 3o.- fracción XI, menciona que son “Prestadores de Servicios Turísticos: las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con los turistas la prestación de los servicios a que se refiere esta ley”, en el mismo artículo fracción XVIII, define a los servicios turísticos como aquellos “dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación”.

Esos servicios pueden ser proporcionados por prestadores de servicios turísticos, los cuales son clasificados como: (a) Agencias de viajes, (b) agencia integradora de servicios turísticos, (c) alimentos y bebidas, (d) arrendadoras de autos, (e) balnearios y parques acuáticos, (f) campo de golf, (g) guardavida/salvavidas, (h) guías de turistas, (i) hospedaje, (j) operadora de aventura/naturaleza, (k) operadora de buceo, (l) operadora de marina turísticas, (m) parque temático, (n) SPA, (ñ) tiempos compartidos, (o) tour operadora, (p) transportadora turística, (q) vuelo de globo aerostático (Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, artículo 3).

Por otra parte, existen diversos tipos de turismo a partir de las motivaciones que las personas tienen para realizar sus viajes (Quesada, 2000, pp. 95 y 96), de ese modo se pueden dividir en un sinnúmero de categorías. En ese sentido, existe un turismo para personas con discapacidad conocido también como turismo accesible. La Organización Mundial del Turismo-OMT (2013, p. 4) define al turismo accesible o para todos, como una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

De hecho, un segmento de mercado que ha tenido mayor demanda en los últimos años en el ámbito turístico es precisamente el de las personas discapacitadas, (Fernández, 2009, el segmento de los

discapacitados y el turismo, párr. 3). La Organización Mundial de la Salud-OMS y el Banco Mundial de México (2011) afirman que hay más de mil millones de personas en el mundo con alguna forma de discapacidad, lo cual hace que el turismo accesible sea cada día demandado por turistas con discapacidad, lo que a su vez impacta positivamente en la derrama económica.

En lo que se refiere a las Ciudades Patrimonio, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés) ha otorgado aproximadamente a 204 ciudades alrededor del mundo el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad (Patrimonio Mexicano, 2016, Ciudades Patrimonio en México, párr. 1). México es el tercer país con el mayor número de ciudades inscritas en la *Lista del Patrimonio*: tiene actualmente diez ciudades, tan sólo seis menos que Italia (16) y cinco menos que España (14) (Quimaira, 2016, la importancia de México en el patrimonio mundial párr. 1-3).

Específicamente sobre los lugares que más visitan los turistas con discapacidad se han documentado los siguientes: San Luis Potosí, balnearios de Morelos e Hidalgo, Playa de Carmen, Quintana Roo (en México); París, Francia, Londres, Inglaterra, Madrid, España, Salzburgo, Austria, (en el mundo) ya que cuentan con una infraestructura adecuada para este tipo de turista (Gordoa, 2015, El ABC de los viajeros con capacidades diferentes, párr. 1-7).

Sin embargo, los datos existentes muestran que en México hace mucha falta infraestructura para turistas con discapacidad ya que solo se mencionan 4 estados de 32 posibilidades en lo que a accesibilidad se refiere y, específicamente la infraestructura que se menciona es: sillas de rueda para turistas con discapacidad, rampas para el libre acceso o perros guías, mientras que en otros países ya se cuenta con mayor infraestructura que permite a las personas con diferentes discapacidades el acceso a lugares turísticos.

En cuanto a las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad se han hecho estudios en países como España (Calvillo, 2013; Laborsord, 2012; Proyecto Tourage, 2014) y se ha buscado la obtención de datos estadísticos sobre personas con discapacidad a nivel nacional. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI (2010), las personas que tienen algún tipo de discapacidad son 5 millones 739 mil 270, lo que representa 5.1% de la población total, y significa un mercado potencial por esa cifra para ese segmento de mercado. Por ejemplo, en Quintana Roo, de un total de más de 1 millón 300 mil personas, 3.8% de la población vive con alguna discapacidad. Es de hacer notar entonces que precisamente en ese estado se ha acondicionado la primera playa con infraestructura especial para personas con discapacidad. Aun así, el país no cuenta con la suficiente infraestructura para facilitar el acceso y movilización de este segmento de la población a sitios de las administraciones locales, ni siquiera los inmuebles públicos del gobierno federal lo hacen: de cada edificio sólo 10% de sus instalaciones están adaptadas para este sector. Los destinos coloniales son los más complicados. Nunca hay acceso para comer o entrar a museos y las calles generalmente son empedradas, lo que hace imposible andar con silla de ruedas. Los puntos turísticos mexicanos están a puertas abiertas para viajeros que caminan, oyen, hablan, miran y son independientes. Según datos de la Secretaría de Turismo a un turista con discapacidad le resulta 40% más caro viajar a un sitio debido a sus necesidades de acceso y asistencia. Playa del Carmen cuenta con infraestructura como: rampas de acceso para sillas de ruedas hasta la orilla del mar, camastros acuáticos, andaderas anfibias para niños y adultos, bastones especiales para ciegos, módulos de servicio, señalizaciones especiales, toallas, regaderas y chalecos salvavidas. Estos datos muestran que el viajero con discapacidad es un segmento de turismo un tanto desaprovechado: un mercado de mil millones de personas a nivel mundial, y estos viajeros prefieren destinos como Quintana Roo, principalmente Cancún y la Riviera Maya, porque son los lugares que cuentan con la infraestructura necesaria en sus hoteles para atender al turista con discapacidad. Las playas inclusivas son un modelo que ya existe en países como Estados Unidos (Charles Mears State Park, en Michigan), España (Arona, en Tenerife, así como en Cataluña y Valencia), Francia (Nimes, en Gard), Perú (Punta Negra

y Miraflores, en Lima) y Chile (Frutillar, en la Región de Los Lagos), entre otros. Sin embargo, en México son pocos los espacios accesibles.

Lo anterior nos lleva a buscar una mayor accesibilidad en los alojamientos turísticos que no solo se traduzca en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los espacios turísticos, sino que se plantee como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística (López & Dinares, 2006, p. 32), es un hecho que en la actualidad se requieren recursos turísticos con instalaciones accesibles e incluso con ayudas técnicas que faciliten la accesibilidad y comprensión de personas ciegas y sordas, hoteles con habitaciones accesibles o empresas de actividades de ocio adaptadas a ese sector (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Gobierno de Turismo, 2008, pp. 8-17). Por ello para que haya accesibilidad para personas con discapacidad deberían estar presentes en toda la cadena turística los servicios específicos requeridos por este segmento de mercado. Las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas, para que los turistas con discapacidad puedan ejercer adecuadamente su actividad turística (OMT, 2013, pp. 6-12). Por lo tanto el turismo en su contexto social y accesible debe entonces partir de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos (Pérez & González, 2003, pp. 15-16).

