


ENFOQUES Y PERSPECTIVAS **DE LA** ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL

 Grupo de Ediciones
y Publicaciones
Xalapa S.A. de C.V.

ISBN: 978-607-59608-3-8



9 786075 960838

ENFOQUES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL

AUTORES

CÉSAR AUGUSTO SEVERINO PARRA, LUZ ELENA BARRIENTOS HERNÁNDEZ, ANSELMO LARA MORALES,
ZANDRA ELIZABETH FRANCO CRUZ, VERÓNICA USCANGA HERNÁNDEZ, ÁNGEL RENE ZAMUDIO PRIETO,
EVELYN SALGADO MORALES, GREGORIO CRUZ MIGUEL, MARÍA DE JESÚS CECILIA RAMÓN VILA, IVANNA
DEL CARMEN VILLEGAS RAMÓN, ALBA MERCADO HERRERA, MARCELINO MALDONADO BELTRÁN,
ALEJANDRO GARCÍA QUINTERO, SAUL BENJAMIN ANDRADE HERNÁNDEZ, CAROLINA BRITO ESCALANTE,
LUIS FLORES MUÑOZ

Editorial

© Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V.

Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V.
Calle Emiliano Zapata, 15, Col. El Tanque.
C.P. 91156, Xalapa, Veracruz, México.
Tel. (228) 2014857
www.grepxa.mx

Sello editorial: Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V.

Primera Edición
Ciudad de Edición: Xalapa, Veracruz, México.
Presentación en medio electrónico:
Libro digital descargable
Formato PDF 2.3 Mb
ISBN: 978-607-59608-3-8
Fecha de aparición: 04/07/2023

 Grupo de Ediciones
y Publicaciones
Xalapa S.A. de C.V.

ISBN: 978-607-59608-3-8



Xalapa-Enríquez, Ver., a 04 de julio de 2023.

**A QUIEN CORRESPONDA
PRESENTE**

Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V. (GREPXA) hace constar que el libro:

“ENFOQUES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL”

Fue publicado por nuestro sello editorial con **Nº 978-607-59608** y registrado con el **ISBN 978-607-59608-3-8**, ambos otorgados por la Agencia Mexicana de ISBN, con fecha de aparición del **4 de julio de 2023**, cumpliendo con todos los requisitos de calidad científica y normalización que exige nuestra política editorial.

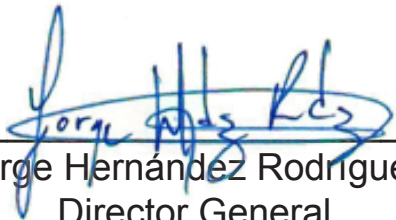
La obra fue arbitrada y dictaminada en dos procesos; en el primero, se sometió a los capítulos incluidos en la obra a un proceso de dictaminación a doble ciego para constatar de forma exhaustiva la temática, pertinencia y calidad de los textos en relación a los fines y criterios académicos de **Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V. (GREPXA)**, cumpliendo así con la primera etapa del proceso editorial. En el segundo proceso de dictaminación fue evaluado por pares académicos externos y aprobado por nuestro Comité Científico y pre-dictaminado por el Comité Editorial de **Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V. (GREPXA)**

Todos los soportes concernientes a los procesos editoriales y de evaluación se encuentran bajo el poder y disponibles en **Editorial Grupo de Ediciones y Publicaciones Xalapa S.A. de C.V. (GREPXA)**, los cuales están a disposición de la comunidad académica interna y externa en el momento que se requieran.

La normativa editorial y repositorio se encuentran disponibles en la página.

<https://grepxa.mx>

ATENTAMENTE



Jorge Hernández Rodríguez
Director General

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
---------------------------	----------

INTERÉS DE LAS EMPRESAS POR IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2
---	----------

DR. CÉSAR AUGUSTO SEVERINO PARRA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO ACTUAL	6
---	----------

LIC. LUZ ELENA BARRIENTOS HERNÁNDEZ

LA ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	12
--	-----------

LIC. ANSELMO LARA MORALES

MATRIZ FODA PERSONAL: UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA PARA TOMAR DECISIONES BASADA EN EL AUTOANÁLISIS	15
--	-----------

LIC. ZANDRA ELIZABETH FRANCO CRUZ

LA DIRECCION PARTE ESENCIAL DE UNA EMPRESA	19
---	-----------

MC. VERÓNICA USCANGA HERNÁNDEZ

EL FLUJO DE EFECTIVO COMO INSTRUMENTO DE TRABAJO DEL ADMINISTRADOR FINANCIERO	22
--	-----------

MC. ÁNGEL RENE ZAMUDIO PRIETO

FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	27
--	-----------

DRA. EVELYN SALGADO MORALES

MC. GREGORIO CRUZ MIGUEL

LA IMPORTANCIA DE MANEJAR UNA EXCELENTE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS, COMO HERRAMIENTA PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS	30
---	-----------

MIA. MARÍA DE JESÚS CECILIA RAMÓN VILA

TIPOS DE MOTIVACIÓN LABORAL PERSONALIZADA QUE TODO LIDER DEBE APLICAR 33

IVANNA DEL CARMEN VILLEGAS RAMÓN

VERACRUZ PUERTO INTELIGENTE A 30 AÑOS DE SU PRIVATIZACIÓN .35

MC. ALBA MERCADO HERRERA

LIDERAZGO DISRUPTIVO 38

LIC. MARCELINO MALDONADO BELTRÁN

LIC. ALEJANDRO GARCÍA QUINTERO

RECUPERAR LA CREATIVIDAD CON EL JUEGO 41

MC. SAUL BENJAMIN ANDRADE HERNÁNDEZ

GAMIFICACIÓN: CÓMO EL JUEGO PUEDE CONTRIBUIR EN EL APRENDIZAJE UNIVERSITARIO 46

MGTI. CAROLINA BRITO ESCALANTE

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL SOMOS NOSOTROS 49

DR. LUIS FLORES MUÑOZ



INTRODUCCIÓN

El ser humano ha tenido que ver con la administración toda la vida, prácticamente desde la época primitiva, de alguna manera en la época de las cavernas también las personas tenían que realizar planeaciones de como hacer sus tareas diarias, se tenían que organizar en torno a ciertas actividades que tenían que realizar en equipo para poder sobrevivir, realizaban intercambio comerciales através del muy conocido trueque, y realizaban tantas otras tareas relacionadas con la administración sin que supieran o le llamaran de esa forma.

La administración no es un tema exclusivo para los profesionistas de la carrera de Administración de Empresas, prácticamente todas las personas, con o sin profesión, son administradores en sus vidas cotidianas. Administran su dinero, su tiempo, planean actividades, se organizan, se integran con otras personas, controlan sus recursos, en fin, utilizan la administración para ser más eficientes y alcanzar con esto sus diversos objetivos y lo hacen de manera natural que ni cuenta se dan.

Este libro es elaborado y presentado por Catedráticos del área Económico Administrativo y de estudiantes de las carreras de Administración de Empresas e Ingeniería en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico de Boca del Río del TECNM, y en él se presentan algunos temas relacionados con dichas carreras, y en su conjunto serán de mucha utilidad para el lector, ya que le proveerá de información que podrán otorgarle herramientas para ser mejores administradores en sus vidas personal y profesional, formando con esto, mejores profesionistas.

En palabras de Robert Chambers “Los libros son el bendito cloroformo de la mente”, pues bien, sin mayor preámbulo, te dejamos este en tus manos, deseando que obtengas de él el mayor de los provechos.

CAPÍTULO

1

INTERÉS DE LAS EMPRESAS POR IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DR. CÉSAR AUGUSTO SEVERINO PARRA

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. cesarseverino@bdelrio.tecnm.mx

En la actualidad, un tema que parece moda es la calidad o la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en las empresas casi todas hablan de ella, de que es necesaria, de que el cliente espera recibirla, de que hay que implementarla, buscar certificar el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, que cuesta mucho dinero y otras tantas cosas más. Sin embargo, pocos toman la determinación de hacer cambios importantes para poder alcanzar la tan deseada calidad, sobre todo por la resistencia al cambio que supone la implementación de dicho sistema.

Existen diversas circunstancias hoy en día que han llevado a empresas de todos los giros y tamaños en nuestro país a interesarse por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Entre ellas podemos destacar las siguientes:

- o El incremento de la competencia que existe para todos los negocios, la cual ya no solo es a nivel local, esta globalización ha impulsado a que la competencia ya sea también nacional e internacional, todo esto por el uso de las tecnologías de comunicación, si antes competíamos contra aquellos negocios de giros similares al nuestro que se encontraban en nuestra periferia, hoy debemos reconocer que competimos contra todas aquellas empresas que han entendido la importancia de utilizar el internet como herramienta que les permite acrecentar sus ventas.

- o El deseo de fidelizar a los clientes por parte de las empresas para garantizar la permanencia en el mercado. Y en este mundo globalizado en donde la competencia es cada vez más fuerte, es muy importante contar con calidad en lo que haces, pues si pretendes competir contra los demás solo con el factor precio, tarde o temprano perderás esa competencia pues sin duda llegará al mercado en el que compites alguien que tenga costos más accesibles que los tuyos.

o El potencializar sus productos y/o servicios para imprimirle un sello de “Cero Defectos” y, al reducir las pérdidas a través de la calidad generar un mayor margen de utilidad. Además que con esto tus clientes estarán satisfechos de lo que reciben, evitando con esto que decidan probar los productos de la competencia.

o Todos estos motivos hacen que actualmente las empresas, tanto consolidadas como de nueva creación, busquen implementar un Sistema de Gestión de Calidad e incluso certificarlo bajo la Norma ISO, y con esto ganar puntos en un mercado muy versátil que evoluciona cada día buscando satisfacer sus necesidades y rebasar sus expectativas.

Pero existe el pensamiento erróneo entre los directivos de las empresas, que el implementar un SGC no es para toda clase de negocio, que únicamente pueden hacerlo aquellas empresas que cuentan con mucha operación en el mercado, por lo tanto, con un margen de utilidad de respeto.

En la actualidad existe una tendencia a nivel mundial que se manifiesta en la globalización, proceso por el cual las empresas se ven obligadas a integrarse en los mercados financieros mundiales y a adoptar una cultura de la calidad tanto para ellos como empresa como para su personal, sin embargo, pocas empresas pueden competir contra organizaciones de primer nivel. Este problema tiene su origen en la falta de una cultura de calidad por parte de las empresas mexicanas, sobretodo tratándose de pequeños negocios o negocios familiares, las cuales no asumen la adopción de la cultura de calidad como un compromiso real e importante para lograr sus objetivos y ser competitivos en los grandes mercados.

Pero a pesar de que esta afirmación sea cierta, nada más falso que el pensamiento de que solo las empresas grandes pueden asumir un compromiso con la calidad y certificarse.

Cierto que, a mayor venta, mayor margen de utilidad, por lo tanto, sus ingresos les permiten invertir en la implementación y en la certificación, pero una empresa pequeña lo puede hacer también y esto la hará más eficiente, cuidará de mejor forma sus recursos y este ahorro le ayudará a ir alcanzando sus objetivos estratégicos, mismos que les permitirán competir.

Puede ser que los costos de certificar una empresa bajo la Norma ISO 9001:2015 no sean bajos, pero, aunque la certificación no este por ese motivo al alcance de los pequeños negocios familiares, si pueden implementar dicho sistema. La certificación sin duda es importante, pero más importante lo es implementar el sistema de gestión de calidad, aunque nadie te lo certifique.

Un modelo de calidad debe ser impulsado por los directivos, adoptado por los empleados y percibido por los clientes, si alguna de estas 3 afirmaciones no se da, la implementación no sirve de nada, pero puedes cumplir con estos 3 objetivos sin necesidad de cubrir los costos por certificación, es decir, un cliente puede ver y sentir la calidad en tus servicios si tú la implementas,

puedes ser que no tengas un cuadro colgado en la oficina del director general, o que no rotules sobre la barda del estacionamiento que tu negocio cuenta con dicha certificación, pero si aun así, tú ya la implementaste, créeme, tu cliente lo notará y te lo agradecerá favoreciéndote con su preferencia.

La satisfacción de las necesidades y expectativa del cliente, constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible entender perfectamente el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas de medición de satisfacción del mismo y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción a todo servicio, siempre se le debe estar incrementando continuamente un valor agregado en la empresa para la comodidad del cliente.

Sin lugar a dudas, la ventaja competitiva que le da implementar un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa PYME o negocio familiar es de vital importancia, debido a los múltiples beneficios que con esta se obtiene.

Puede ser que el costo de certificación de un SGC para las pequeñas empresas sea considerado por más de uno como un precio elevado, pero debemos comprender que, si tener calidad cuesta caro, cuesta más no tenerla, y la inversión en ese sentido es algo que vale la pena, pues los frutos que genera, pagan por si solo el costo de certificación.

En la actualidad solo las empresas que entiendan que, alcanzando un grado elevado de competitividad, pueden quedarse por muchos años en el mercado, adquiriendo beneficios adicionales para su empresa, como lo son: la detección y prevención de problemas referentes a la calidad en el servicio, un conocimiento de las causas reales de los mismos y una disminución de los costos, así como aprender a ser eficientes con sus recursos, que al ser un pequeño negocio, muchas ocasiones esos recursos están muy escasos.

Y justamente este tema –la de la escasez de recursos— es seguramente el principal motivo por lo que los empresarios no se animan a certificar su sistema de gestión de la calidad, sin embargo, es importante que sepan que sí, es cierto, la calidad puede costar cara, pero sin duda alguna, cuesta más cara no tenerla.

Por eso te presentamos también en esta artículo los costos que se generan para poder tener una empresa de calidad.