MÉTODO

PARTICIPANTES

Se trabajó con 10 turistas locales (de municipios aledaños a la ciudad patrimonio evaluada) y 10 turistas nacionales, que se encontraban visitando la ciudad en el momento de aplicar la encuesta. Se tomaron como criterios de inclusión que hubieran permanecido en la ciudad evaluada por lo menos dos horas. Se utilizó un muestreo intencional para los turistas locales y uno aleatorio para los nacionales.

MATERIALES

Se utilizó un cuestionario de 96 preguntas cerradas y 13 preguntas abiertas, basado en la categorización de servicios turísticos del catálogo Público de Prestadores de Servicios Turístico (Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, art. 3) y de los datos sobre necesidades de diseño urbano y arquitectónico accesible de acuerdo con Huerta (2006) y Real decreto 1544/2007 de 23 de noviembre Artículo 1^a, anexo. VII (de España), que midió las necesidades de servicios turísticos que manifestó un grupo de turistas con discapacidad que visitaron una Ciudad Patrimonio, adaptados por: Hernández-López, A. y Aguilar-Gaytán, (2015), el cual midió las necesidades de servicios turísticos que requirieron los turistas que visitaron una ciudad patrimonio en México. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos.

TIPO DE ESTUDIO O DISEÑO

Se trató de un estudio descriptivo a través de encuestas.

PROCEDIMIENTO

Fase I.- La muestra se integró por 10 turistas locales y 10 turistas nacionales, que se encontraban visitando la comunidad en el momento de aplicar las encuestas.

Fase II.- Para la recolección de los datos se acudió al Centro Histórico de la ciudad evaluada (a turistas nacionales) y al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), durante la celebración de un recorrido turístico para personas con discapacidad en la ciudad evaluada durante el mes de octubre del 2015.

Fase III.- Los datos fueron analizados a través de un diagrama de afinidad y estadística descriptiva (moda y media).

RESULTADOS

La tabla 1 muestra el promedio de los servicios turísticos accesibles con los que cuenta una ciudad patrimonio en México, de acuerdo con un grupo de turistas locales y nacionales encuestados. En general el promedio de accesibilidad se calculó en 6.30%.

La Figura 1 muestra de manera general el porcentaje en el cual, los turistas encuestados requirieron servicios turísticos adicionales en su visita a la ciudad evaluada. Como se puede apreciar un 82% sí requirió de algún servicio adicional, mientras el 18% no requirió ningún tipo de servicio adicional.

Tabla 1

Promedio total de los servicios turísticos accesibles con los que cuenta la ciudad evaluada de acuerdo con un grupo de turistas locales y nacionales encuestados.

Servicios turísticos accesibles	Porcentaje de respuestas afirmativas		Promedio
	LOCALES	NACIONALES	
Espacios locales deportivos accesibles	0.73	2.81	1.77
Establecimientos de alimentos accesibles	2.33	5.21	3.77
Locales culturales o de espectáculos accesibles	3.34	3.23	3.29
Simbología internacional de accesibilidad	5.00	4.90	4.95
Transporte (autobús, taxi, urbanos) accesibles	4.58	7.50	6.04
Diseño urbano accesible	9.89	13.75	11.82
Establecimientos de hospedaje accesibles	8.12	16.88	12.50

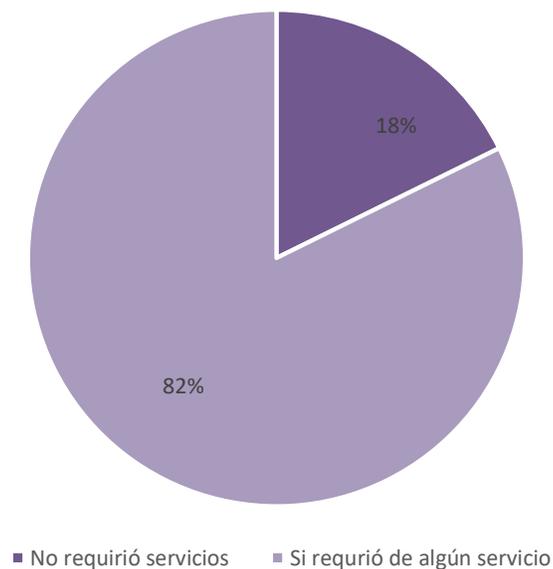


Figura 1 Servicios turísticos adicionales que requirieron los turistas con discapacidad encuestados en su visita a la ciudad evaluada.

La siguiente tabla (2) muestra en promedio los servicios turísticos específicos que requirieron los turistas en su visita a la ciudad evaluada y no encontraron.

Tabla 2

Tipo de servicios turísticos específicos que requirieron los turistas encuestados en su visita a la ciudad evaluada y no encontraron.

Servicios requeridos	Porcentajes de turistas		
	Locales	Nacionales	Promedio
No requirió servicios	9.38	26.08	17.73
Baños accesibles	9.38	17.4	13.39
Accesibilidad en el transporte público	12.50	13.04	12.77
Accesibilidad en restaurante	6.25	17.4	11.83
Rampas accesibles	9.38	13.04	11.21
Estacionamiento con cajones accesibles	6.25	13.04	9.65
Restaurante con cartas en braille	6.25	0	3.13
Mapa en braille en estacionamientos	6.25	0	3.13
Cajeros con altavoz	6.25	0	3.13
Cajeros con placa en braille	6.25	0	3.13
Banquetas con riel	6.25	0	3.13
Señalamientos con placas en escritura braille	6.25	0	3.13
Códigos en braille para señalar áreas públicas	6.25	0	3.13
Guías para bastón	3.11	0	1.56

La tabla 3 muestra el promedio de necesidades de productos o servicios específicos en código Braille.

Tabla 3

Promedio de productos o servicios específicos en código braille, que requirieron los turistas locales encuestados.

PRODUCTOS O SERVICIOS EN CÓDIGO BRAILLE	Porcentaje de turistas
	Locales
Cartas en escritura braille en restaurantes	6.25
Mapas en braille en estacionamientos	6.25
Señalamientos en las calles con placas en escritura braille	6.25
Códigos en braille para señalar áreas públicas (como museos)	6.25
Cajeros con placa en braille	6.25
Total	31.25

Como se puede apreciar en la tabla 2 las necesidades de código Braille aparecen 5 veces, lo que daría un promedio de 15.65 (si el porcentaje de 31.25 tuviera que promediarse entre turistas locales y nacionales) que sería una cifra más alta que la de necesidades de baños accesibles, pero se decidió dejar las categorías separadas para poder entender las necesidades específicas en códigos Braille de acuerdo a los turistas locales encuestados pues eso da una mayor información a los organismos públicos y privados encargados de la gestión de la actividad turística.

DISCUSIÓN

De manera general en el estudio se puede observar que en un 82% los turistas encuestados requirieron servicios turísticos adicionales en su visita a la ciudad patrimonio evaluada. Llama la atención que la ciudad patrimonio evaluada en promedio es accesible en apenas un 6.30%. Se aprecia que los establecimientos de hospedaje son los más accesibles (12.50) y los espacios locales

deportivos son los menos accesibles (1.77). Además, resalta el hecho de que, de acuerdo con el reporte de los turistas encuestados hace falta ofrecer productos que integren el código braille por ejemplo en las cartas de los restaurantes, mapas, señalamientos en las calles, en áreas públicas o cajeros automáticos.

De manera específica los turistas encuestados requirieron: Cartas en escritura braille en restaurantes, mapas en braille en estacionamientos, señalamientos en las calles con placas en escritura braille, códigos en braille para señalar áreas públicas (como museos), cajeros con placa en braille (servicios que en total sumaron un 31.25%); baños públicos accesibles; accesibilidad en el transporte público, en restaurantes, en rampas de acceso a los negocios, en estacionamientos; cajeros con altavoz ; banquetas con riel y guías para bastón.

En cuanto a las necesidades de servicios turísticos específicos, en el servicio de hospedaje, los turistas encuestados reportaron que hace falta o se necesitan baños accesibles, medidas de precaución (como salidas de emergencia accesibles), amabilidad y sensibilidad de los trabajadores, camas con agarraderas, rampas, espacios en baños y barras de soporte en la habitación.

Los resultados obtenidos muestran por lo tanto que hace falta accesibilidad en el destino evaluado, evidencian también una urgente necesidad de desarrollar medidas destinadas a mejorar la accesibilidad y el equipamiento turístico no solo para incrementar la economía de un destino turístico sino para permitir la plena integración de cada uno de los miembros de nuestra sociedad. Todos somos iguales en derechos y en deberes, desde nuestras características de hombres o mujeres, altos o bajos, raza y color, jóvenes o mayores, todos merecemos y esperamos la atención y el respeto que exige nuestra condición humana, es necesario entonces que el entorno urbano, así como los diversos servicios que se prestan en la ciudad, tengan las condiciones adecuadas para ser utilizadas por las personas que presentan limitaciones (Huerta, 2006).

REFERENCIAS

- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y Venta de Servicios Turísticos. Comercialización de servicios turísticos*. España: Ideaspropias.
- Calvillo, M. (2013). *Estudio "Puedo Viajar" sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de Un estudio sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad: http://www.academia.edu/4069488/Estudio_Puedo_Viajar_sobre_las_necesidades_y_h%C3%A1bitos_tur%C3%ADsticos_de_las_personas_con_discapacidad
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. Interdisciplinar(9)*.
- Gordoia, I. (8 de Octubre de 2015). *excelsior.com*. Recuperado el 30 de junio de 2015, de El ABC de los viajeros con capacidades diferentes: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2015/03/21/1014711>
- Huerta, J. (2006). *Discapacidad y Accesibilidad la Dimensión Desconocida*. Perú: Congreso de Perú.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía- INEGI. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2015, de [cuentame.inegi.org](http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P): <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>
- Laborsord. (2012). *La accesibilidad a discapacidades no visibles: un trabajo pendiente en los establecimientos turísticos canarios*. Recuperado el 8 de Julio de 2015, de [laborsord.org](http://www.laborsord.org): <http://www.laborsord.org/blog/39-accesibilidad-discapacidad-establecimientos-turisticos-canarias>
- Ley General de Turismo. (2015). México.
- López, F., & Dinares, M. (2006). *Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales, El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión*. Barcelona: IMSERSO.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo. (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. España: Confederación Española.
- Organización Mundial de la Salud, Banco Mundial de México. (2011). *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Malta: OMS.
- Organización Mundial del Turismo-OMT. (2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

- Patrimonio Mexicano. (2016). *www.visitmexico.com*. Recuperado el 30 de mayo de 2016, de Visitmexico: <http://www.visitmexico.com/es/patrimonio-mexicano>
- Pérez, M., & González, D. (2003). *Turismo Accesible " Un Turismo para Todos"*. España: Mazars.
- Proyecto Tourage. (2014). *Necesidades de los turistas de la tercera edad*. Recuperado el 16 de julio de 2015, de europapress: <http://www.europapress.es/andalucia/turismo-00476/noticia-granada-turismo-publican-manual-necesidades-turistas-tercera-edad-20140924172142.html>
- Quesada, R. (2000). *Elementos de Turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Quimaira. (2016). *Patrimonio Mundial*. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de Ciudades Patrimonio: <http://ciudadespatrimonio.mx/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*. España: Espasa Libros.
- Real Decreto 1554. (2007). *Ley Decreto 1554*. España.
- ACUERDO por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (30 de marzo de 2016)

DIRECTORA O DIRECTOR: EL OTORGAMIENTO DE PUESTOS DIRECTIVOS EN LAS ESCUELAS NORMALES DE VALLES CENTRALES DE OAXACA¹.

PRINCIPAL: THE GRANTING OF MANAGEMENT POSITIONS IN NORMAL SCHOOLS FROM OAXACA VALLEY..

Manuel Antonio Cruz²
Universidad La Salle Oaxaca
México

RESUMEN

El término equidad de género se define como la búsqueda de la eliminación de la desigualdad social y el irrespeto de la diferencia (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2006). Su estudio es importante debido a que "en México, el 23% de puestos directivos, el 8% de CEO (*Chief Executive Officer*) y tan sólo el 3% de los puestos con mayor responsabilidad están ocupados por mujeres" (Bucio, 2014). Actualmente se sabe que los puestos directivos son en su mayoría espacios destinados a los hombres (Agut y Martín, 2007), incidiendo en la participación de la mujer en los procesos para ocupar un puesto directivo. El trabajo presenta resultados de un estudio mixto obtenido de un instrumento conformado por 25 preguntas con escala Likert de cinco niveles. La muestra está representada por dos de las once Escuelas Normales públicas de Oaxaca. Para el análisis estadístico de los datos se trabajó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron la necesidad de asignar de forma apropiada los puestos directivos, de establecer con claridad las funciones, fortalecer la inclusión de los trabajadores y la libre participación de ellos en las decisiones escolares. En el proceso de otorgamiento directivo no hay una fuerte presencia de los estereotipos de género, sin embargo hay prácticas sutiles que deben ser analizadas.