Los costos de la calidad tendríamos que dividirlos en dos partes:

1. Costos de Implementación;

a) Costos de capacitación: En estos debemos considerar los costos de la capacitación del personal de la organización con todos los temas relacionados a la calidad que pudieran ser de utilidad para la implementación del SGC. Estos temas pudieran ser los siguientes:

- Sensibilización para la adopción de la cultura de calidad.
- Conocimiento e interpretación de la Norma ISO 9001:2015.
- Formación de Auditores de Calidad.
- Herramientas estadísticas de calidad.
- ¿Como elaborar instructivos de trabajos y procedimientos?

Entre muchos otros cursos y talleres que se podrían y deberían impartir.

b) Costos de operación del SGC: Aquí implica todo aquel costo que venga con la operación cotidiana del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, como puede ser los costos de los equipos de cómputo a utilizar, costos de papelería, costos de materiales o cualquier otro recurso a utilizar como podría ser un buzón de quejas y/o sugerencias. Etc.

c) Costos de Consultoría externa: Aquí entra toda aquella consultoría contratada por la empresa para capacitar o crear la documentación requerida por la norma de referencia.

2. Costos de Certificación del SGC

Aquí incluye los costos de los auditores contratados por medio de un órgano certificador, así como sus respectivos viáticos. Pudieran también considerarse aquí los costos del certificado si lo requiere la organización en una placa metálica o cualquier otro material no incluido en el precio normal.

Por tanto, debemos reconocer que implementar un Sistema de Gestión de Calidad en tu empresa con miras a Certificarla si genera un costo que podría ser considerado como caro para algunas organizaciones, pero cuesta más caro no tener calidad en tu empresa pues eso ahuyenta a nuestros clientes, quienes al final de cuentas siempre serán la razón de ser de nuestra organización.

Con todo lo visto, concluimos que cualquier empresa puede adquirir la calidad para darle lo mejor de sí a sus clientes, la calidad no es algo exclusivo de los grandes corporativos, todos podemos adoptar dicha cultura y cuando esto suceda nuestros clientes lo percibirán y por supuesto, lo agradecerán.

Adopta en tu vida tanto personal como empresarial la cultura de la calidad, con esto podrás entrar y permanecer en un mercado que si bien es cierto está muy competitivo, también es cierto que en él podrás consolidar tu negocio y alcanzar tus objetivos empresariales.

CAPÍTULO 2

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO ACTUAL

LIC. LUZ ELENA BARRIENTOS HERNÁNDEZ

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. luzbarrientos@bdelrio.tecnm.mx

Históricamente la humanidad siempre ha necesitado de líderes, desde la época de las cavernas “alguien” tenía que dar el primer paso o por qué no decirlo “alguien ordenaba quien tenía que dar el primer paso”, es así como podemos observar que desde nuestros inicios han existido: líderes de caza, matriarcas, patriarcas y diferentes tipos de guías o jefes, en donde podemos identificar la presencia y evolución del liderazgo a lo largo del tiempo.

Pero... ¿qué es el liderazgo?

Chiavenato en su libro *Comportamiento Organizacional*, nos dice: “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2004).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2000), opinan que es: “la capacidad de influir sobre un grupo afín de encauzarlo hacia el logro de sus metas”, también nos dicen: “personas que tiene la capacidad de influir en otros y que poseen autoridad administrativa”.

Y por último, Ivancevich nos menciona: “proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización” (Ivancevich, 2005, p. 492).

Estos conceptos nos ayudan a identificar que es un líder, sin embargo, es hasta finales del siglo XIX donde se inicia el estudio formal de las teorías del liderazgo, el líder en ese momento tenía características de control e intransigencia, lo cual permitió marcar la pauta para poder definir que es un líder, aunque de manera funcional ya existían desde mucho antes. Aunque, es a partir de principios del siglo XX que empezamos a identificar una verdadera evolución del líder, en donde deja de ser una persona que impone sus ideas a través de su mayor conocimiento o como en su momento lo fue a través de la fuerza, por alguien más complejo que puede ser identificado a través de

diferentes teorías enfocadas en la personalidad humana, las cuales se centran en la forma de ser, de pensar y de sentir del líder.

A mediados de siglo aparecieron las teorías de estilo y algunos años después las de contingencia, centradas las primeras en el estudio de los líderes y su relación directa con el personal, identificando las diferentes características que se adoptan para lograr los objetivos y las segundas centradas en la capacidad del líder para influir en su personal, considerando también la situación y los resultados obtenidos.

Posteriormente nacen las teorías de liderazgo, la cual identifica cuatro estilos de liderazgo: transaccional (analiza la relación el líder-seguidor mediante el uso de la acción-reacción), transformacional (Intenta elevar las de toda la empresa), carismático (aquel que apoya a que sus seguidores incrementen su autoestima), y visionario (casado con la visión empresarial y el anhelo de alcanzarla).

Algún tiempo después, nacen las teorías Post-carismáticas y Post-Transformacionales, que buscan un liderazgo compartido con todos los miembros del equipo que forman parte del sistema, apoyándose en la escuela del error, lo que genera organizaciones inteligentes. Así también, a finales de siglo nace el concepto de inteligencia emocional, el cual se define de la siguiente manera:

Según Mayer y Salovey (1997), puede definirse la inteligencia emocional como “la capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la capacidad para acceder a sentimientos (o generarlos) que faciliten el pensamiento, la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento personal e intelectual”.

Este concepto fue también introducido dentro de la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1993). Para este autor existen ocho tipos de inteligencias diferenciadas en función del espacio cognitivo utilizado: inteligencia lógico-matemática, lingüística, corporal-kinestésica, espacial, musical, naturalista, intrapersonal e interpersonal. Estos dos últimos tipos de inteligencia son los que definirían también el significado de inteligencia emocional, por un lado, la inteligencia intrapersonal es la capacidad de percibirnos a nosotros mismos y dirigir nuestra propia vida mediante constructos como la autodisciplina, la autocomprensión, y la autoestima. A su vez, la inteligencia interpersonal sería la capacidad de percibir en las demás diferencias en relación a sus estados de ánimo, motivaciones o temperamento.

Y por último tomando como base estas conceptualizaciones previas, se llega a una de las definiciones de inteligencia emocional más aceptada, la desarrollada por Goleman (1996) “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” que la divide en cinco componentes: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Revisemos cada una de ellas.

Autoconocimiento: Debemos ser conscientes de nosotros mismos, identificar y analizar el comportamiento en el momento en que las emociones aparecen y como afectamos a las demás personas. Reaccionar de manera impulsiva ante algunas situaciones no esperadas o no agradables, no es lo correcto, siempre debemos saber cómo actuar ante ellas, por ello el autoconocimiento personal es fundamental para el manejo positivo de las emociones, pero sobre todo hacerlas trabajar en nuestro beneficio, logrando explotar al máximo las cualidades que poseemos en cualquier situación que se nos presente.

Conocerse a uno mismo incluso ayuda a analizar y entender de mejor manera, los sentimientos de los demás y salir airoso de diversas situaciones.

Autorregulación: Esta consiste en saber regular y controlar nuestros pensamientos, sentimientos y acciones para poder lograr metas. Aquellos estímulos que recibimos constantemente en nuestro entorno, permitirán a nuestro equipo expresar sus sentimientos e ideas sin tener miedo a la reacción del líder debido a que su comportamiento siempre se mostrará calmado ante alguna situación de crisis, logrando reaccionar de manera apropiada, y eso genera en el futuro, confianza ante los demás.

Un ejemplo de ello es que tal vez hoy al inicio del día, no están saliendo las cosas como se planeó o se esperaba, debido a diversas situaciones que se presentan y que fueron inevitables, si esto le sucede a una persona que no maneja sus emociones de frustración e ira, se verá reflejada en una acción tal como desquitarse con la primera persona que encuentre y eso generará un ambiente tenso dentro de su lugar de trabajo, pero una persona que se conoce e identifica sus emociones, es consciente de ello, entiende y trata de cambiar su comportamiento de manera positiva y sabe que la persona no tuvo la culpa de lo que ha pasado en el inicio del día y del comportamiento que se mostró.

Automotivación: En función de dónde procede el estímulo, la automotivación se genera de manera personal e interna y no por el entorno que le rodea, es decir por factores externos. Esta nace de una necesidad, un deseo o una meta que cumplir, nuevos desafíos, generando así impulsos que mueven a una persona a realizar ciertas acciones y persistir en ellas hasta el cumplimiento del objetivo establecido.

Por ello es importante que el líder este motivado antes de motivar a su personal ya que su estado de ánimo se verá reflejado y percibido, y de esto depende un agradable o desagradable ambiente de trabajo para lograr mejores resultados, más eficiencia y un compromiso mayor del personal.

Empatía: Es la capacidad que tiene alguien de ponerse en el lugar o situación de otra persona, significa tomar en cuenta las emociones y sentimientos de los demás para tomar decisiones correctas, esto permitirá que las personas se sientan bien a su alrededor, notarán que está abierto al cambio, le escucharán con atención y demostrarán un interés genuino de aprender de él o ella tanto como se pueda, al final se reflejara una personalidad agradable y humana.

Habilidades sociales: Otra característica son las habilidades sociales las cuales son un conjunto de conductas aprendidas a lo largo de nuestra vida, que podemos demostrar cuando nos relacionamos con otras personas y a través del uso de ellas logramos mejoras en la relación con dichas personas con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos de la mejor manera. Lo anterior se puede ejemplificar cuando un jefe se tomó un momento del día para saludar a su personal de manera habitual, o cuando nos damos cuenta que conoce nuestro trabajo, o se interesa por entablar una charla informal con la finalidad de conocernos un poco más, todo esto, sin lugar a dudas genera motivación y por ende existirá una buena comunicación.

De esta manera, se establece la forma como nos relacionamos con los demás, donde se busca obtener algo a cambio sin llegar a la manipulación, utilizando mucho la persuasión, eligiendo estrategias que ayuden alcanzar lo que se desea, por lo tanto, la persuasión es imprescindible cuando de lo que se trata es de liderar un equipo, por ello el líder debe hacer un buen uso de la capacidad de relacionarse y comunicarse, logrando marcar la diferencia entre su trabajo y el de cualquier otro.

Analizando los puntos anteriores, es interesante ver que la mayor parte del tiempo, un líder se enfrenta a diferentes casos o situaciones, consciente de que cada problemática tiene su propia naturaleza, el tener que jugar con todos los elementos que se presentan al tomar una decisión y el riesgo de que tal vez pueda o no funcionar y la influencia que esto pueda tener en su personal, de tal manera que si no se tiene el tacto para guiarlos a lo que se desea pueda resultar contraproducente, por eso es recomendable el manejo de inteligencia emocional, la cual si se sabe utilizar en el estilo de liderazgo permitirá reconocer las emociones, actitudes y comportamientos del personal, buscando mejorar las relaciones interpersonales y a su vez mejorando el ambiente laboral e impactar de manera positiva en el logro de los objetivos organizacionales.

Si bien es cierto que los estilos de liderazgo actuales están más centrados en la gente, entonces la inteligencia emocional puede ser una herramienta que ayude a entender a la gente, a ponerles atención, a verlos como personas y no como un puesto, que tienen situaciones personales y a entender el impacto de esas situaciones personales en su vida personal y sobre todo en su desarrollo personal. Un ejemplo de ello podría ser, si a un colaborador le falleciera un familiar, resulta imposible pensar que rinda en el trabajo, el líder tiene la responsabilidad de estar pendiente de ello, como se mencionaba

anteriormente, tener empatía con su gente de lo que le está pasando, sin caer en el exceso, pero si tener la sensibilidad para apoyarlos sin dejar de lado los objetivos a cumplir dentro de la organización, el apoyo al colaborador debe de ser porque le interese la persona además de no permitir que se desatienda las actividades esenciales para cumplir los objetivos, es decir, si es necesario darle un descanso, si es necesario cambiarlo a un puesto, si es necesario pedir apoyo a un tercero, entre otras alternativas que pudieran ser de utilidad, al final el líder debe saber leer y detectar cuando un colaborador no está dando el cien por ciento y hablar con él, no hay mejor manera que utilizar la comunicación, porque a veces trabajamos con alguien pero no sabemos nada de esa persona, además nos permitirá alcanzar un equilibrio y no perder de vista lo realmente importante para la empresa.

Dentro de este grado de conocimiento de la inteligencia emocional en relación con nuestros colaboradores, también es importante identificar las características de cada uno de ellos, hay personas que no pueden trabajar o hacer algo bajo presión o estrés, a la hora de laborar no se le puede exigir demasiado y no se refiere a sacarlos de la zona de confort, sino de no exigir algo que no pueden realizar, llevará más tiempo de lo esperado y esto puede impactar en los resultados, hay personas muy capaces, muy responsables pero no tienen ciertas habilidades como ser creativo, o viceversa hay personas que son metódicas, o más operativas, por ello es importante identificar esas características del personal para evitar lastimarlos, o hacerlos sentir incómodos, ya lo dijo Albert Einstein “si juzgas a un pez por su habilidad para trepar árboles, pensará toda la vida que es un inútil”, por lo tanto, si sabemos que una persona cuenta con conocimientos previos de acuerdo a su perfil profesional, se podrían aprovechar de manera más eficiente sus habilidades con la finalidad de que pueden servir a la empresa y a el objetivo deseado.

¿Por qué un líder exitoso debe ser inteligente emocionalmente?

Aquel líder que se destaca por manejar la inteligencia emocional muestra que dominan la situación, está en calma, demuestra que nunca pierde el control ante cualquier situación que se le presente, maneja las emociones de manera que no se deja llevar por el miedo, la ira, la frustración, el enojo y cualquier otro sentimiento o emoción que impacte y por lo tanto debe decidir darse el tiempo de analizar las consecuencias antes de tomar una decisión, pero sobre todo confía en sí mismo, y por lo tanto es independiente del resultado que se obtiene. Hay que tomar en cuenta que ser líder requiere de tiempo, diálogo, excelente comunicación, ser empático con el grupo que le rodea y que dirige dentro de la organización.