ABSTRACT

The term gender equality is defined as the search of social inequality elimination and the disrespect for the difference (UNFPA, 2006). Its study is important because "23% of management positions, 8% of CEO (Chief Executive Officer) and only 3% of jobs with greater responsibility are occupied by women in Mexico" (Bucio, 2014). Currently it is known that most of the management positions are for men (Agut & Martin, 2007), influencing the women's participation in the processes to occupy a management position. The research presents results of a mixed study obtained from a 25 questions instrument with Likert's scale of five levels. The sample is represented by two of the eleven Public Normal Schools from Oaxaca. Pearson's correlation coefficient was worked for the statistical analysis of the data. The results showed the need to assign the management positions correctly, to establish the functions clearly and, to strengthen the workers' inclusion and their free participation in school decisions. Therefore, it concludes that there is no a strong presence of gender stereotypes in the process of directive grant, however, there are subtle practices that must be analyzed.

PALABRAS CLAVE

Estereotipos, Puestos directivos, Género.

KEYWORDS

Stereotypes, Management positions, Gender

¹ Recibido el 23 de enero y aceptado el 05 de febrero del 2017.

² E-mail: anton_mc@live.com.mx

Para poder entender lo que representan en la vida actual los estereotipos de género, es necesario descomponerlos en sus partes más esenciales. La claridad en los términos relacionados con los estudios sobre la mujer y más actualmente sobre la situación social, cultural y profesional que enfrentan a diario, deben generar espacios de discusión que permitan aclarar cada uno de los conceptos; el conocimiento y el reconocimiento de la equidad, el feminismo, el género y el sexo son esenciales para defender y definir una clara visión de lo que se pretende emprender como lucha intelectual.

Inicialmente, hay que tomar en cuenta que la palabra género no es una idea reciente, pues data de la primera mitad del siglo XX, ya que según Dorlin (2009, p. 31), los médicos de esa época se hicieron cargo de los recién nacidos llamados en ese entonces hermafroditas, realizando en ellos la reasignación de sexos y definiendo lo que originalmente se llamó rol de género. Más tarde el término tuvo que ampliarse hasta llegar a la definición actual donde se establece que el género se diferencia del sexo, entendiéndose al primero como:

El conjunto de normas y prescripciones que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino o masculino. Aunque hay variantes de acuerdo con la cultura, la clase social, el grupo étnico y hasta al nivel generacional de las personas, se puede sostener una división básica que corresponde a la división sexual del trabajo más primitiva: las mujeres paren a los hijos, y por lo tanto, los cuidan: ergo, lo femenino es lo maternal, lo doméstico, contrapuesto con lo masculino como lo público (Lamas, 1996, p. 222).

Por otro lado, Dorlin (2009) establece que:

El concepto de género fue utilizado en ciencias sociales para definir las identidades, los roles (tareas y funciones), los valores, las representaciones o los atributos simbólicos, femeninos y

masculinos, como los productos de una socialización de los individuos y no como los efectos de una “naturaleza” (p. 35).

En ambas definiciones se encuentra que el género es la construcción social y cultural de lo que debe y no hacer un hombre y una mujer. Son estereotipos y tradiciones aceptadas y más que nada empleadas; se trata entonces de aquello que se define por el hombre y no por lo que cada ser humano representa en su estado biológico. Entonces ¿qué es el sexo?, tomando como referencia la información anterior, no es más que las características “naturales” o sexuales que son determinadas biológicamente a partir de un proceso molecular y genético, dando como resultado un miembro masculino y uno femenino; es así que “el sexo se refiere a lo biológico, el género a lo construido socialmente, a lo simbólico” (Lamas, 1996, p. 220).

Por lo tanto, abonando a la reflexión, se toma en cuenta que la familia es el primer agente socializador, en el que el hombre y la mujer van aprendiendo primeramente por medio de la observación, lo que deben y no deben hacer, al paso del tiempo esas pautas de acción se van convirtiendo en prácticas normales dentro del espacio familiar y posteriormente en la sociedad. “La masculinidad y la femineidad son construcciones sociales, son propias de cada cultura y presentan serias variaciones según las clases sociales, étnicas y momentos históricos. En la cultura aún persisten concepciones estereotipadas acerca de ‘lo masculino’ y ‘lo femenino’” (Fernández, 2011, p. 39). En este sentido,

Los estereotipos han sido objeto de estudio durante mucho tiempo. El término fue acuñado en 1798 por el tipógrafo Fermin Didot y utilizado por primera vez para describir un método o proceso de imprenta en el que una plancha metálica o molde era utilizado para duplicar el material original. El término como tal, se deriva de los vocablos griegos stereo y typo, que significan “sólido” y “molde” respectivamente...En 1922, el uso del término “estereotipo” en referencia a un proceso de impresión, se adaptó metafóricamente como un concepto de

ciencias sociales para explicar cómo las personas poseen una preconcepción sobre otras, tan sólo como si fuesen reimpresiones de un molde (Cook y Cusack, 2010, p. 11).

Al momento de crecer, esas pautas o preconcepciones de lo que debe hacer cada persona, se van convirtiendo en estereotipos, lo que más concretamente la Real Academia Española (2014), define como "Imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable"; la imagen de lo que es cada género se va desarrollando y cristalizando, hasta alcanzar la aceptación social. En el mismo sentido, Fernández (2011) señala que los estereotipos se basan en ideas preconcebidas que van siendo transmitidas de generación en generación, mediante las cuales se va modificando *a priori* el comportamiento de un grupo y/o persona.

Al integrar ambos conceptos, Cook y Cusack (2010) afirman que:

Los estereotipos de género hacen referencia a la construcción o comprensión de los hombres y las mujeres, en razón de la diferencia entre sus funciones físicas, biológicas, sexuales y sociales ... es un término genérico que abarca estereotipos sobre las mujeres y los subgrupos de mujeres y sobre los hombres y los subgrupos de hombres. Por lo tanto, su significado es fluido y cambia con el tiempo y a través de las culturas y las sociedades (p. 2).

Por todo lo anterior, es necesario tomar en cuenta que las concepciones van formándose de acuerdo a cada sociedad y más que nada tomando en cuenta el papel de hombres y mujeres en la vida social. Pero ese papel se ve envuelto en raras reglas de convivencia que benefician al género masculino. De ahí que en la situación de los estereotipos de género, como un factor determinante en el acceso o no a puestos de dirección, se encuentre la llamada segregación laboral; al respecto, Hartmann (1994) dice que:

La segregación de empleos por sexos es el mecanismo primario que en la sociedad capitalista mantiene la superioridad de los hombres sobre las mujeres, porque impone salarios más bajos para las mujeres en el mercado de trabajo. Los salarios bajos mantienen a las mujeres dependientes de los hombres porque las impulsan a casarse (p. 258).