Siempre se ha hablado que la diferencia entre un jefe y un líder es que este último guía e inspira y hasta enseña a su personal de tal manera que se sienten parte importante de la organización y además tiene la capacidad de preparar a la persona que algún día lo sustituirá.

De que sirve que una persona tenga mil conocimientos sobre el mundo si al final no se conoce a sí mismo, el beneficio es que proporciona seguridad y mejora en muchos aspectos de la vida, gracias a que aprenderá a comunicarse y identificar cómo se siente y a controlar sus emociones sin herir a las personas que lo rodean.

Por ello es importante considerar que además de las características básicas que debe tener un líder, agregar la inteligencia emocional en su formación profesional es un punto realmente importante a desarrollar de la personalidad y de sus habilidades sociales ayudando a entender su mente, que será de gran utilidad en un futuro al gestionar las dificultades que pudieran presentarse en su vida cotidiana facilitando la resolución de cualquier tipo de conflicto y mejorando sus relaciones interpersonales.

CAPÍTULO 3

LA ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

LIC. ANSELMO LARA MORALES

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. anselmolara@bdelrio.tecnm.mx

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, en el cual la población va en aumento, es por ello que las empresas deben de replantearse ciertas medidas para poder cumplir con una responsabilidad social, considerando las futuras generaciones con desarrollo sustentable.

Debido a que la sociedad ha cambiado por influencia de otras culturas, ideas, costumbres, así como la política, las empresas deben de implementar parámetros para el bienestar social, no solo del corporativo.

Además de la globalización y con ayuda de la era digital, aumentan aquellos compradores que antes de consumir algún producto o servicio se dan a la tarea de investigar la empresa, aquí es en donde el consumidor verifica que lo dicho en sus términos y condiciones estén acorde a lo recibido, sumando a esto la influencia de su propia ética y moral del consumidor a la hora de comprar o consumir un producto o servicio.

La ética empresarial

La ética es definida por muchos autores de diversas maneras, en este caso asegura Connock y Johns (1995), que la ética es hablar con justicia, de decidir entre lo que está bien y lo que está mal, es definir cómo aplicar reglas que fomenten un comportamiento responsable tanto individual como grupal.

Con esto se beneficia a sí misma, en mejorar la relación con la sociedad y con los grupos de interés, que se encuentre estrechamente relacionada, ambas definiciones infieren que, en el seguimiento de la profesión de los trabajadores, si presentan o tiene acciones que van en contra de toda la ética, esto afectaría a la empresa o por el contrario, si el trabajador se maneja con base a su ética, seguirá y respetara de igual forma la ética empresarial viéndose reflejada en la corporación.

Asimismo, en México hay leyes que establecen la protección de las personas que se dediquen al trabajo digno, además de la protección a las terceras personas que puedan salir perjudicadas, encontrándose establecido en el artículo 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciendo lo siguiente:

“A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad...”

Sin embargo, para este caso las decisiones tomadas para tener responsabilidad social superan a las propias leyes, debido a que no hay como tal una ley que regule a las empresas con responsabilidad social, entendiéndose que aquellas empresas que realizan actividades con este fin, lo hacen por mérito propio y no porque la ley así lo exija, apareciendo en escena el sentido ético que los seres humanos tienen, inculcados desde el núcleo familiar.

La responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social nace de la ética de las personas, siendo conscientes en su actuar en la sociedad, por otro lado, si se habla de responsabilidad social empresarial se enfocaría en la responsabilidad que tienen las corporaciones o empresas con la sociedad de forma ética.

El Centro Mexicano para la Filantropía A.C. define de la siguiente forma a la responsabilidad social empresarial:

“Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.”

Se puede decir que la “ética empresarial” se encuentra relacionada con la forma en la que se maneja la empresa de manera interna, mientras que el término “responsabilidad social” brinda un beneficio, teniendo una responsabilidad con la sociedad y con los trabajadores de la misma corporación, de esta forma obtener la confianza del consumidor y seguir en el mercado.

Considerando lo anterior, se ha dicho que la responsabilidad social es solo una forma de hacer negocio y una estrategia, teniendo en cuenta las repercusiones que puedan tener en el ámbito político, social, cultura y en el medio ambiente.

Distintivo ESR: Empresa Socialmente Responsable

En la actualidad en México existe un distintivo que te avala como Empresa Socialmente Responsable (ESR), siendo otorgado anualmente por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI), y la organización “ALIARSE por México”, para aquellas empresas que adoptan este modelo.

Este reconocimiento, es otorgado año con año y es importante aclarar que es un proceso de autodiagnóstico para avalar el compromiso que tienen para y con la sociedad y claro, sin dejar de lado el medio ambiente y los grupos de interés.

El objetivo de este distintivo es el de acreditar y reconocer a las empresas líderes por su compromiso de aportar valor social a su operación ante sus públicos de interés.

Para finalizar, el resumen de estos conceptos es, el que involucran el actuar del ser humano en la sociedad, la forma correcta que debe manejarse en ella, y al momento en el que estos individuos forman parte de una empresa manejándose en base a su ética, moral y valores la empresa también se movería de forma ética y con sentido de responsabilidad social.

CAPÍTULO 4

MATRIZ FODA PERSONAL: UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA PARA TOMAR DECISIONES BASADA EN EL AUTOANÁLISIS

LIC. ZANDRA ELIZABETH FRANCO CRUZ

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. zandrafranco@bdelrio.tecnm.mx

Hoy en día sin lugar a dudas la incertidumbre es una variable predominante, no solo en la vida económica, social, política o tecnológica, sino también en la vida personal, creando inseguridades en la toma de decisiones a nivel particular, entorpeciendo en gran medida la madurez y el crecimiento natural de los individuos.

Tomando en cuenta que la **OMS** (Organización Mundial de la Salud) reconoce que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, se puede determinar que es importante que las personas realicen de manera permanente, un autoanálisis, que les permitan generar un autoconocimiento y con ello tener la oportunidad de tomar decisiones en sus propias habilidades y destrezas, forjando con ello que los objetivos personales planteados puedan ser alcanzados de forma exitosa.

Para lograr lo anterior es importante señalar cuales son las ventajas de formular una matriz FODA basada en criterios personales, esta es muy parecida a la utilizada en las grandes organizaciones en donde el análisis tanto interno como externo deben ser desmenuzados, por llamarlo de alguna manera, para conocer los pros y los contras, que pueden favorecer o perjudicar en la toma de decisiones.

El objetivo del análisis Interno de la organización es identificar las fortalezas y debilidades y en cuanto el análisis Externo se encarga de descubrir oportunidades y amenazas, entendamos que:

Las fortalezas: son aquellas cualidades, actitudes y habilidades deseables y sobresalientes de una persona. Estas Pueden basarse en los valores tanto morales como éticos del individuo, su capacidad para interactuar, su carácter, sus capacidades o su personalidad.

Por ejemplo, se deberán analizar los puntos intrínsecos de las personas, como la:

- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Asertividad.
- Empatía.
- Coherencia, entre otros factores.

Las debilidades: Por su parte son atributos no deseados en una persona, ya que resulta poco útiles para lograr los objetivos formulados. Las debilidades en ocasiones son difíciles de identificar, pero vale la pena que se realice un autocrítica que permita el identificarlos y con ello se pueda modificar las conductas o debilidades que se poseen.

Entre algunos factores o variables que son importante tomar en cuenta estarían:

- Deshonestidad.
- Pesimismo.
- Deslealtad.
- Cobardía.
- Baja autoestima entre otros.

Las oportunidades: En cuanto a estas, están determinada por factores externos, que son aún más difíciles de visibilizar, pero se pueden ir identificando cuando se realiza un exhaustivo análisis del entorno, no sin antes, considerar cuales son los valores, cualidades, intereses, habilidades y destrezas que posee la persona, para que, en función a esto, se reconozca cuáles son los campos en los que podrá incursionar, es decir, en que estaría dispuesto a trabajar llegado el momento.

Algunos puntos que podrían valorarse son:

- Estudios profesionales
- El aprendizaje de un nuevo idioma
- Aprendizaje en nuevas tecnologías
- Vivir en otras ciudades entre otros.

Las amenazas: Por último, este rubro podría considerarse como catastrófico, si no se maneja de forma adecuada, ya que depende del entorno y no de las personas en sí.

Por ello es indispensable crear hábitos saludables de autoevaluación, que permita estar pendientes tanto de los factores intrínsecos, pero también se deben crear un modelo personal que coadyuve el estar pendiente de su entorno, ¿Cómo poder identificar que no se está preparado para enfrentar una amenaza?

- No se está informado.
- No puede identificar modificaciones en el ámbito económico, social y familiar de forma oportuna.
- No se adapta a los cambios súbitos o parciales.
- Pensamientos negativos todo el tiempo.
- No tiene el hábito de autoevaluación.

Todos los puntos anteriores son muy relevantes y tomarlos en cuenta ayudara a elaborar una Matriz FODA personal Estratégica que funcione como un instrumento guía, para lograr los objetivos que se desean alcanzar.

Existe un modelo matemático del FODA creado originalmente por Albert S. Humphrey, en los años 70. El cual tenía a su cargo un estudio de la Universidad Stanford, se buscaba crear una herramienta que permitiera conocer cuáles eran las fallas en las organizaciones o empresas y así poder identificar los pros y los contras para alcanzar los objetivos establecidos.

Uno de los hallazgos encontrados fue precisamente que el FODA, solo se maneja en un ámbito cualitativo, es decir, basado en la apreciación subjetiva de quien lo elaboraba, sin embargo, no existía un rigor estadístico, que mida el peso de los puntos enlistados y por ende no se conoce el impacto que este puede tener en las decisiones de la empresa. La propuesta fue en su momento realizar una matriz que midiera los aspecto interno y externos de forma separada, las cuales se les conocen actualmente como MEFI y MEFE.

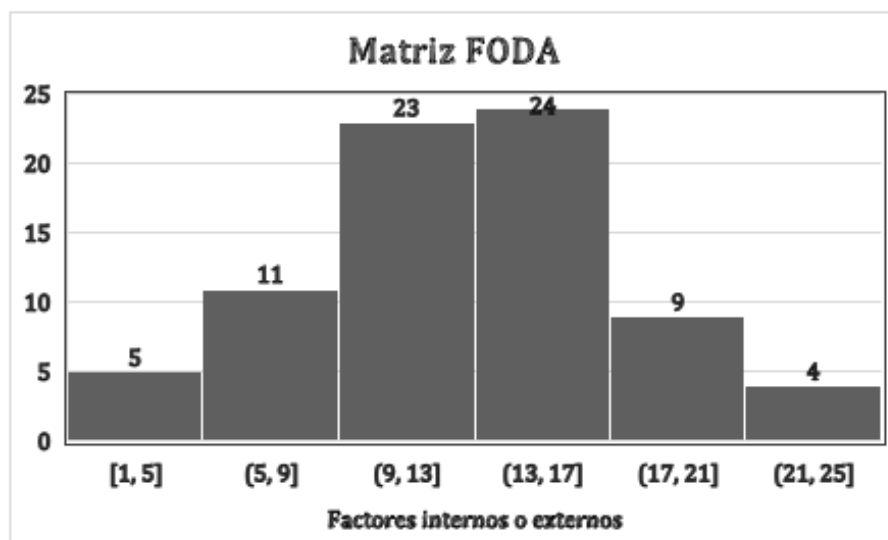
El diseño de estas matrices está elaborado en un cuadro de cuatro vías, en la primera columna se enlista los factores internos o externos según sea el caso, se enumeran, en este caso es recomendable que el listado no sea en pares, si no en nones, la segunda columna se pondera tomando como base 1 entero y que se tendrá que prorratear entre los factores, la tercera columna se califica y esta varia del 0 al 4, donde cuatro es relevante , tres muy importante, dos importante, uno sin importancia ya la cuarta columna es el resultado de la multiplicación de la columna 2 por la 3 es igual a la cuarta.

Es decir, en MEFE O MEFI:

Lista de factores	Ponderación basada 1 (entero)	Calificación del 0 al 4	Peso ponderado
--------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-----------------------

Una vez que se tengan los datos establecidos, se pueden graficar los datos en donde la columna 1 es lo que considera en el eje de las “Y” y el peso ponderado en el eje de las “x”.

Por ejemplo:



Una vez identificada los factores internos y externos y haber realizado la ponderación final, se puede iniciar con el diseño del objetivo general personal que representa de forma genérica que es lo que la persona desea alcanzar en su vida, después de pueden diseñar los objetivos específicos, con ello se pueden ir creando las diferentes estrategias operativas que la persona que lo realiza está dispuesta realizar.

Este punto final es muy significativo, ya que como se ha mencionado al inicio de este artículo, es de suma importancia que todos en algún momento de la vida se inicie con esta práctica de realizar la matriz FODA personal, con el propósito identificar cuáles son sus potencialidades, pero también, estar consciente cuales serían esos hábitos, costumbre e ideologías que son necesarias de modificar, para alcanzar la planitud de las metas personales.

También se sugiere que esta práctica de evaluación se ejecute por lo menos cada seis meses ya que existe mucha literatura que sugiere que durante este período las prioridades, deseo, gustos y cualidades de las personas puede sufrir cambios de forma natural y por supuesto también existe cambio externo que son importante identificar para conocer el impacto que tiene, en las decisiones tomadas previamente, así como ocurre en las empresas u organizaciones, lo que es constante es el Cambio, así que entre mayor informado se encuentren mejores Decisiones se pueden tomar.

CAPÍTULO 5

LA DIRECCION PARTE ESENCIAL DE UNA EMPRESA

MC. VERÓNICA USCANGA HERNÁNDEZ

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. veronicauscanga@bdelrio.tecnm.mx

Una buena dirección primordial para el buen funcionamiento de una organización.

El proceso administrativo y cada una de sus etapas la planeación, organización, dirección y control juegan un papel trascendental para la empresa. Después de haber planeado lo que deseas lograr, organizaste como lo vas a lograr, y en este momento llega la dirección que es una de las etapas del proceso administrativo, donde se consigue la realización efectiva de todo lo planeado a través de la autoridad, la cual se ejerce a base de las decisiones que se toman en esta etapa.

El papel que desempeña el administrador es básico, ya que su influencia es relevante en la en la ejecución de cada uno de los planes, debe lograr una respuesta efectiva de sus colaboradores por medio de una adecuada comunicación, una efectiva supervisión y no menos importante la motivación.

Porque es importante la dirección, por que provee a la persona correcta para el puesto adecuado además de que proporciona todos los elementos que se requieren para lograr la eficiencia en la ejecución del trabajo. Es donde se ponen en movimiento todos los lineamientos creados en las etapas de planeación y organización y de esta manera por medio de ella se alcanza la actuación esperada de los colaboradores.

Cuenta con principios que son primordiales como, de armonía del objetivo y coordinación de los intereses, la impersonalidad del mando, de la supervisión directa, de la vía jerárquica, de la resolución del conflicto y el aprovechamiento del conflicto.

Dentro de los elementos de la dirección están:

Integración es la función a través de la que el gerente o administrador selecciona y se agrega de los recursos necesarios para poner en circulación todas las decisiones establecidas con antelación para la ejecución de lo planeado. Comprende tanto el recurso humano como material de toda la organización.

Como puede obtener al personal adecuado para el puesto adecuado, mediante una serie de pasos que son el reclutamiento que consiste en lograr reconocer y atraer al candidato idóneo para cubrir la vacante de la organización, el cual se inicia con indagar posibles candidatos y termina en el momento que se recibe la solicitud de empleo. Que esta etapa sea adecuada depende de las herramientas con las que cuente para atraer la atención de potenciales candidatos.

La selección es otro elemento, es el proceso el cual, apoyado con una serie de técnicas y exámenes, por medio de las cuales el candidato tiene la oportunidad de solventar y convertirse en parte integral de la organización. Dentro de esas técnicas y exámenes están, solicitud de empleo, entrevista personal, curriculum vitae, exámenes de conocimientos (teóricos y prácticos), test psicométrico, investigación de antecedentes laborales, entre otros.

Otro elemento de la integración es la contratación, una vez que ya se tomó la decisión del candidato idóneo, corresponde la contratación del nuevo elemento, el cual puede ser individual o colectivo según corresponda. Es la manera de formalizar conforme a la ley la relación de compromiso, para poder legalizar los derechos y deberes del trabajador y la organización.

El siguiente elemento de la integración es la inducción, pero algunas organizaciones no le dan la importancia que tiene, creen que es un gasto que no tendrá beneficios sustanciales, pero con este elemento logras la incorporación completa del nuevo integrante al equipo de trabajo, dándole a conocer las normas, políticas, valores, costumbres, procedimientos, historia de la empresa, entre otros y de esta manera obtener la adaptación inmediata de este nuevo miembro.

En la capacitación le brindas al nuevo integrante el conocimiento, y buscas que desarrollen las habilidades para poder cubrir de una manera adecuada su nuevo puesto, mediante cursos, internos, externo en línea entre otros, llegando a ser una de las inversiones más productivas.

La toma de decisiones dentro de la dirección es fundamental, puesto que es donde se toman las decisiones dentro de diversas alternativas de cursos de acciones, teniendo una gran responsabilidad. Se debe definir el problema, analizarlo, evaluar las diversas alternativas, elegir de entre ellas y por último aplicar la alternativa.

La comunicación es otro elemento fundamental dentro de la organización, se necesita que todo el personal este informado de cada uno de los cambios y situaciones que se presentan, pero no tan solo de manera interna también externa, y es indiscutible que fuera de la comunicación formal establecida dentro de la organización también se encuentra la organización informal.

La motivación es parte esencial para mantener el buen ambiente de trabajo, la palabra motivación deriva del latín *motivus*, que significa “causa del movimiento”. Existen diversas teorías tanto individuales como grupales, así como teorías del contenido y teorías del aprendizaje o del enfoque externo. La motivación exige que exista una necesidad de cualquier índole.

El liderazgo es indispensable para que se puedan cumplir con los objetivos de la organización, el que un directivo o gerente sea jefe eso no implica que sean buenos líderes, y logren que sus colaboradores sigan voluntariamente sus indicaciones. Algunos teóricos consideran que un líder nace con cualidades específicas para serlo. Lo cierto es que en la actualidad contamos con una gran variedad de estilos de liderazgo como: liderazgo transaccional, autocrático, transformacional o adaptativo, servidumbre, carismático, democrático, no intervención (*laissez-faire*), entre otros.

Y finalmente la supervisión, pero en este punto se debe tener mucho cuidado como se lleva a cabo esta actividad, para no hacer sentir incomodo a tu colaborador y que en todo momento se sienta acompañado y guiado de una forma correcta, por ese motivo es indispensable que cuente con ciertos conocimientos como: conocimiento del trabajo, de sus responsabilidades, habilidad para instruir, para mejorar métodos, para dirigir, proyectar y dirigir.

Se puede concluir, que cualquier empresa que realice una buena aplicación de todos los elementos de la dirección, estará en vías de cumplir con los objetivos de la organización y llevar a su empresa al éxito.

CAPÍTULO 6

EL FLUJO DE EFECTIVO COMO INSTRUMENTO DE TRABAJO DEL ADMINISTRADOR FINANCIERO

MC. ÁNGEL RENE ZAMUDIO PRIETO

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. angelzamudio@bdelrio.tecnm.mx

A lo largo de nuestros estudios dentro de las aulas universitarias en las carreras de administración y contaduría e incluso desde nuestra época de bachilleres, si es que se llevó una especialidad en el área administrativa y contable, podemos descubrir que al asistir a las clases relacionadas con la contaduría, los programas educativos y los profesores, enfocaban su atención en las primeras unidades en la elaboración de la balanza de comprobación, con la finalidad de que en las unidades intermedias se pudieran elaborar los dos principales estados financieros: el Balance General y el Estado de Resultados, lo anterior, con la finalidad de centrar su atención en las últimas unidades de los programas, en el aprendizaje y manejo de las razones financieras, para así, poder realizar el análisis a través de fórmulas que consideraban las relaciones que guardan entre si los datos que arrojan los estados financieros previamente mencionados.

Sin embargo la información que manejan el Balance General y el Estado de Resultados, sirven principalmente de apoyo para la toma de decisiones a futuro, para decidir que invertir, e incluso para determinar impuestos o pagos de utilidades a los trabajadores en caso de existir, es decir, no son estados financieros que apoyen en el quehacer diario de la empresa, algunos de los datos que nos ofrecen no son reales, por ejemplo en el Balance General, cuando se habla de la depreciación, la realidad es que es una forma de diferir un gasto que probablemente ya se realizó o en algunos casos no se ha realizado, en muchos casos la depreciación no está directamente relacionada con la forma en que fue pagado el bien o incluso con la vida útil del mismo, lo mismo sucede con la amortización de seguros y de algunos bienes registrados dentro del activo diferido o en el caso del Estado de Resultados, en el concepto de ventas, habitualmente no se tiene registrado que ventas fueron en efectivo y cuales no se establece que porcentaje de dichas ventas fue a crédito y cuanto al contado, es decir, el hecho de que este registrada una cantidad como venta, no significa que el cien por ciento de ella este cobrada y por lo tanto se está trabajando con un dato que no es real.

En la operación diaria de la empresa, sin importar el tamaño de la misma, es necesario tener identificado todos los ingresos que se obtendrán y el momento exacto en que serán cobrados, pues en base a ellos es como podremos determinar nuestra capacidad de pago y el límite del mismo, ya que en el momento en que se detecte que no podemos cubrir nuestras obligaciones inmediatas, debemos de recurrir a buscar y tener identificadas opciones de financiamiento interno y externo que nos permitan cubrir los compromisos previamente adquiridos.

Así también, debemos de tener el registro de todos y cada uno de los conceptos de egreso y la fecha específica en que debemos de cumplir con ellos, es decir, si nuestra empresa se dedica a comercializar productos, tenemos que tener identificados todos los gastos que realizamos adicionales a la compra del producto, por ejemplo los gastos de envío, los gastos de venta, los gastos de almacenamiento, los impuestos que se generen, etc., si por el contrario nuestra empresa se dedica a comercializar servicios debemos de tener identificados todos los costos relacionados con el proceso de producción, por ejemplo la materia prima y todos y cada uno de los elementos que forman parte del producto final, como envases, empaques, etiquetas, etc., además los salarios del personal que participa en la producción, la forma y fecha de pago, y los gastos indirectos necesarios para elaborar el producto. En ambos casos, tanto si comercializamos o producimos, tenemos que tener identificado cada uno de los gastos fijos, tales como energía eléctrica, teléfono, internet, salarios administrativos, agua potable, papelería, tintas para impresoras o en su caso renta de equipos de impresión, pago a créditos de diversas índoles, etc.

Flujo de efectivo.

Una vez que contamos con esta información, estamos listos para utilizar un estado financiero básico denominado flujo de efectivo, flujo de caja o cash flow en inglés, el cual nos indica las operaciones de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado, es decir nos indica el movimiento del dinero dentro de la empresa, la forma en que se gasta para comercializar o producir bienes y servicios para ofertarlos en el mercado y el efectivo que recibe por venderlos en busca de cubrir sus gastos y obtener utilidades.

Objetivos del flujo de efectivo.

Así también, el flujo de efectivo tiene como objetivos básicos:

- Proporcionar una idea veraz y oportuna sobre el manejo de efectivo de la empresa.
- Proporcionar información real y en tiempo a la administración para que esta pueda tomar decisiones correctas de financiamiento y aplicación de los recursos.
- Evaluar la facultad de una empresa para cubrir los compromisos contraídos con terceros.
 - Identificar en como y en que se gasta el efectivo.
 - Desarrollar presupuestos en base a flujos de efectivo anteriores.
- Informar cuando existan excedentes de efectivo para no dejar ocioso ese recurso.

Elaboración del flujo de efectivo

En teoría se dice que existen dos métodos conocidos para elaborar un flujo de efectivo, el método directo y el método indirecto.

En el primero, se desglosan las entradas y salidas de efectivo, examinando una a una las partidas del Estado de Resultados y del Balance General, permite visualizar la generación del efectivo y como impactan nuevas inversiones en la empresa.

El segundo se enfoca en las utilidades que arroja el Estado de Resultados y a partir de ese dato, se suman las partidas que no representan una salida de dinero. En base a esto, se genera un flujo de efectivo restante de la operación del negocio en el periodo, separando las cuentas en entradas y salidas.

Sin embargo, cuando no se cuenta con información previa o completa, se puede realizar el análisis de cuentas partiendo de las ventas y posteriormente analizar cada uno de los gastos, la manera de realizar dicho ejercicio es la siguiente:

1. En una hoja de cálculo, se establece en el renglón superior a partir de la segunda columna las fechas que se van a abarcar, se recomienda que los dos primeros meses se trabajen de manera diaria y posteriormente se trabaje un acumulado mensual por lo menos de seis meses.
2. En la primera columna y a partir del segundo renglón se anotaran en orden los conceptos de ingreso y egreso, los conceptos de ingreso, incluyen el remanente de efectivo del día anterior, los ingresos del día (por ventas, rendimientos, aportaciones de socios o prestamos), en este rubro vital tener identificado los ingresos no solo de la venta diaria, también se puede dar el caso de tener ventas a crédito de periodos anteriores, los cuales coinciden con el cumplimiento de cobro en el día que se está registrando y esta es una de las grandes diferencias con cualquier otro estado financiero, el ingreso se considera solo hasta que se cobra y es ahí, donde se registra.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Ingresos	01-ene	02-ene	03-ene	04-ene	05-ene	06-ene
2	Remanente						
3	Ventas del día						
4	Aportaciones						
5	Prestamos						
6	Total ingresos						
7	Egresos						

3. Teniendo todos los conceptos de ingreso definidos, se suman para tener el acumulado de ingresos del día o del periodo, es probable que existan días que no se registren ingresos, en este caso solo se arrastrará el remanente del día anterior al total de ingresos.

4. Posteriormente se identifica cada uno de los conceptos de gasto y costo de la empresa, en este rubro se anotaran el gasto y específicamente el periodo de pago, existen gastos fijos que es muy sencillo de determinar, como el pago de impuesto, la nómina del personal, el pago del consumo de energía eléctrica o del agua potable, pues tienen una fecha determinada de pago, así también los las fechas de vencimiento de créditos otorgados por proveedores o acreedores, pues habitualmente el incumplimiento con estos genera algún tipo de sanción, el cual puede ser una carga adicional de intereses o un castigo en el otorgamiento de compras a crédito, sin embargo existen otros gastos que es necesario tener perfectamente identificado el periodo de compra o estar al pendiente de los cambios que se realizan en las áreas que demandan los productos o servicios relacionados con dichos pagos, es decir, los pagos se deben realizar en tiempo, considerando la entrega de las mercancías relacionadas o el otorgamiento de los servicios de lo contrario se impacta directamente en el proceso productivo, por ejemplo, si la empresa se dedica a producir jugo de naranja embotellado en envases de un litro, el producto completo se integra por el jugo, una cierta cantidad de conservador, el envase y la etiqueta (o puede ser un envase tipo tetrapack que ya incluya la etiqueta en su presentación), parece sencillo, pero es realmente importante determinar la cantidad de cada una de las materias primas con la finalidad de que no se detenga la producción, si las etiquetas las venden por millar, y tardan cinco días para entregarnos el pedido a partir de las solicitamos, debemos en conjunto con el área de producción de estar al pendiente del periodo de recompra y esto se aplica a cada uno de los elementos del proceso productivo, por lo tanto se debe de tener un control estricto de los materiales e insumos que requiere el área de producción, además de que se debe de conocer ampliamente la capacidad instalada de la planta, porque por el lado contrario, sería incorrecto y una muestra de desconocimiento que se compraran insumos en exceso, ocasionando con esto la probabilidad de que se pierdan o desperdicien los insumos comprados en demasía.