Ello trae como consecuencia que en los diversos espacios laborales a las mujeres se les pague menos, por el simple hecho de serlo, aunque hayan obtenido un puesto directivo, pues “en las áreas donde hay más mujeres son las áreas donde están más castigados los salarios, en la medida en la que hay más presencia de hombres en un sector suben los salarios” (Centro de Investigación de la Mujer en la Alta Dirección, 2013). Sin embargo hay que entender que en la sociedad actual, tal como está organizada, las pocas mujeres que acceden al poder lo tienen que hacer demostrando que son más “duras” que los propios hombres. Para llegar a esos cargos han tenido que socializarse y mimetizarse en una cultura machista, empleando los mismos métodos y aún más duros que los que han empleado sus competidores hombres (Díez, Terrón, Centeno y Valle, 2003, p. 5). Como lo menciona Bucio (2014):

En las altas jerarquías se premian las actitudes masculinizadas tanto en hombres como en mujeres, por lo que este tipo de actitudes en una mujer podría verse premiadas. Pensemos en cuántas veces no se les ha etiquetado a las mujeres de altos niveles jerárquicos como hombres con falda, marimachas o similares (p. 46).

Sin embargo, el acceso que tienen a dichos espacios es muy reducido, y no hay un factor como tal que defina el porqué de tal situación, sino que todo depende de la perspectiva desde la que se observe el estudio.

Cabe señalar que el modelo “management” que se introdujo en los centros escolares, procedente del mundo empresarial en el Reino Unido, redujo considerablemente el número de mujeres que ocupaban

cargos directivos en los centros educativos. Y es precisamente este, el modelo por el que ha apostado la actual administración educativa (Díez, Terrón, Centeno y Valle, 2003).

Por otra parte, las Instituciones de Educación Superior (IES) se caracterizan por ser en su mayoría autónomas, lo que les da la posibilidad de elegir a sus directivos, en el caso de las escuelas Normales no es la excepción; esto es necesario mencionarlo ya que pocas son las mujeres que quedan seleccionadas para ocupar dichos espacios laborales. De hecho, en México, a partir de un estudio realizado a catorce IES, se tuvo que: "...de las universidades seleccionadas, en todas ellas los hombres tienen un claro dominio en los altos puestos de dirección académica, con el 75.4%" (Garay y Díaz, 2012, p. 22). Concretamente, "el 23% de puestos directivos, el 8% de CEO (*Chief Executive Officer*) y tan sólo el 3% de los puestos con mayor responsabilidad están ocupados por mujeres" (Bucio, 2014, p. 5). De ahí que la investigación realizada tenga por objetivo analizar la relación entre los estereotipos de género y su influencia en el otorgamiento de los puestos directivos en las escuelas Normales ubicadas en los Valles Centrales del estado de Oaxaca. Ante ello es importante indicar que el estudio brindará los medios para evaluar las prácticas desde el interior de las instituciones y con ello dar una perspectiva que pueda coadyuvar a la inclusión de futuras modificaciones legales y curriculares que posibiliten la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

MÉTODO

PARTICIPANTES

Se trabajó con 135 participantes, entre los que se encontraban docentes, personal de apoyo, administrativos y directivos, de los cuales 48 pertenecen a la Normal1 y 87 a la Normal2, tomándolas como muestra de un total de cuatro escuelas que conforman la región de los Valles Centrales de Oaxaca.

MATERIALES

Se aplicó una encuesta de 25 preguntas, con escala Likert de cinco niveles, todas ellas referentes a dos variables: estereotipos de género y puestos directivos; su confiabilidad se evaluó por expertos en el tema tratado.

TIPO DE ESTUDIO O DISEÑO

El trabajo se compone de un estudio correlacional, con un enfoque mixto, fundamentalmente desde una perspectiva sociológica.

PROCEDIMIENTO

La muestra fue intencional. Se visitó a los sujetos y se les aplicó la encuesta, haciendo énfasis en la protección de los datos y la salvaguarda de toda identidad. Los datos fueron analizados por medio del coeficiente de correlación de Pearson.

RESULTADOS

RESULTADOS GENERALES

La siguiente tabla, muestra de manera general los cinco grados de correlación más confiable entre las preguntas del instrumento y la media obtenida en cada pregunta, tomándose en consideración aquellas correlaciones más significativas para su interpretación correspondiente.

Tabla 1.
 Correlaciones más significativas de manera general y media por pregunta.

	P3	P10	P18	P19	P23
P4	0.562				
P11		0.638			
P19			0.602		
P20				0.571	
P25					0.604
M	3	3	3	3	3

Para la primera correlación entre las preguntas: “¿Las actitudes mostradas por todos los integrantes de la institución son en su mayoría positivas? (P3)” y “Dentro del ambiente laboral, ¿considera usted que las actitudes y conductas presentadas por sus compañeros permiten una buena comunicación?”(P4); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.56, esto, significa que los encuestados presentaron cierto grado de apatía respecto a las preguntas. Además, para la correlación entre las preguntas: “Tomando en cuenta a los directivos ¿Cumplen estos al 100% con sus responsabilidades?”(P10) y “¿La posición de autoridad que ejercen los directivos, permite una sana convivencia laboral?”(P11); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.63, indicando que al hablar de responsabilidades y autoridad directiva, se presenta una relación más cercana entre ambos factores, sin embargo la media permite dar a conocer que la relación no es tan fuerte.

Ya en el caso de la correlación entre las preguntas: “Piensa usted que para la elección de directivos, ¿se realiza un proceso de selección minucioso?”(P18) y “Cuando se lleva a cabo un proceso de selección de directivos ¿Los interesados presentan sus proyectos de trabajo?”(P19); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.60. En el caso de: “Cuando se lleva a cabo un proceso de selección de directivos ¿Los interesados presentan sus proyectos de trabajo?”(P19) y “En la institución donde usted labora, ¿se respeta la vida privada de sus integrantes?”(P20); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.57, esto

se traduce en que respecto a temas como el proceso de selección directiva y el respeto a la vida privada de los trabajadores, los encuestados no contestaron a conciencia.

En lo referente a: “¿Las decisiones siempre se toman de manera colectiva?”(P23) y “En la institución donde labora ¿Se consideran a todas las personas como parte de un grupo social?”(P25); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.60, por lo tanto se determina que hay cierta inclinación de manera general sobre la consideración de las personas como parte de un colectivo, sin embargo, el grado de interés no refleja una importancia tal.

En síntesis, las tareas directivas, las diversas concepciones del género, los procesos de elección y más que nada la participación en colectivo de los trabajadores, son temas que dentro del poco interés de los encuestados, reflejan situaciones que bien merecen su estudio de manera particular.

NORMAL 1

La tabla que se muestra a continuación, en lo que respecta a la Normal1, da a conocer los seis grados de correlación más confiable entre las preguntas del instrumento y la media obtenida en cada una de las preguntas.