Al tener todos los conceptos de gasto registrados se suman y se obtiene el total de egresos del día o del periodo.

5. Una vez que se identifica el total de ingresos y el total de egresos del día o periodo, se resta el segundo al primero y se obtiene el remante o saldo del día, que será el primer dato que se anotará en el día o periodo siguiente

Consideraciones finales.

Es importante mencionar que para lograr un correcto uso del flujo de efectivo en la operación del negocio, el remanente del día, que es el resultado de restar al total de ingresos el total de egresos, siempre debe de ser positivo, si dicho remanente es negativo, es decir, si los egresos son mayores a los ingresos, se debe de recurrir de manera inmediata a buscar financiamiento emergente al menor costo posible, es indispensable tener líneas de crédito que permitan mantener la operatividad diaria de la empresa.

También se debe de valorar que es mejor para la empresa, si conseguir un préstamo por los recursos necesarios para cubrir los compromisos financieros o renegociar las deudas pendientes aceptando la carga financiera correspondiente, se debe de seleccionar la opción más económica, evitando al máximo impactar en la imagen institucional, con la finalidad de evitar la pérdida de capacidad crediticia de la empresa, pues a futuro impactará en los periodos en que sea necesario solicitar nuevamente crédito.

Por último, es importante conocer todos y cada uno de los periodos de cobro a clientes y de pago a proveedores y acreedores, intentando en lo posible que los periodos de pago sean mayores a los de cobro, en caso contrario, cuando el cliente ponga las condiciones de pago debido su tamaño o volumen de compra, es recomendable, tener un cierto porcentaje de ventas al contado, pues si no logramos esto, nuestra dependencia del cliente será muy fuerte y por lo tanto se incrementará el riesgo.

CAPÍTULO



FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

DRA. EVELYN SALGADO MORALES

P.A. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. evelynsalgado@bdelrio.tecnm.mx

Mc. GREGORIO CRUZ MIGUEL

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. gregoriocruz@bdelrio.tecnm.mx

Proyectos de inversión

Los proyectos surgen cuando una empresa quiere lanzar algún producto o servicio en el mercado o algún cliente requiere un servicio específico o simplemente cumplir alguna demanda o necesidad. Son una serie de actividades realizadas en conjunto para alcanzar un objetivo específico, en un determinado tiempo y espacio.

Los proyectos de inversión son una propuesta donde se realizan estudios técnicos, organizacionales y financieros que buscan resolver alguna problemática donde se utilizan los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, dicha propuesta se realiza a través de un documento que detalla la formulación del proyecto, así como su evaluación financiera la cual se realiza con el fin de saber si es viable su realización o no.

Su importancia radica en que muchas veces son el motor para que se desarrolle económicamente una zona, región o país, puesto que impacta en el crecimiento económico y los beneficios sociales del área de impacto. Además de cubrir necesidades que las personas demandan y que muchas veces son de alto impacto para que se dé un amplio desarrollo a nivel local, municipal, estatal o federal.

La formulación y Evaluación de proyectos son dos procesos diferentes, la formulación de un proyecto sirve de marco referencial para la evaluación del proyecto.

La formulación es la primer etapa en la cual surge la idea de proyecto, como primer paso debemos diagnosticar y analizar la problemática que se quiere resolver, realizar un antecedente de la problemática, delimitar el problema, buscar sus causas y efectos que lo generan, establecer objetivos que se desean alcanzar así como las alternativas de solución, además se debe realizar un análisis estratégico para poder determinar las posibles fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas que presenta el proyecto de inversión.

Como segundo paso, se debe realizar un estudio de mercado donde se realice la segmentación de mercado y podamos identificar el tipo de población que impactará el proyecto, que producto o servicio satisface las necesidades que ellos demandan, para ello se debe realizar un análisis de demanda y oferta para que con base a los resultados obtenidos se creen estrategias comerciales que nos ayuden a llegar al mayor número de clientes potenciales. No debemos olvidar el realizar también el análisis de precios para determinar que costo tendrá nuestro producto o servicio.

Como tercer paso, se debe establecer lo relativo a la ingeniería del proyecto que consiste en el estudio técnico de la idea de negocio, en ella se realizara una descripción detallada del tamaño, localización, distribución de la planta, obra civil y construcciones de nuestro negocio, así como las materias primas y la maquinaria y equipo que necesitaremos para realizar nuestro producto, definiremos los procesos de producción, los programas de ejecución, administrativos, de capacitación y asistencia técnica así como los programas de producción de nuestro proyecto de inversión. También se determinarán lo relativo al cumplimiento de las normas sanitarias, ambientales y demás, esto dependerá del tipo de proyecto de que se trate.

Como cuarto paso, se debe realizar el diseño organizativo y administrativo de la empresa esto es el estudio organizacional del proyecto de inversión. En este apartado de lo primero que hablaremos será de los antecedentes de nuestra empresa, es decir cómo surge, que ha realizado, detalles históricos importantes que podamos mencionar, también se puede dar a conocer detalles de sus fundadores, hasta llegar a la situación actual de la empresa. Posteriormente, según sea el giro de nuestro negocio procederemos a darle la figura jurídica a nuestra empresa. Para lo cual es necesario conocer el tipo de empresa que constituiremos, esto con la intervención de un notario. Cuando la hallamos constituido se procederá a darla de alta en las oficinas de Hacienda (SAT) y con esto conoceremos las obligaciones fiscales y tributarias que debemos realizar con regularidad según sea el caso. Como empresa constituida nos hacemos de obligaciones y responsabilidades ante terceros.

Constituida nuestra empresa procedemos a realizar todo lo relacionado a lo administrativo de una empresa (visión, misión, objetivos, organigramas, descripción de puestos)

Hasta este punto hemos hablado de manera general del primer parte de un proyecto, ahora hablaremos de la segunda parte que corresponde a la evaluación.

Esta segunda etapa es importante ya que nos permite evaluar financieramente todo nuestro proyecto de manera que, a través de la realización de presupuestos de inversión, sabremos el monto de inversión inicial que necesitamos para iniciar. Se proyecta como estará integrada esa inversión inicial, si el capital será propio o si habrá un financiamiento, que

monto será financiado, la tasa de interés y el plazo en el cual se pagará. Se realizará los pronósticos de ingresos y egresos que nos ayudan a predecir el comportamiento de las empresas con respecto a las entradas y salidas por ventas generalmente. Los estados financieros proforma correspondientes tales como el estado de resultados, el flujo de efectivo, y el balance general, se determinará el punto de equilibrio que nos indica el nivel de ventas que debe tenerse para cubrir los costos fijos y variables, y así poder estimar a partir de cuándo el negocio empezará a generar ganancias. El costo beneficio que nos indica que tan rentable es la inversión con relación a los beneficios obtenidos, determina si el proyecto es rentable o no. El VAN y el TIR que nos sirven para determinar la viabilidad y también la rentabilidad del proyecto, el Van nos indica el año en que recuperaremos la inversión realizada y el TIR nos indica la tasa a la cual se recuperara la inversión inicial de nuestro negocio transcurrido determinado tiempo. El periodo de recuperación de inversión y la sensibilidad del proyecto. Todo lo anterior nos indicara con base a los resultados si nuestro proyecto es rentable o no. Por último, también se deberá realizar la evaluación de los impactos ambientales, ecológicos y sociales buscando que siempre sea un impacto favorable del proyecto y si no fuera así se deben tomar medidas y correcciones que disminuyan el efecto negativo que se pueda generar.

CAPÍTULO 8

LA IMPORTANCIA DE MANEJAR UNA EXCELENTE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS, COMO HERRAMIENTA PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS

MIA. MARÍA DE JESÚS CECILIA RAMÓN VILA

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. ceciliaramonvila@bdelrio.tecnm.mx

¿Cuál es el propósito de la Mercadotecnia Contemporánea?

Se puede decir, que la Mercadotecnia actualmente tiene como propósito fundamental, el verificar cuáles son las necesidades de la gente y en base a ello elaborar productos o brindar servicios, sin dejar de lado la idea de cubrir necesidades y también generarlas.

En virtud de que todo producto va acompañado de un servicio, podemos decir que los servicios tienen un papel preponderante en la Mercadotecnia, motivo por el cual, hablaremos de la importancia que éstos tienen, a pesar de ser intangibles, es decir, no podemos tocarlos, no los vemos, no los comemos, no los escuchamos, pero sí los sentimos y esto es referencial en cuanto al éxito que pueda tener la Mercadotecnia de Servicios como Herramienta para detectar las necesidades de las personas.

Podríamos determinar que los Servicios en las empresas son de suma importancia, ya que el objetivo es agregarle valor al servicio que se ofrece, como una excelente calidad en el mismo. Su importancia es tal, que, a través de una estrategia de Marketing de Servicios, se conseguiría garantizar la máxima satisfacción de consumidores y usuarios, al brindarles lo que necesitan.

El sector de servicios está impactando cada vez más en la economía de las empresas, por consiguiente, se deben utilizar tácticas diferentes a la de los productos; después de todo un mismo servicio puede ser utilizado por el cliente de diferentes maneras, de ahí la versatilidad de los servicios.

Ahora bien, es muy valioso determinar que existen 7 “P” de la Mercadotecnia de Servicios.

Es seguro que se conozcan las 4 P del Marketing y tratándose de Servicios, este número casi se duplica, porque la misión del servicio es persuadir al cliente.

1.- Producto.

Suena raro porque estamos hablando de Servicios, pero la realidad es que todo servicio ofrece una solución al cliente, que le genera valor y a eso le llamaremos Producto.

2.- Precio.

Llegar al precio de equilibrio y de ahí, checar los precios de la competencia en caso de tenerla y luego calcular el precio final del producto, es un gran desafío, y en el caso de los servicios, el reto es aún mayor, porque son intangibles. Pero si tomamos en cuenta que el objetivo de todo negocio es ser rentable, entonces esta tarea será más sencilla de realizar. Siempre se debe tomar en cuenta el o los productos que ofrece la empresa y no perder de vista que el objetivo de los negocios es vender, obtener ganancias, esto permitirá ofrecer el servicio que el cliente merece y por el que está dispuesto a pagar.

3.- Plaza.

La Plaza es el Mercado referente en base al servicio que se ofrece, éste puede ser presencial o en línea, inclusive en la casa de los clientes. Además de que conlleva aspectos logísticos como: el desplazamiento, el horario, los plazos de entrega, etc., todo ello marca una gran diferencia tanto en la capacidad que se tenga como empresa para el desempeño de las funciones con la calidad debida, así cómo en la elección de los clientes, debemos entender, la Plaza.

4.- Promoción.

En la Promoción se contemplan todos los mensajes con los cuales queremos llegar a los clientes, para comunicar el tipo de empresa, los productos y/o servicios que se ofertan y su valor de uso. El lenguaje que se utilice en las redes sociales, debe constituir un mensaje, claro, preciso y conciso. En la Promoción de un Servicio es sumamente importante ser objetivo, innovador, creativo, dinámico y empático, para obtener la confianza de los clientes potenciales y conservar los actuales, ya que así se genera una mayor percepción de valor en el Servicio que se ofrece.

5.-Procesos.

Se deben desarrollar procesos de trabajo eficientes como actividades suficientes que convencen a los clientes de volver a probar el servicio o generar la expectativa por probarlo. Cuando un Proceso se estructura internamente de forma sólida, como por ejemplo: no quedarse en la terminación del servicio sino ir más allá, estar siempre presentes en la mente de los clientes, como un proceso de Posventa-Posservicio,

(realizando encuestas en línea o telefónicas, acerca de lo que piensa el cliente del producto y del servicio que se les brindó) resultará más fácil el posicionamiento en base al servicio otorgado, si el resultado es el esperado o realizar los cambios que los mismos clientes sugieren.

6.- Personas.

La Fuerza de Ventas (los vendedores) de una empresa, son la carta de presentación de esta. Por lo cual, se deben elegir personas que se comprometan con la organización y la representen como si fuera de ellas. Es importante que antes se les capacite con relación a lo señalado. Un trabajador que no está a gusto en su trabajo no dará un buen servicio al cliente. Por lo tanto, no se alcanzará la satisfacción del cliente y no se podrá imponer o mantener el estándar de Calidad en el Servicio, que se requiere y resulta vital para lograr las ventas.

7.- Palpabilidad.

La Palpabilidad se refiere a que el cliente pueda sentir el servicio que se le brinda, por lo cual, se vuelve una evidencia física del servicio que se debe promocionar, cuando el usuario puede palpar un servicio que es intangible, es necesario dar algunas pistas al demandante para que determine la calidad del servicio. Estos podrían ser algunos factores como: la presentación física de la fuerza de ventas, la cultura organizacional, las tarjetas de presentación, las redes sociales en las cuales se promociona el servicio. Cuanto más tangible se puede volver el servicio para el cliente, se tendrá mayores opciones y posibilidades de ser contratado.

Para finalizar, es conveniente tener siempre en mente, que los productos son inseparables de los servicios, pero a la vez, los servicios son inseparables de las personas.

CAPÍTULO 9

TIPOS DE MOTIVACIÓN LABORAL PERSONALIZADA QUE TODO LIDER DEBE APLICAR

IVANNA DEL CARMEN VILLEGAS RAMÓN

Estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico de Boca del Río/Tecnológico Nacional de México. 19990037@bdelrio.tecnm.mx

Dentro de mi Experiencia tanto Académica como Laboral, he logrado detectar las características, necesidades, personalidad, deseos, metas personales, y demás elementos que conforman a cada individuo, lo que representa una tarea de suma importancia cuando queremos ayudar a la persona a generar un cambio en algún aspecto de su vida, tanto personal como laboral.

Cuando me encontraba cursando mi primera licenciatura (Criminología) específicamente en la Materia de Criminología Clínica, el docente nos exhortaba a detectar la personalidad y factores que llevaban a un individuo a delinquir, éstas eran variables de acuerdo a la personalidad de los individuos que se analizaban, por lo tanto, el tratamiento dentro del Centro de Reinserción Social, debía ser personalizado de acuerdo a todo el conjunto de características que determinan el actuar del individuo analizado.

Al realizar mi Servicio Social y Prácticas Profesionales dentro del CERESO de Tlaxcala, el tratamiento personalizado cobró importancia, ya que al realizar las entrevistas a los individuos que habían delinquido, sus personalidades, deseos, necesidades y factores motivantes, era completamente diferentes aun cuando se encontraban cumpliendo sentencia por el mismo delito, más aún cuando el delito era diferente.

Ahora, dentro de mi Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, me llama la atención el Tema de Motivación Laboral, porque encuentro la similitud, ya que van encaminados a lograr que un individuo genere un cambio positivo dentro de su comportamiento.

Para esto es fundamental que la Motivación Laboral no sea homogénea para todo el personal, ya que cada uno de los colaboradores cuentan con una personalidad, con deseos y metas personales, diferentes, pero sobre

todo con necesidades que de una u otra manera buscan cubrir. Por ello es importante que el Líder de un Equipo de Trabajo o Tareas, cuente con la habilidad y disposición de conocer más allá de las labores que desempeña cada uno de los integrantes, detectando el factor que más lo motiva para lograr un comportamiento positivo.

Para aterrizar y fundamentar el término Motivación Personalizada, podemos ejemplificar que quizá un bono económico extra al mes por sus excelentes resultados, sea perfecto para un individuo que está generando un ahorro para comprar un auto, pero para el que ya tiene auto y dinero ahorrado puede preferir unos días de vacaciones extras, o quizá el individuo que tiene hijos preferiría que la empresa gestionará un porcentaje de beca con alguna institución educativa para su hijo. Pero esto solo podemos saberlo si el líder se da a la tarea de identificarlos, en base a sus necesidades personales.

La Motivación Laboral Personalizada no solo nos va ayudar a qué el colaborador cumpla con sus tareas en tiempo y forma, vamos a lograr que también se sienta identificado con la organización, que sus labores las haga con pasión y esto a su vez se traduce en un clima organizacional positivo y una alta productividad empresarial, dando como resultado una empresa sana y rentable.

CAPÍTULO 10

VERACRUZ PUERTO INTELIGENTE A 30 AÑOS DE SU PRIVATIZACIÓN

MC. ALBA MERCADO HERRERA

PA. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. albamercado@bdelrio.tecnm.mx

El 31 de mayo de 1991, el gobierno Salinista acordó la requisita de los muelles de Veracruz y la privatización de las maniobras portuarias, se planteaba que el puerto de Veracruz no podía seguir operando y siendo la última opción para importadores y exportadores. El proyecto portuario buscaba alcanzar la superación de los vicios que se habían generado en el manejo de las mercancías que tenían como destino de embarque y desembarque la zona marítima y la eficiencia de las operaciones que se realizaban en el interior del recinto fiscal. Por lo que, en este periodo de transición y modernización los servicios portuarios en el puerto de Veracruz, son concesionados a tres compañías (Corporación Integral de Comercio Exterior, Operadora Portuaria del Golfo y Compañía Terminal de Veracruz) dando origen a las empresas maniobrista pionera en el sistema portuario nacional.

Tres fueron los mecanismos que caracterizaron la nueva política portuaria:

1. La creación de las zonas francas. - área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. 1 Esta nueva estructura asumió la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de las leyes fiscales.

2. La no monopolización de las maniobras ejercidas en el interior de los muelles. - los puertos requiere de reglas claras, justas y equitativas

3. La creación de empresas, actuando el gobierno como un organismo regulador. 1 <https://www.aduana.cl/franquicias-zona-franca-y-de-extension/aduana>

Con tales medidas se pretendía enfrentar el problema de la deficiente operación del sistema portuario nacional y se buscaba convertirlo en instrumento útil para el Comercio Exterior, en poco tiempo se empezaría a notar un cambio radical en el Puerto de Veracruz, al mejorar sustancialmente la seguridad al interior del recinto portuario y contar con un eficiente manejo de las operaciones.

Luego de los procesos de maduración organizacional de los nuevos Operadores Portuarios; nacen los contratos de cesión parcial de derechos por extensiones territoriales destinadas al equipamiento e inversión en Instalaciones Portuarias; que operan como recintos fiscalizados, se crean nuevas divisiones de negocio, encargadas de diseñar propuestas a la medida de las necesidades de los importadores y exportadores, se ofrecen soluciones operativas y servicios de integración de transporte intermodal para el manejo integral de todo tipo de carga y desarrollo tecnológico para proyectos especiales dentro y fuera del puerto; el proceso de reestructuración y privatización portuaria, conduce a un reacomodo de las líneas regulares y rutas marítimas.

Cabe mencionar que Veracruz está considerado como uno de los nudos vitales del sistema portuario nacional por su ubicación geográfica y área de influencia que atiende a más del 60% de las industrias localizadas en el centro de la República, así como por las vías de comunicación que lo enlazan con los principales centros de producción y consumo. Veracruz es la puerta de entrada y salida a las importaciones y exportaciones hacia Europa, el Sur de los Estados Unidos y Sudamérica

Por lo que la privatización de las terminales portuarias de contenedores y de usos múltiples en el puerto consolida la tendencia hacia la concentración de carga, pero también incide en las decisiones de los operadores de líneas regulares; las terminales de contenedores y usos múltiples privatizadas han conseguido no sólo las mayores tasas de crecimiento de la carga, sino la atracción de un mayor número de navieras de servicios regulares, así como la inversión constante para el flujo de información tecnificado como son los siguientes :

- Creación de procesos en “puerto sin papel”
- Medición de resultados en base a indicadores
- Implementación de procesos de planeación y seguimiento en línea de operaciones y servicios
- Implementación del intercambio de información en sistemas EDI

En cuanto a la comercialización de los servicios portuarios se menciona los siguientes:

- Establecimiento de condiciones comerciales con base a necesidades de clientes y usuarios
- Creación de servicios alternativos y ampliados a las necesidades de las cadenas de suministro
- Desarrollo de una simplificación tarifaria de servicios
- Establecimiento de esquemas comerciales en base a rendimientos y resultados operativos

«El que paga ... manda»

Automatización total “Requiere disponer de espacios amplios para realizar las tareas de logística portuaria”.

A 30 años de la privatización la comunidad portuaria de Veracruz, se sumó a la iniciativa de explorar y aplicar nuevas tecnologías, con una visión multidisciplinaria, que facilite la planeación y operación de las maniobras portuarias, haciendo más eficientes las cadenas logísticas de las mercancías de Comercio Exterior, motivando así la digitalización del puerto con el objetivo de que los importadores, exportadores cuenten con conectividad, y eficiencia en sus procesos operativos, administrativos y logísticos, esta nueva era de la transformación digital al ser un puerto inteligente lleva a un entorno mucho más colaborativo; la tecnología permite trazabilidad y rastreo a lo largo de las actividades de las operaciones, almacenamiento, traslado y entrega de las cargas, ya que en un solo lugar se registran todos los eventos y transacciones y son visibles y en tiempo real para todos los eslabones de la cadena logística, lo que se traduce a eficiencia y, principalmente, en un incremento en el nivel del servicio que percibirá el cliente. Cabe mencionar que las ventajas de la automatización dan como resultado que el esquema logístico operativo cuente con seguridad, exactitud en los cruces, reducción en costos laborales, mayor rentabilidad comercial, visibilidad y transparencia.

Por lo que la innovación y la tecnología son fuerzas impulsoras de la productividad portuaria y de los servicios en general.

CAPÍTULO

11

LIDERAZGO DISRUPTIVO

LIC. MARCELINO MALDONADO BELTRÁN

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. marcelinomaldonado@bdelrio.tecnm.mx

LIC. ALEJANDRO GARCÍA QUINTERO

Profesor 3/4. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. alejandrogarcia@bdelrio.tecnm.mx

El liderazgo es un tema de mucha importancia en el mundo actual, sobre todo en el ejercicio de los negocios, esto debido, entre otros factores, a la globalización de los mercados y a la fuerte lucha entre organizaciones y empresas por ser cada vez más competitivas y lograr mayores beneficios económicos.

A lo largo del tiempo el concepto de liderazgo ha sido acuñado de muchas maneras y su aplicación ha sido universal. Si partimos que liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas, debemos considerar que, en los tiempos actuales, con las nuevas formas de administrar y las exigencias impuestas por la globalización, la aplicación de las nuevas tecnologías y la constante innovación empresarial se requiere también una nueva manera de dirigir, es ahí en donde es aplicable el concepto de disrupción enfocado al liderazgo.

Pero que debemos entender por disrupción; la palabra disruptiva es de origen francés “disruptif” y del inglés “disruptive” que significa; rompimiento de una manera fuerte, brusca o violenta. Por tal motivo ante la acelerada tendencia hacia los cambios tecnológicos, las nuevas formas de hacer negocios y los altos requerimientos que tiene las empresas para mantenerse en los mercados tan competidos se hace necesario que los líderes tengan la habilidad de ver de diferentes perspectivas los nuevos retos que esto les exige y apliquen un liderazgo disruptivo.

Por lo anterior, hoy en día es necesario que todo Ingeniero en Gestión Empresarial desarrolle sus capacidades de liderazgo al máximo, pero aderezado con una gran dosis de creatividad e innovación al enfrentar su gran responsabilidad de solucionador de problemas y como tomador de decisiones que le permita posicionarse a él y a su equipo de trabajo como un equipo de alto rendimiento.

Las empresas se enfrentan a futuros inciertos en cuanto a negociaciones por la competencia tan agresiva y el capital humano con diversidad cultural tan fuerte que marcan muchas veces el logro de los objetivos, es por ello que ejercer y desarrollar liderazgos disruptivos se vuelve cada día más necesario.

El líder disruptivo es aquella persona que siempre está buscando mejores resultados y nuevos procesos en beneficio de la empresa en general, sin tener miedo a transgredir lo ya establecido para obtener los resultados necesarios.

Se puede decir que ejercer liderazgo disruptivo requiere tener, dentro de otras, las siguientes características:

Valor. - Para asumir riesgos y responsabilidades ante la propuesta de nuevas formas de hacer las cosas y enfrentar las probables críticas y/o cuestionamientos ante la forma tradicional de operar.

Rapidez. - En la observación y análisis de las circunstancias que le permitan proponer y desarrollar modificaciones en los procesos e implementación de mejoras para beneficio de la empresa y que le brinde credibilidad y confianza.

Naturalidad. - Demostrar autoconfianza, automotivación, seguridad en sí mismo y sobre todo el ejercicio de la empatía.

Mente abierta. - Que le permite ver oportunidades donde otros ven problemas y le permita hacer propuestas innovadoras.

Gestión de la Incertidumbre. - Mantener la calma en tiempo de crisis logrando transmitir confianza, tranquilidad con muy buena y abierta comunicación con su equipo de trabajo.

Por otra parte, la importancia de que se ejerza un liderazgo disruptivo dentro de una empresa obedece en la gran mayoría de las ocasiones que existen elementos externos que les hacen perder estabilidad que pone en riesgo su supervivencia dentro de su campo de acción, es por ello que contar con un líder que con su capacidad para la adaptación y adopción de propuestas o soluciones innovadoras pueden ser la gran solución.

En otro orden de ideas podemos destacar que un liderazgo tradicional está comprometido a desarrollar equipos creativos de trabajo, pero un líder con características disruptivas está obligado a desarrollar este tipo de equipos en donde no solo ponga en práctica sus habilidades, sino que promueva y motive en sus colaboradores la práctica y desempeño de lo irreverente ante lo tradicional.

No podríamos hablar de equipos innovadores si antes no aplican creatividad en su accionar, se considera que lo ideal sería poder desarrollar equipos creativos e innovadores, pero con liderazgo disruptivo que se atrevan a proponer cambios atrevidos pero seguros que garanticen cambios positivos para la empresa.

Concluyendo podemos destacar que ante lo agitado de los mercados se tiene la imperiosa necesidad de desarrollar líderes disruptivos con características particulares pero naturales que puedan dirigir equipos de trabajo de alto rendimiento que hagan frente a las necesidades actuales de desarrollo y competencia.

Es importante que estos líderes demuestren su capacidad para visualizar el futuro con mente abierta ya que los mercados están siempre cambiando y expuestos a nuevos retos y necesidades por su continua evolución y gestionen eficientemente la incertidumbre.

Valorar el trabajo en equipo reconociendo las capacidades de sus colaboradores imprimiendo siempre confianza, motivación y empatía para con ellos.

Estar siempre dispuestos a los grandes retos con integridad, compromiso y alto sentido de responsabilidad.

Hacer las cosas de una manera diferente o romper paradigmas muchas veces suena desafiante, pero puede ser la forma de encontrar nuevos caminos hacia el éxito. El pensamiento crítico siempre debe estar presente en un líder con características disruptivas ya que esto lo llevaría al campo de lo reflexivo y analítico permitiéndole ver nuevas formas de hacer las cosas.

Si bien es cierto que en muchas organizaciones no es bien vista la actitud muchas veces irreverente y hasta desafiante de este tipo de líderes siempre es bueno darse la oportunidad de hacer y dejar hacer cosas que por muy disparatadas puedan parecer se pueden lograr cosas inimaginables.

CAPÍTULO 12

RECUPERAR LA CREATIVIDAD CON EL JUEGO

MC. SAUL BENJAMIN ANDRADE HERNÁNDEZ

PA. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. saulandrade@bdelrio.tecnm.mx

El declive de la creatividad

En el año de 1958, mucho tiempo antes de que seguramente la mayoría de los presentes lectores de este párrafo hubiéramos nacido, el investigador Elis Paul Torrance, psicólogo estadounidense originario de Milledgeville, Georgia, empezaba un estudio en niños de 8 años, en total unos 400 niños del estado de Minneapolis, los mismos que cursaban el 3er grado de nivel primaria, para medir la creatividad en cada uno de los niños.