Tabla 2.
 Correlaciones más significativas de la Normal 1 y media por pregunta.

	P3	P7	P10	P10	P16
P18	0.591				
P11		0.540			
P17			0.552		
P25				0.552	
P17					0.535
M	3	3	3	3	4-3

En cuanto a la correlación entre las preguntas: “¿Las actitudes mostradas por todos los integrantes de la institución son en su mayoría positivas?”(P3) y “Piensa usted que para la elección de directivos ¿Se realiza un proceso de selección minucioso?”(P18); la media corresponde a “Indiferente” y el factor de correlación fue de 0.59. Esto significa que hay cierto nivel de apatía, tomando en cuenta que las actitudes mostradas por los participantes de la Normal 1 no fueron las mejores a la hora de ser encuestados, a diferencia de la parte directiva quienes sí mostraron apertura; fueron las áreas docente y administrativa quienes presentaron cierto grado de desinterés respecto a su participación. También se debe tomar en cuenta que es la institución en la que por primera vez la elección de los directivos no la hizo la asamblea comunitaria sino fue un proceso que el Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca llevó a cabo, por tanto, al hablar de un proceso minucioso, no hay certeza en la afirmación, al haber nula participación por parte de los encuestados en dicho proceso.

Además, para la correlación entre las preguntas: “Tomando en cuenta los valores de la institución. ¿Siente que en verdad se aplican en todo momento?”(P7) y “¿La posición de autoridad que ejercen los directivos, permite una sana convivencia laboral?”(P11); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.54. Esto significa que el tema de valores, autoridad y convivencia laboral, son asuntos que permiten una multiplicidad de opiniones. De igual manera, lo obtenido en la correlación: “Tomando en cuenta a los directivos ¿Cumplen estos al 100% con sus responsabilidades?”(P10) y “Cuando necesita asesoramiento, ¿Se le considera y se le proporciona?”(P17); la media corresponde a “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.55.

En lo que respecta a la correlación entre: “Tomando en cuenta a los directivos ¿Cumplen estos al 100% con sus responsabilidades?”(P10) y “En la institución donde labora. ¿Se consideran a todas las personas como parte de un grupo social?”(P25); la media es “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.55. Estos datos dan a conocer que los encuestados presentan cierto grado de apatía con relación a las responsabilidades de sus superiores. Y en las preguntas: “¿Considera que ha tenido aprendizajes positivos dentro de su institución?”(P16) y “Cuando necesita asesoramiento, ¿Se le

considera y se le proporciona?”(P17); la media corresponde por pregunta a “De acuerdo” e “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.53, señalando que la mayoría de los encuestados de la institución consideran que sí han tenido aprendizajes positivos a lo largo de su estancia, pero, en lo que respecta al asesoramiento no está dentro de aquello que estiman como aprendizaje positivo.

NORMAL 2

En la tabla 3 se dan a conocer los seis grados de correlación más confiable de la normal 2, respecto a las preguntas del instrumento.

Tabla 3.
 Correlaciones más significativas de la Normal 2 y media por pregunta.

	P1	P3	P18	P20	P21	P23
P2	0.661					
P4		0.688				
P19			0.682			
P21				0.640		
P23					0.743	
P25						0.706
M	4	3	3	3-2	2-3	3

Para la primera correlación entre las preguntas: “Considera que cuando se elige a un directivo en la institución ¿Existe una cierta tendencia o predisposición hacia algún aspirante en particular?”(P1) y “Cuando se elige a un directivo, ¿Piensa usted que existe algún grado de sentimiento, positivo o negativo para tomar esa decisión?”(P2); la Media corresponde a “De acuerdo”, y el factor de correlación fue de 0.66, por consiguiente, la mayoría de los participantes consideran que si hay tendencia o predisposición y sentimientos positivos o negativos hacia algún aspirante. En lo que respecta a la correlación de: “¿Las actitudes mostradas por todos los integrantes de la institución son en su mayoría positivas?”(P3) y “Dentro del ambiente laboral, ¿considera usted que las actitudes y

conductas presentadas por sus compañeros permiten una buena comunicación?”(P4); la media es “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.68, al igual que en: “Piensa usted que para la elección de directivos. ¿Se realiza un proceso de selección minucioso?”(P18) y “Cuando se lleva a cabo un proceso de selección de directivos ¿Los interesados presentan sus proyectos de trabajo?”(P19), teniendo como factor de correlación 0.68.

Lo obtenido en la correlación entre las preguntas: “Tomando en cuenta los valores de la institución. ¿Siente que en verdad se aplican en todo momento?”(P20) y “¿Las ganancias que usted recibe, van acorde al trabajo que desempeña?”(P21); la media por pregunta es “Indiferente” y “En desacuerdo”, y el factor de correlación fue de 0.64, indicando que los valores institucionales son algo que no se ha desarrollado.

Ahora bien, entre: “¿Considera que el esfuerzo al trabajo, es igual para todos los que forman parte de la institución?”(P21) y “¿Las decisiones siempre se toman de manera colectiva?”(P23); la media por pregunta corresponde a “En desacuerdo” e “Indiferente”, y el factor de correlación fue de 0.74, es así que la mayoría de los encuestados considera que el esfuerzo al trabajo no es equitativo.

Finalmente en la correlación entre las preguntas: “¿Las decisiones siempre se toman de manera colectiva?”(P23) y “En la institución donde labora. ¿Se consideran a todas las personas como parte de un grupo social?”(P25); la media es “Indiferente” y el factor de correlación fue de 0.70.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran una constante apatía hacia un instrumento que a primera vista, centra su atención en analizar las funciones directivas de las instituciones de educación normal. Ante ello,

resalta la necesidad de orientar en las Normales el compromiso de atender el tema de los valores institucionales, entendiendo que el centro escolar es ante todo un lugar de socialización, aprendizaje y construcción de conocimientos, valores y actitudes. “Justamente, son las instituciones educativas las que permiten desarrollar en las generaciones en formación, una serie de competencias intelectuales, morales, emocionales y físicas que posibilitan la inserción de éstas a la vida social” (Moncayo y Villalba, 2013, p. 3).

La organización de las escuelas analizadas debería ser flexible, con procesos de toma de decisiones horizontalizados, con trabajo en equipo, convirtiéndola en centro de aprendizaje para quienes integran la comunidad en la que se encuentra inserta, a través de una cultura de colaboración y confianza (Escamilla, 2006, p. 146).

Además, es necesario que se tome mayor importancia en las escuelas Normales el tema de la equidad de género, ya que “La función social de la escuela actual, entre otras cuestiones, apunta a alcanzar una igualdad real de oportunidades para hombres y mujeres a partir de proporcionar a ambos las mismas experiencias y los mismos recursos” (Fernández, 2011, p. 7).

En ese entendido, se descubre que en las Normales han sido los hombres quienes por muchos años han ocupado los puestos más importantes de dirección, en algunos casos, y de acuerdo a los años de vida de la institución, solamente una o dos mujeres han tenido la experiencia de tomar la batuta, sin embargo, resulta interesante que en el ámbito educativo en todos sus niveles, las mujeres tienen mayor presencia.

Es así, como las estadísticas demuestran la existencia de estereotipos de género en las IES, y en este caso, en las escuelas Normales, por lo contrario, los resultados revelan que no hay correlación entre los estereotipos de género y el acceso a puestos directivos debido a factores como: la manera de contestar el instrumento y por la subjetividad de la forma en que respondieron. Sin embargo, resulta indiscutible que las autoridades educativas, atiendan de acuerdo a los resultados, las necesidades

más sentidas por el personal, el establecimiento claro de las funciones de cada trabajador, la inclusión de todos en las decisiones que competan a las escuelas Normales, fomentando que cada persona de apoyo, administrativo, docente, directivo y por supuesto, el alumnado, comiencen a identificarse como parte de un gran equipo de trabajo, propiciando también, la libre participación y el ejercicio permanente de la igualdad de oportunidades en los procesos de selección directiva, y más que nada, velar porque las personas reciban un beneficio económico acorde con las funciones que desempeñan.

REFERENCIAS

- Agut, S. & Martín, P. (2007). Factores que dificultan el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad: una revisión teórica. *Apuntes de psicología*, 201-214.
- Bucio, A. (2014). *Brechas de género: La mujer mexicana entre el suelo pegajoso y el techo de cristal*. México, D.F.: Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Centro de Investigación de la Mujer en la Alta Dirección. (2013). *Estadística sobre Mujeres y Empresarias en México*. México D.F.: Autor.
- Cook, R. & Cusack, S. (2010). *Estereotipos de género. Perspectivas Legales Transnacionales*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- Díez, E., Terrón, E., Centeno, B., & Valle, R. (2003). El liderazgo femenino y su ejercicio en las organizaciones educativas. *Revista Iberoamericana de Educación* (31), 1-19.
- Dorlin, E. (2009). *Sexo, Género y Sexualidad. Introducción a la teoría feminista*. Buenos Aires: Nueva Visión SAIC.
- Escamilla, S. (2006). *El director escolar. Necesidades de formación para un desempeño profesional*. Bellaterra, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Fernández, M. (2011). *Los estereotipos de género en las clases de educación física en el Nivel Medio*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2006). *Igualdad y equidad de género: aproximación teórico-conceptual. Herramientas de Trabajo en género para oficinas y contrapartes del UNFPA*. México, D.F.: Autor.
- Garay, A., & Díaz, G. (2012). Una mirada a la presencia de las mujeres en la educación superior en México. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3(6) 3-30.
- Hartmann, H. (1994). Capitalismo, patriarcado y segregación de los empleos por sexos. En C. Borderías, C. Carrasco & C. Alemany (comp). *Las mujeres y el trabajo: Rupturas conceptuales* (pp. 253-294). España: ICARIA.
- Lamas, M. (1996). *La perspectiva de género. Hablemos de sexualidad*. México, D.F.: Consejo Nacional de Población.
- Moncayo, B. & Villalba, C. (2013). Estereotipos de género y liderazgo, Incidencias de los planteles educativos. *Memorias del XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática* (pp. 1-17). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Real Academia Española. (2014). Estereotipo. En *Diccionario de la Lengua Española* (24^a ed.). Recuperado el 05 de febrero de 2017 de [dle.rae.es: http://dle.rae.es/?id=GqSjq](http://dle.rae.es/?id=GqSjq)

CONTENIDO

Volumen 3. Número 1. 2017
Abril-Septiembre

EDITORIAL

- Editorial: Un espacio abierto para el encuentro de investigadores noveles y científicos reconocidos 5-6.

TURISMO

Estudios Empríricos

- Competitividad público – privada. Referentes desde la restauración en el centro histórico de la Habana. Maité Echarri Chávez y Martha Omara Robert Beatón. Universidad de la Habana. Cuba.7-30.

Jóvenes Investigadores

- Estrategias de planeación turística en diez municipios de Valles Centrales de Oaxaca, México. Jorge Alfredo Morales Martínez y Norma Isabel Aguilar Gaytán. Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C. México. 51-64.
- Necesidades de servicios turísticos de un grupo de turistas con discapacidad en una ciudad patrimonio, en México. Ana Gabriela Hernández López y Norma Isabel Aguilar Gaytán. Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C. México. 65-78.

URBANISMO

Reflexión y análisis

- **Ciudades habitables.** Mónica soledad Maldonado Aragón. Universidad Nacional Autónoma de México. México. 31-38.

CIENCIAS QUÍMICAS

Reflexión y análisis

- **El reto de la calidad en los servicios de sangre en Oaxaca, México.** Honorio Torres-Aguilar. Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca. México. 39-50.

EDUCACIÓN

- **Directora o director: el otorgamiento de puestos directivos en las escuelas normales de valles centrales de Oaxaca.** Manuel Antonio Cruz .Universidad La Salle Oaxaca. México. 79-94.

- **Requisitos de publicación**

- **Consejo Editorial**

REQUISITOS DE PUBLICACIÓN

1. Todos los artículos deberán dirigirse al Editor de la revista *Cathedra et Scientia. International Journal*, al correo electrónico: profesoresuniversitariosmx@gmail.com, con el asunto: "revista" Se acusará recibo de los textos por vía electrónica.

2. La revista publica en su sitio de internet dos números anuales uno en el mes de abril y otro en el mes de septiembre.

http://www.profesoresuniversitarios.org.mx/index_catedra_ciencia_international_journal.html

Por lo que una vez aceptado el trabajo se emitirá una carta de aceptación y se remitirán separatas de los artículos aceptados por vía electrónica una vez que hayan sido editados.

3. Deberán adjuntarse a los textos la dirección para recibir correspondencia de cada uno de los autores, el número de teléfono y fax de la institución donde laboren y de su domicilio particular, así como sus direcciones electrónicas.

4. La revista recibe trabajos en las modalidades de reportes de investigación, informes, artículos monográficos, reseñas bibliográficas, analíticas o comentadas, en todas las disciplinas y áreas del conocimiento, **la revista tiene como objetivo aumentar la visibilidad de la producción científica de los profesores universitarios y sus estudiantes. Se prefieren los trabajos que reporten datos empíricos y aquellos artículos que incluyan estrategias para mejorar la práctica profesional. Se aceptan trabajos con diversas posiciones metodológicas siempre que los diversos elementos del reporte sean congruentes entre sí.**

5. Aun cuando la revista publica en idioma español, también se aceptan trabajos en inglés y portugués, los autores deberán acompañar sus artículos de un resumen en español y en inglés; cuando el

artículo este en inglés y en portugués el artículo se deberá acompañar con un resumen en español. En el resumen se deberán utilizar un máximo de seis descriptores o palabras clave que indiquen el contenido temático del texto en ambos idiomas.