La prueba, diseñada por el Dr. E. Paul Torrance y su equipo consistía en una serie de preguntas y retos de diversas características, donde se les solicitaba a los niños que dieran soluciones o propuestas a diversos planteamientos, para lo que el equipo tomaba nota de los resultados que se obtenían en cada una de ellas. Un ejemplo de una pregunta presentada en la prueba era la petición de proponer mejoras a un carro de bomberos de juguete, para que fuera más divertido para ellos mismos. En promedio los niños entregaban una lista de hasta 25 propuestas para la mejora del juguete.

En otra prueba se les presentaba una figura dibujada en papel, muy elemental, pocas líneas y se les solicitaba que completaran las líneas dándole un nuevo significado, el que ellos quisieran. Los resultados mostraron que en menos de 2 minutos los niños entregaban un dibujo con resultados poco convencionales asombrando a los investigadores por el ingenio de las ideas presentadas en el diseño. Ahora bien, el sentido más importante de la investigación fue que iba a ser una investigación la cual seguiría el desarrollo académico y personal de cada uno de los niños, es decir que se dio seguimiento mientras los pequeños crecían y llegaban a los estudios secundarios, preparatorianos y universitarios, además de continuar hasta su desempeño laboral.

Desde entonces la metodología de la investigación continuó, tomando una nueva generación de niños y aplicando las pruebas y retos para medir los promedios de las respuestas y sus propuestas, dando el seguimiento de estos durante su desarrollo hasta su vida adulta y laboral o profesional.

De los resultados de las investigaciones de la generación de los primeros niños, los cuales se hicieron adultos jóvenes en los años 70's, se observó que fueron capaces de trabajar como: diseñando propuestas de patentes en inventos originales, siendo emprendedores de negocios, investigadores, periodistas, autores de libros, bailarines, locutores de radio, pintores, diseñadores gráficos, programadores de software, publicistas, diseñadores de hardware, compositores musicales, líderes de opinión, arquitectos e ingenieros.

En resumen, la correlación entre los puntajes más altos de nivel creativo siendo niños y sus logros como adultos jóvenes fue 3 veces más importante que el nivel de coeficiente intelectual o conocimientos. Ahora bien, dentro de la propia investigación se mantuvo la evaluación de ambos datos, tanto el nivel de creatividad, así como el IQ (coeficiente intelectual) de los niños. Se observó que ambos crecían en paralelo hasta el año de 1990, donde se identificó que el IQ siguió subiendo sin embargo el dato de la capacidad creativa empezó a bajar y no ha parado desde entonces.

Esto indica que, si bien los niños y jóvenes de hoy tiene a su alcance más información para incrementar sus conocimientos, su nivel creativo sin embargo se ha venido marchitando en ellos.

Si tomamos en cuenta la relación de los datos que se observaron en los adultos jóvenes de los años 70's que desde cuando eran niños en el 58 mostraban un alto nivel de creatividad y que lograron una vida rica en desarrollo profesional, laboral y de innovaciones en muchas áreas, que aunque no tuvieran un IQ tan alto, por carecer de tecnología a su alcance, y la contrastamos con los datos que hoy tenemos, donde nos enfrentamos a un escenario a la inversa, donde niños y jóvenes adultos quienes a pesar de contar con mucha tecnología a su alcance observan una notoria carencia en las innovaciones y propuestas originales en todos los ámbitos del desarrollo profesional y laboral, nos debe poner en alerta a nosotros los que estamos en el ámbito educativo para identificar cómo podemos colaborar para contrarrestar este escenario.

Un egresado de nivel universitario que padece de un nivel creativo bajo se enfrenta a una competencia fuerte y en desventaja al ingresar en el campo laboral, siendo poco capaz para generar nuevas oportunidades ya sea en la empresa donde labora o en el emprendurismo, por la carente generación de ideas que generen nuevas oportunidades de negocio o soluciones más eficientes y de alto impacto a los retos y problemas que actualmente enfrentamos.

El trabajo de los dos hemisferios

La creatividad en nuestro cerebro trabaja de la siguiente manera. Hablamos de pensamiento Divergente y pensamiento Convergente. Cada vez que nos enfrentamos a un problema se activa el lado izquierdo del cerebro el cual busca datos basados en nuestras experiencias más inmediatas y comunes, es decir, revisamos de las situaciones más recientes si encontramos la solución a lo que nos enfrentamos.

Sin embargo, si la solución no está ahí, se activan ambos hemisferios, izquierdo y derecho, buscando en el derecho ideas más antiguas, poco convencionales y cuando las encuentra la manda al hemisferio izquierdo para ver su posible aplicación. Hemisferio izquierdo Converge y el hemisferio derecho Diverge. Es la combinación entre la parte lógica y la parte imaginativa. Trabajan ambos en armonía, así como se evalúa la propuesta que se origina para en su defecto volver a empezar.

Cabe destacar que a este proceso se debe tener paciencia y además se debe saber obtener los datos suficientes (investigar) y de buena fuente para poder trabajar de forma eficaz con ambos hemisferios, así como es importante el trabajo en ambos lados ya que si solo nos quedamos en el lado divergente, nos quedamos con ideas que son tan extrañas que no pueden ser aplicadas y a la inversa, si nos quedamos solo en el lado convergente no logramos proponer ideas nuevas y solo seguimos en lo mismo que hemos hecho antes.

Basados en otros estudios sobre los efectos de la televisión, el internet, las diversas pantallas a las que estamos expuestos como celulares, tabletas y monitores de computadoras en la niñez durante su desarrollo, se conoce de la baja en la capacidad para poner atención, la deficiencia en la habilidad de la lectura y redacción, dando origen al fenómeno de la analfabeta funcional, que se traduce como alguien que sabe leer y escribir pero que le cuesta mucho trabajo hacerlo.

Y si a esto le añadimos la baja del nivel creativo, nos encontramos a que nuestros alumnos enfrentan una seria situación de desventaja frente a sus oportunidades de poder ingresar en empresas de nivel mundial, el desarrollo del autoempleo (emprendurismo), la investigación y la innovación.

También podemos destacar la fragmentación y rapidez con que nos estamos acostumbrando a tratar con la información que llega a nosotros, ya sea por las redes sociales, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, se presenta veloz, fragmentada, la mayoría de las ocasiones sin contexto, de consumo efímero.

Esto no beneficia a la parte creativa y tampoco a nuestro desarrollo cognitivo. Es por ello que en varias universidades y centros de investigación a nivel mundial se está estudiando las estrategias para poder contrarrestar estos fenómenos y ayudar a fortalecer de nuevo nuestras capacidades mentales

en toda su plenitud. Si queremos que ambos hemisferios puedan trabajar en armonía para que nuestra parte divergente y la parte convergente funcionen como una sola máquina con los engranes bien conectados, necesitamos poner manos a la obra para fortalecer a los mismos e identificar los límites que debemos poner a la forma en que usamos la tecnología en nuestro diario vivir.

El logro del juego

En las opciones que se encuentran para un adecuado estímulo de ambos hemisferios y la activación de la creatividad, ya que la parte divergente y convergente se necesitan para poder enfrentarlos, es el juego. El juego en todas sus expresiones como: juego en exteriores, donde se corre, salta, esconde, ya sea deportivo o totalmente imaginativo y el juego de mesa, que va desde el ajedrez, damas chinas, hasta los juegos actuales más modernos, son ejemplos de excelentes herramientas para la activación de la creatividad. En estos ambos ejemplos se tiene como característica importante la interacción entre las personas que juegan o compiten entre sí, ya sea en lo individual o en equipo unos contra otros.

En lo particular concentramos nuestra atención en los juegos de mesa que se desarrollan principalmente en los países de Alemania, Francia, España, Estados Unidos y países Nórdicos. Esto a que como industria se han desarrollado mucho mejor en estos últimos 20 años. Más allá de los juegos de mesa tradicionales que se pueden comprar en las jugueterías en la república mexicana, estos países han explorado las posibilidades que un tablero de cartón, cartas, dados y fichas pudieran ofrecer.

Existe una creciente industria de autores, diseñadores y editores de juego de mesa que cada año ofrecen al mercado nuevos títulos con ingeniosas situaciones de juego que verdaderamente activan los hemisferios y otorgan experiencias gratas e inolvidables.

El premio anual en Alemania llamado el “Spiel des Jahres” creado desde 1978, premiando al mejor juego de mesa del año, el mejor juego de mesa para niños del año y el mejor juego de mesa complejo del año, a ayudado a que esta industria esté en constante mejora, ofreciendo títulos para todos los gustos y de diversos niveles de complejidad. Por ejemplo, están los juegos cooperativos donde todos los jugadores deben trabajar en equipo contra en juego, de tal manera que o todos vencen al juego o el juego los vence a todos, un excelente ejercicio para valorar las habilidades de comunicación que tienen las personas cuando están trabajando juntas.

En otro ejemplo tenemos a los juegos competitivos, donde cada jugador se enfrenta a los demás, presentándose además las variantes de posibles negociaciones, traiciones, estrategias y planes para ganar. Todas estas opciones son un buen inicio para incorporar en nuestras sesiones de trabajo en clase para dar un tiempo a la activación de los hemisferios, divergente y

convergente, ya que siempre que se enfrenta uno a un juego, estos entran en acción, además de que tenemos el beneficio de la interacción humana la cual siempre es necesaria entre individuos y más cuando se da en condiciones de armonía y calidez.

Es por ello por lo que como cierre de la presente exposición se sugiere que, como una alternativa en las estrategias para recuperar las habilidades creativas, el juego de mesa es una de las mejores opciones por su practicidad y pertinencia, para llevar al salón de clases, dando a nuestros alumnos una oportunidad de poner a trabajar sus mentes, enfrentándose a las dinámicas del juego. De igual forma la promoción de la lectura de novelas de cualquier género, los ejercicios de redacción y la sugerencia de una moderación a las exposiciones a las redes sociales, son herramientas que ayudan al fortalecimiento de nuestra concentración, expresión escrita y comprensión de textos extensos. Como pilón se puede mencionar la estrategia de “La Resolución Creativa basada en Problemas” como otra herramienta más para crear clases que den prioridad en la activación de los hemisferios y presenten a alumno en situaciones semejantes a la vida real y laboral, pero eso ya es arroz de otro capítulo.

Haga su Ludoteca y rescatemos la creatividad con el poder del juego.

CAPÍTULO 13

GAMIFICACIÓN: CÓMO EL JUEGO PUEDE CONTRIBUIR EN EL APRENDIZAJE UNIVERSITARIO

MGTI. CAROLINA BRITO ESCALANTE

Profesor 3/4. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. carolinabrito@bdelrio.tecnm.mx

Los antecedentes en las materias del área de las ciencias básicas específicamente matemáticas muestran un bajo desempeño académico en alumnos regulares, en los últimos semestres presentan baja concentración, muy poco interés en los temas, bajo rendimiento académico, y en general, apatía y resistencia a las actividades académicas. Debido a esto, se implementan algunas estrategias didácticas como reforzamiento académico adicional a la práctica docente que ya se realiza.

La gamificación es una estrategia de aprendizaje que se ha ido popularizando en el campo de la educación, en los últimos años se utiliza cada vez más para mejorar los niveles de motivación y participación de los estudiantes.

Es una técnica de aprendizaje que traslada la mecánica de los juegos al ámbito educativo-profesional con el fin de conseguir mejores resultados, ya sea para comprender e interpretar información en palabras propias, mejorar alguna habilidad, o bien recompensar acciones concretas, entre otros muchos objetivos. (Gaitán, V).

Al aplicar la gamificación en el entorno universitario se pueden obtener los siguientes beneficios:

1. Aumento de la motivación, incluir elementos del juego a partir de los temas de clase de acuerdo con la teoría de la autodeterminación de Edward L. Deci y Richard M. Ryan sobre la motivación, la necesidad de adquirir conocimiento o independencia se conoce como motivación intrínseca. Competencia, relación y autonomía, son sensaciones que provocan la motivación en las personas.

2. Mejora la participación, el entorno gamificado aumenta promueve la interacción, y la solución de problemas, el estudiante al sentirse parte de un grupo, de un juego de una dinámica se siente seguro, estas actividades pueden convertir una clase aburrida en una clase interesante.

3. Retroalimentación en tiempo real, existen herramientas tecnológicas que facilitan la gamificación, salas de escape, rompecabezas, retos, cuestionarios dinámicos, son ejemplos de actividades auto evaluables que sirven para medir el avance inmediato y real de los estudiantes, lo que permite corregir y mejorar su aprendizaje.

4. Colaboración, al gamificar una actividad se pueden crear equipos o grupos determinados de personas, las actividades fomentan las habilidades, la colaboración, el trabajo en equipo, entre otras, que además sirven para socializar el conocimiento.

5. Desarrollo de habilidades, durante el juego, se pueden detectar ciertas habilidades que dominan unos estudiantes más que otros y al mismo tiempo unos aprenden de lo que hacen los demás, al gamificar las pueden desarrollar y fortalecer.

La implementación de la gamificación se basa en un conjunto de estrategias como son mecánicas, componentes, elementos, y dinámicas de juego, para la implementación se utilizan plataformas digitales específicas que facilitan la creación del contenido gamificado.

Las mecánicas del juego se basan en el mecanismo que crea el docente en cada actividad para la obtención de los puntos que obtiene el estudiante al superar alguna prueba o alcanzar algún objetivo. Los puntos se pueden ir acumulando por estudiante o por grupos de estudiantes y ser canjeados por recompensas o gadgets establecidos por el docente.

Componentes de la gamificación, en el entorno universitario, los componentes suelen ser el docente, quien es el que los crea, los desafíos, historias o narrativa del juego, los personajes y la herramienta tecnológica que se utilice para crear el contenido gamificado.

Algunas herramientas tecnológicas son Quizizz, Classdojo, Classcraft, Genially, y Kahoot! entre otros, estas herramientas en su mayoría son de acceso libre y muy fáciles de utilizar, en los últimos años las herramientas se han ido diversificando de tal forma que ahora es posible compartir las actividades gamificadas directamente en las plataformas educativas como: Classroom, Teams, etc.

Dentro de las ventajas que proveen estas herramientas está la evaluación en tiempo real y la generación de tablas de resultados o rankings, que permiten al grupo conocer los resultados de manera inmediata.

Los elementos de la gamificación consisten en medallas, premios, avatares, insignias, emoción, motivación, aprendizaje. Un entorno gamificado exitoso debe contener los elementos correctos que permitan que el estudiante se interese en participar y en obtener el reconocimiento a su desempeño.

La dinámica dentro del juego también es importante puesto que define cual será la recompensa que el estudiante podrá obtener y que es la finalidad de la actividad, el docente define si la dinámica es grupal, individual, en parejas, etc. Estas dinámicas propician un ambiente cómodo, en el que el estudiante obtiene un estatus que lo incentiva a mejorar y a destacar además de que aprende y obtiene un aprendizaje significativo.

Conclusiones

Las herramientas tecnológicas junto con una mecánica del juego que sea clara, bien planeada y apegada al programa de estudios, permiten que el docente pueda acercarse un medio que dominan los estudiantes.

Estos elementos además mejoran el estado de ánimo del grupo, contribuyen al interés y al compromiso del estudiante en los temas de la clase.

También es importante mencionar que la gamificación siempre será una estrategia complementaria que no debe sustituir la catedra tradicional, la combinación de la gamificación con el enfoque pedagógico sólido con el que se crean los programas de estudio puede llegar a ser una estrategia didáctica exitosa siempre y cuando se mantenga en el balance adecuado.

CAPÍTULO 14

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL SOMOS NOSOTROS

DR. LUIS FLORES MUÑOZ

PTC. Instituto Tecnológico de Boca del Río/ Tecnológico Nacional de México. luisflores@bdelrio.tecnm.mx

La seguridad es de nosotros, la seguridad somos nosotros por eso debemos de tener conocimientos de la importancia que tiene en nuestra vida laboral.

Actualmente en el 2020 las empresas vivieron una contingencia donde cambiaron su estructura y se vieron afectadas por distintos medios sin embargo se preocuparon por la salud de los trabajadores tomando medidas de precaución que ayudaron a mantenerlos con bienestar, al paso del tiempo las empresas tenían que abrir y utilizaron medidas de salud para que sus trabajadores pudieran laborar con cuidado sin poder infectarse, esto fue tomado como una estrategia por distintas empresas para que los trabajadores pudieran realizar sus actividades sin riesgo alguno al igual que podían mantener a sus familiares con bienestar ya que no serían infectados por el virus.

Las medidas de seguridad que se utilizaron ante esta contingencia fue que los trabajadores laboraron a una distancia aproximada de 2 mts, utilizarán cubre boca en todo momento y se desinfectarán tanto ellos como las áreas de trabajo para evitar ser contagiados al igual evitar que se propagara el virus.

La salud y seguridad ocupacional no sólo se encarga de ver la salud de los trabajadores sobre enfermedades sino también de mantener las áreas de trabajo con la mayor seguridad posible teniendo señalamientos y el equipo necesario para realizar las actividades de trabajo ya que los trabajadores tendrán conocimiento de los riesgos que podrían tener al no seguir las indicaciones que se presentaran por parte de la empresa.

Las malas condiciones de trabajo forman parte de distintas empresas es por ello que la salud y seguridad ocupacional se encarga de tener señalamientos disminuyendo los accidentes en las labores profesionales de los trabajadores sin tener graves consecuencias en los resultados de sus procesos de elaboración de los productos o servicios que se realizan teniendo en cuenta los equipos que necesitan para elaborar sus distintas actividades.

La seguridad ocasiona una situación y un entorno saludable disminuyendo los riesgos en la productividad, los trabajadores deben tener en cuenta las medidas de seguridad para trabajar ya que la falta de conocimiento puede empeorar las condiciones de desempeño y volverlos más débiles antes los accidentes y las enfermedades que se presentan en las empresas.

Las tecnologías hoy en día son indispensables para la vida humana ya que cada uno de nosotros cuenta o quiere contar con la mejor tecnología que se va actualizando en todo el mundo, a través de ella descubrimos cosas nuevas que nos hacen ser mejores día con día o ayudan a realizar actividades día con día de una manera más fácil y rápida teniendo un desempeño mejor logrando sacar estrategias más eficaces que se puedan implementar de una manera más asertiva ante distintas situaciones que se lleguen a presentar a lo largo de nuestra productividad dentro de una empresa.

La tecnología va avanzando a pasos veloz y las empresas aprovechan adquirirlas para una mayor productividad aunque son el reemplazo de los trabajadores las máquinas industriales realiza un trabajo más impecable para las empresas aunque estas también deben de ser operadas por los seres humanos entonces deben de tener señalamientos para que los trabajadores puedan utilizarlas sin riesgo a tener accidentes ya que la falta de conocimiento para manejarlas puede ocasionar accidentes al momento de estar realizando su trabajo, es por ello que las máquinas deben de contar con un manual de instrucciones para que los trabajadores puedan realizar con mayor eficacia garantizando la seguridad del trabajador.

Se ha demostrado que la falta de seguridad ocupacional incrementa los errores en la productividad que se puede ver como riesgos de parte de las máquinas y trabajadores para la empresa. La empresa deberá estar consciente que debe de contar con servicios de salud que puedan brindar a los trabajadores para ayudar a mejorar su calidad en las diversas áreas, la seguridad del trabajador y la calidad de los resultados están relacionados ya que la capacidad humana para gestionar los procesos de los productos siempre debe de ser la máxima importancia para la empresa ya que de ello depende todas las actividades de los procesos de productividad.

Una estrategia de seguridad ocupacional sería la capacitación de la nueva tecnología que va adquiriendo la empresa para que los trabajadores sepan cómo manejar y elaborar los procesos por medio de ellas, también el saber qué es lo que deben de tener como precaución para no ocasionar accidentes y arriesgar su bienestar teniendo en cuenta lo que podría ocasionar en ellos al tener una falla en la ejecución de la máquina, se encargará una persona que sepa manejar la máquina de capacitar aquellos trabajadores que se encarguen de esas áreas donde se elaborarán y se llevarán a cabo las actividades con la tecnología que se está adquiriendo para una mayor productividad.

Los señalamientos que la empresa debe de aplicar para los trabajadores tienen que tener como objetivo cuidarlos, ser visibles para que puedan ubicarlos y tenerlos presentes, pero sobre todo evitar accidentes que puedan arriesgar el bienestar de ellos y el de la empresa o de más trabajadores que laboren alrededor.

Las empresas deben de brindarle a los trabajadores equipos necesarios para su cuidado ya sea por ruido demasiado fuerte que fuera llegarles ocasionar problemas en los oídos, lentes para cubrir demasiada claridad que puede entrar en áreas de trabajo, cascos para evitar que materiales puedan caerles en la cabeza evitando accidentes por golpes fuertes, al igual que debe de haber áreas con entrada de aire ambiental brindando aire natural a las áreas de trabajo para que los empleados puedan respirar aire fresco sin tener que respirar aire contaminado por algún material que se utiliza para la producción de los bienes.

La salud ocupacional la podemos identificar como aquella que debe de cumplir el bienestar de todos los hombres al momento de trabajar para que puedan tener seguridad al realizar su trabajo, las empresas deben tener a sus trabajadores como parte especial y perfeccionista de sus operaciones para que puedan llegar a cumplir sus objetivos implementando las mejores estrategias con los mejores equipos exigiendo mayor desempeño ya que le brindarán la mejor seguridad a los trabajadores esto para que se sientan protegidos en su desarrollo al trabajar, aprendiendo e incrementando sus conocimientos a través de la experiencia.

Las empresas ponen en riesgo a las personas cuando se realizan actividades para producir bienes o servicios, la salud se vuelve muy importante ya que cuenta cómo un valor que le da a la persona para poder aplicar su desempeño en las áreas de trabajo sin tener límites y evitando tener faltas por enfermedades teniendo en cuenta su entorno como anteriormente mencionamos eso tiene mucho que ver ya que su actividad se desempeña a través de su entorno ya que es algo que no podemos controlar pero dentro del trabajo podemos usar medidas para proteger su bienestar procurando tener estrategias que garanticen tener un trabajo seguro con mejores ambientes laborales que tengan mejores mantenimientos para que los trabajadores lleven su vida productiva de una manera eficaz y eficiente.

Laborar con seguridad también es responsabilidad de cada uno de los empleados ya que deben de entender que la seguridad es de ellos y deben de cuidar su bienestar en todo momento tomando sus acciones con responsabilidad para ejercer cada una de sus tareas no sólo viendo el incremento de la empresa sino también viendo su bienestar evitando tener accidentes que les ocasionen fuertes lesiones teniendo siempre claro que las únicas prioridades son ellos mismos.

Los trabajadores deben de ser cuidadosos al realizar sus actividades más cuando no cuentan con los conocimientos suficientes para realizar la actividad ya que el no saberlo puede ocasionar accidentes y no solo para ellos de manera personal sino para los demás compañeros, ya que si es un accidente grande que ocasiona problemas que no son posibles controlar y peligroso esto puede llegar afectar su entorno y con ello a los demás trabajadores que laboran a su alrededor afectandoles de la misma manera o aún más grave.

En toda empresa hay riesgos los cuales los trabajadores deben enfrentar y la empresa debe controlar para que tengan un mejor desarrollo en su productividad en los tiempos determinados que lo quieren tener y con las características que lo deseen estableciendo requisitos o características para aumentar la productividad por medio de los métodos que van a desempeñar con los sistemas que quieran implementar dentro de la empresa planificando cada uno de los pasos que se van a llevar a cabo para cumplir sus objetivos basado en la circunstancias en las que se encuentran la empresa.

La salud y seguridad ocupacional también se encarga de la higiene que deben de tener los trabajadores en las áreas de tarea de trabajo pero también en sus áreas para uso personal que brinda la empresa, esto lo debe tener en cuenta la empresa para llevar en orden un sector de suma importancia para los trabajadores ya que de estas áreas la higiene es de suma importancia para evitar enfermedades que pueden ser graves para los empleados y pueda causarles deficiencias en su desarrollo en la productividad al momento de realizar sus trabajos.

La falta de seguridad y salud en las áreas de trabajo deja desprotegidas a las personas que laboran en ella siendo afectadas por el ambiente laboral en el que están desarrollándose, es por ello que es importante tener áreas con condiciones justas y limpias para que puedan desarrollar sus actividades con mejores condiciones aparte de tener un mejor ambiente en sus emociones ya que un buen entorno influye en el mejoramiento de la aptitud de cada uno de los trabajadores al momento de desempeñar sus tareas ya que no solamente es tener el bienestar en la estructura de la empresa sino también en la parte mental y espiritual del trabajador teniendo un entorno más agradable.

Las empresas deben de contar con mejoras en las condiciones del trabajo para la salud de los empleados y teniendo en orden la estructura de la empresa evitando accidentes al igual que ver el mejoramiento en la colocación de las máquinas con las que se trabaja para que no puedan ocasionar problemas a la hora de trabajar, las áreas de los trabajadores deben de estar en orden y limpias para no ocasionar accidentes con los materiales que se utilizan que puedan estar en desorden que afecta el desempeño en la organización.

El bienestar de los trabajadores ante los accidentes laborales debe formar parte como un cumplimiento de la empresa o una obligación de la empresa hacia los trabajadores que controlen las situaciones de riesgo que puedan llegar a tener teniendo una evaluación de los accidentes que puedan ocurrir a través del tiempo y las circunstancias que se presenten con medidas preventivas que puedan ser utilizadas para el cuidado de los trabajadores, máquinas, productos y para la misma empresa.

Los esfuerzos de la empresa para mantener los trabajadores con salud y en buenas condiciones no son una pérdida más sino una ganancia, ya que gracias a ellos logramos los objetivos que tenemos a largo y a corto plazo ya que por la realización de sus actividades que desempeñan diariamente y los conocimientos que aportan a la empresa se pueden llegar a cumplir estos mismos, los trabajadores son la base para que una empresa pueda cumplir sus expectativas teniendo una máxima productividad con mejor desempeño.

La salud y seguridad ocupacional somos nosotros porque el bienestar que las empresas ven es por sus empleados y nosotros como empleados debemos de tener la capacidad para aprender a controlar y a usar adecuadamente los medios para nuestra seguridad en el entorno laboral, nosotros como trabajadores debemos de tomarle importancia a los señalamientos e indicaciones que nos presentan en los trabajos ya que la empresa lo hacen por protección a nuestro bienestar como personas, como sus trabajadores. La salud y seguridad ocupacional somos nosotros, y nosotros somos siempre lo primordial al igual que nuestra salud.

ENFOQUES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL

AUTORES

CÉSAR AUGUSTO SEVERINO PARRA, LUZ ELENA BARRIENTOS HERNÁNDEZ, ANSELMO LARA MORALES, ZANDRA ELIZABETH FRANCO CRUZ, VERÓNICA USCANGA HERNÁNDEZ, ÁNGEL RENE ZAMUDIO PRIETO, EVELYN SALGADO MORALES, GREGORIO CRUZ MIGUEL, MARÍA DE JESÚS CECILIA RAMÓN VILA, IVANNA DEL CARMEN VILLEGAS RAMÓN, ALBA MERCADO HERRERA, MARCELINO MALDONADO BELTRÁN, ALEJANDRO GARCÍA QUINTERO, SAUL BENJAMIN ANDRADE HERNÁNDEZ, CAROLINA BRITO ESCALANTE, LUIS FLORES MUÑOZ

 Grupo de Ediciones
y Publicaciones
Xalapa S.A. de C.V.

ISBN: 978-607-59608-3-8