6. El envío de los artículos implica la aceptación de su publicación en formato electrónico en el portal de la Asociación Nacional de Docentes Universitarios, sin ningún tipo de retribución económica para los autores. Los autores deberán enviar el artículo acompañado del formato de cesión de derechos correspondientes. Los autores son libres de publicar posteriormente sus artículos en los sitios o medios que considere más conveniente. La asociación agradece se le indique el lugar en donde se publiquen adicionalmente los artículos.

7. La revista acepta artículos inéditos y originales. En el caso de artículos publicados anteriormente el autor deberá señalar las razones por las que desea su publicación en nuestra revista. Los artículos enviados no deberán postularse al mismo tiempo a otra revista para su evaluación.

ARBITRAJE

8. Los artículos se someterán de manera anónima a la revisión de dos árbitros independientes, de cuyo dictamen dependerá su publicación. En el proceso de evaluación, se guarda reserva de los nombres de los autores y de los evaluadores. La decisión de aceptar, revisar o rechazar artículos finalmente es tomada por el Comité Editorial, basándose en los informes de los evaluadores y comunicada al autor principal por el Editor de la revista.

POLÍTICA CONTRA EL PLAGIO

9. Nuestra Revista se reserva el derecho de realizar una búsqueda en bases electrónicas para verificar la posible existencia de plagio. De la misma manera nos reservamos el derecho de no aceptar para

evaluación artículos con alto nivel de autoplagio. La citas del los autores no deben rebasar el 10% de total de referencias. Es obligación de los autores garantizar la originalidad del artículo y realizar las citas apropiadas. Nuestra Revista condena el plagio en todas sus formas, En caso de detectarse un caso de plagio por lo que impedirá la publicación de artículos cuyo porcentaje de semejanza con otros textos alcance niveles elevados. En caso de confirmación de plagio la revista retirará el artículo en cualquier fase del proceso en que se encuentre y no volverá a publicar ningún artículo de los autores involucrados.

PRESENTACIÓN

10. Los artículos deberán ser enviados en formato de archivo Word o RTF, con letra arial narrow 12 con espacio de 1.5.

11. Se seguirán, en todos los casos, las indicaciones que al efecto ha formulado la Asociación Psicológica Americana en la última versión de su Manual de Publicaciones.

12. Con relación al título del artículo, éste no debe exceder de quince palabras y describirá el contenido clara, exacta y concisamente, en inglés y en español.

13. El nombre y el apellido del autor o autores se anotará inmediatamente abajo del título, omitiendo su grado académico o profesión. Enseguida se anotará el nombre de la institución en que laboran los autores y el país. En nota al pie se indicará la dirección a la que pueden solicitarse copias del artículo.

14. Los cuadros, tablas o figuras se presentarán en Word y deberán estar intercalados en el lugar que correspondan dentro del artículo.

15. Es posible incluir en el artículo materiales multimedia o enlaces a dichos materiales.

16. Para una mejor comprensión del estilo de la publicación se sugiere consultar la guía para autores y la plantilla de los artículos en la página web de la revista http://profesoresuniversitarios.org.mx/index_catedra_ciencia_international_journal.html. En virtud de las necesidades de formación de investigadores la guía de autores trata de ser también un instrumento de aprendizaje para nuevos investigadores.

CUOTAS

17. Los autores de los trabajos aceptados para su publicación deberán realizar una aportación de \$200.00 usa dollar o \$3,00.00 pesos mexicanos, por artículo. Estos cargos cubren parte de los costos de producción de la revista, la disponibilidad en línea, hosting y archivado y permite una mayor circulación de la misma, así como a su descarga ilimitada en todo el mundo. Adicionalmente los trabajos aceptados serán incorporados sin ningún cargo adicional como capítulos en los libros temáticos que la Asociación Nacional de Docentes Publica periódicamente en ediciones internacionales con el debido registro ISBN. De la misma manera los autores recibirán una beca a la Asociación Nacional de Docentes A. C. para que si lo desean se afilien a dicha organización por un año con derecho a todos los beneficios que se ofrecen a sus miembros y podrán tener una participación como ponentes presentado su trabajo en uno de los Congresos Internacionales que la Asociación organiza anualmente.

SUSCRIPCIONES

18. Para los lectores nuestra revista es gratuita, digital y de libre acceso pero si desean recibir los artículos lo pueden solicitar a profesoresuniversitariosmx@gmail.com.

COMUNICACIÓN

19. Toda la comunicación para efectos de envío de artículos, canjes, suscripciones, etc. deberá dirigirse a:

Asociación Nacional de Docentes Universitarios A.C.

Joaquín Amaro 408-A, Col. Figueroa Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68070

Tel. (951) 5495923,

www.profesoresuniversitarios.org.mx

E-mail: profesoresuniversitariosmx@gmail.com

CONSEJO EDITORIAL

Editores Generales

Jorge Everardo Aguilar Morales
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Tania Alfaro Flores
Hospital Juárez de Especialidades –
Secretaría de Salud
Fundación Bariátrica Mexicana A. C.

CONSEJO EDITORIAL POR DISCIPLINAS CIENTÍFICAS

Turismo

Norma Isabel Aguilar-Gaytán
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.
México

Maité Echarri Chávez.
Facultad de Turismo, Universidad de La Habana

Políticas Públicas

Gustavo Urbano Curiel-Avilés
Instituto Tecnológico de Oaxaca
México

Arquitectura

María Teresa Hernández-García
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Joel Hernández-Ruiz
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Ciencias Químicas

Leobardo Reyes Velasco
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Adriana Moreno Rodríguez
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Economía

José Ramón Ramírez Peña
Instituto de Estudios Superiores de Oaxaca

Ciencias del Comportamiento

Edgar Omar Aguilar-Morales
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Mónica Soledad Maldonado Aragón
Universidad Nacional Autónoma de México

Educación

Edith Elizabeth Aguilar-Morales
Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca

Alary Pereyra Martínez
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Nadia Ramírez Toledo
Centro Universitario Casandoo

Dulce Magaly Pérez Alvarado
Centro Universitario Casandoo

Aura Lorena Cristóbal Galván
Centro Universitario Casandoo

Miguel Cruz Matías
Centro Universitario Casandoo

Ingeniería Industrial

Arturo González Torres
Instituto Tecnológico de Tláhuac

Enfermería

Nora Patricia Sánchez Chávez
Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca