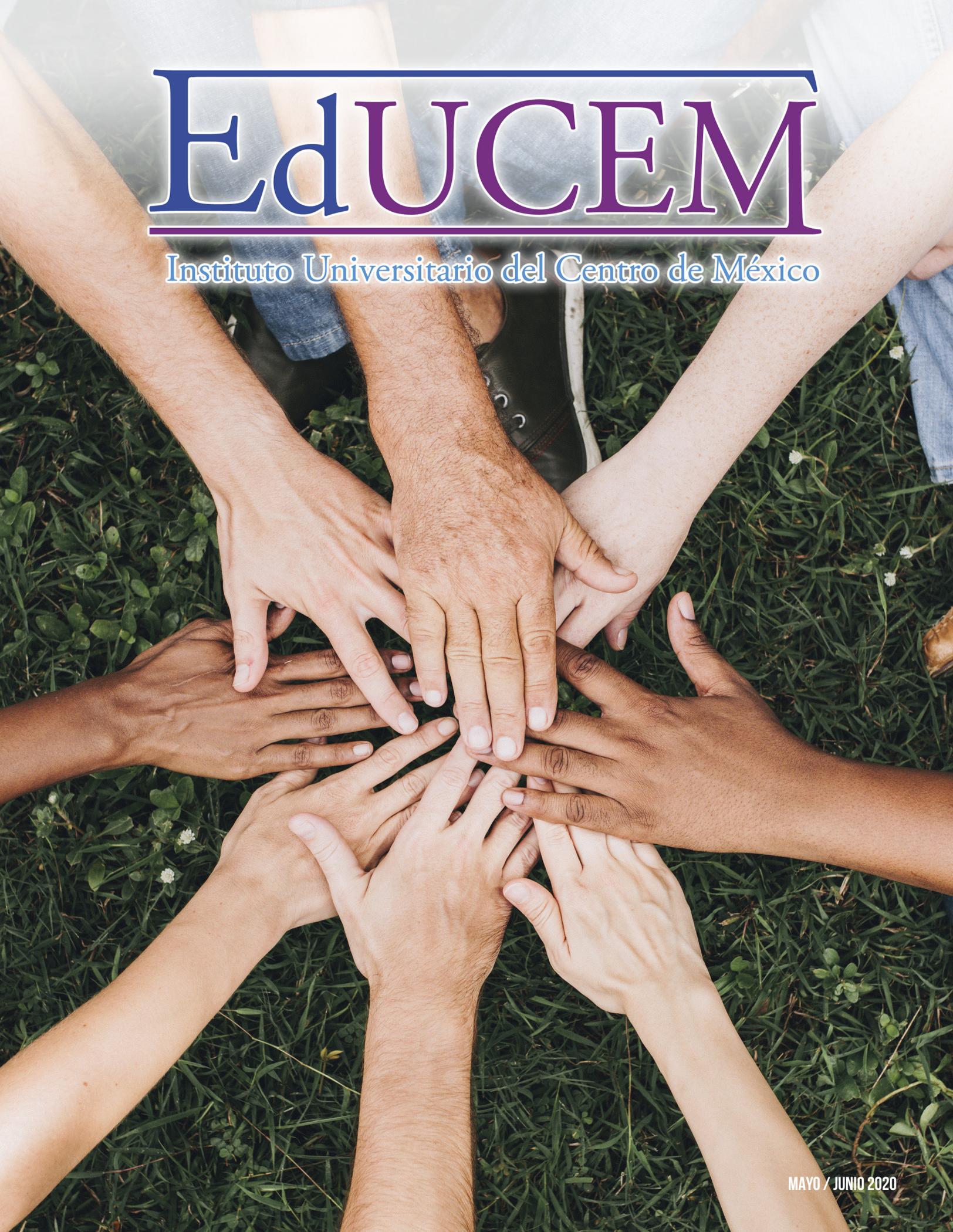


EdUCEM

Instituto Universitario del Centro de México



CARTA EDITORIAL

EdUCEM

Instituto Universitario del Centro de México

Vamos caminando, algunos de nosotros comenzamos a sentir incertidumbre, el brote de un virus desde oriente, esta prendiendo las alertas internacionales y esto se refleja en la dinámica económica y social, sin embargo, la vida continúa.

Al margen de las situaciones de salud que de repente parecen tan lejanas, lo real es que nuestra sociedad plantea múltiples necesidades a las que los jóvenes profesionistas tratan de darle atención desde diferentes campos disciplinarios.

Es evidente que la segunda década del siglo XXI está generando más conciencia sobre los problemas psicosociales generados por entornos complejos, el cúmulo de información que circula con rapidez por diferentes medios, incide en que los profesionales aporten propuestas de mejora en diferentes niveles y ámbitos de intervención.

El primer núcleo social es la familia. Es en su interior donde el sujeto adquiere y con sólida su marco axiológico para interactuar con el exterior, pero... ¿qué pasa cuándo la familia provoca reacciones adversas en sus integrantes? En este número Diana Rodríguez comparte su análisis sobre la familia como un factor generador de delitos en el Estado de Guanajuato.

Ana Karen Urzua, reflexiona sobre cómo se percibe y maneja el concepto de muerte en la sociedad contemporánea desde la perspectiva de los jóvenes, considerando los aspectos sociales y culturales que la rodean.

Hablar de los delitos y la muerte, puede ser un preámbulo, para analizar las condiciones del servicio médico que reciben las personas en las instituciones públicas de cuidado a la salud. María Fernanda del Ángel, realiza un análisis sobre la calidad y el trato digno en la atención a la salud.

Si bien la administración pública actual ha manifestado su interés por mejorar la calidad de vida de los mexicanos, uno de los grandes temas de discusión, es la vivienda digna y todo lo que ello involucra para su concreción. Francisco Javier Leal, analiza la necesidad de la continuidad del estímulo fiscal en materia de vivienda que otorga el gobierno federal mexicano, realizando un análisis comparativo del beneficio obtenido por el contribuyente.

Buscar el bienestar, no se delimita solo a la atención de necesidades humanas, sino también, a la existencia de entornos que permitan sacar lo mejor de las personas, trascendiendo del núcleo familiar al entorno laboral, razón por la que Alan Torres, reflexiona sobre la importancia del clima laboral en las organizaciones.

La diversidad de temáticas presentadas en este número, dan cuenta del compromiso de nuestros estudiantes y egresados por contribuir desde su escenario social en mejorar el nivel y las condiciones de vida de los mexicanos, demostrando con ello un sentido de responsabilidad y compromiso social.

Cordialmente:

Ing. Patricia Mena Hernández.

Rectora

Directorio

Comisión Permanente:

Rectoría

DIRECCIÓN ACADÉMICA

Dra. Esther Álvarez Montero

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Lic. Susana López Castelán

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Ing. Arturo Mena Hernández

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN ESTRATÉGICA

Lic. Carlos Alberto López Martínez

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

Lic. Karla Patricia Barrios Mena

DIRECCIÓN DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Lic. Eduardo Guerrero Rodríguez

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Lic. Juan Santiago Silva Grimaldo

ÍNDICE

“Calidad y trato digno en la atención de la salud”. María Fernanda del Ángel Morales

04

Continuidad del estímulo fiscal en materia de vivienda que otorga el gobierno federal mexicano, caso comparativo del beneficio obtenido por el contribuyente. Francisco Javier Leal Cisneros

09

“La familia como un factor generador de delitos en el estado de Guanajuato”. Diana Rodríguez Gasca

16

La importancia del clima laboral en las organizaciones. Alan Torres Hernández

23

Morir hoy: aspectos sociales y culturales (la muerte contemporánea). Ana Karen Urzúa González

30

Comisión Editorial:

CUERPO EVALUADOR

Dra. Esther Álvarez Montero

Lic. Thannia Poulette Asbun Escoto

Lic. Laura Berenice Obregón Torres

EDICIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

Dra. Esther Álvarez Montero

Lic. Thannia Poulette Asbun Escoto

Lic. Laura Berenice Obregón Torres

DISEÑADOR EDITORIAL

Lic. Manuel Martínez Carabes

DISEÑADOR GRÁFICO

Lic. Manuel Martínez Carabes





**“CALIDAD Y TRATO
DIGNO EN LA
ATENCIÓN DE LA
SALUD”**

María Fernanda del Ángel Morales
Irapuato, Guanajuato.

INTRODUCCIÓN

Durante el año de pasantía se observó cómo afecta la calidad en la atención y el trato digno del personal de salud en la recuperación, mejoría y estabilización de los pacientes.

La calidad es considerada como una cualidad o atributo que se debe poseer en cualquier servicio o área para el buen desarrollo en la práctica de una profesión, y en materia de salud es indispensable poseerla. Calidad es hacer las cosas de la mejor manera y desde el primer momento. Esto representa un reto importante a nivel mundial, ya que existen países que aún no logran alcanzar los estándares sanitarios que se desean, y por lo tanto no obtienen un progreso en los servicios de salud.

Para México el panorama es un poco diferente ya que el Sistema Nacional de Salud ha demostrado una mejoría en la calidad de los servicios de salud en los últimos años. Esto no quiere decir que tengamos el nivel que se espera, ya que los estándares a alcanzar deben estar en todos los prestadores de los servicios de salud, así como en todas las instituciones públicas y privadas.

La no calidad en los servicios de salud puede verse representada de muchas maneras: 1) la falta de medicamentos y material en las instituciones; 2) la falta de personal de salud; 3) la poca habilidad, conocimiento o experiencia en el personal de salud; 4) los altos costos; y 5) el maltrato o el trato no digno en los cuidados y atención a los pacientes.

Esto nos lleva a la inconformidad, a las complicaciones de enfermedades, a una mayor estancia en los centros de salud por falta de mejoría y, la peor consecuencia, las pérdidas humanas.

En este trabajo se pretende conocer el verdadero significado de calidad en los servicios de salud, y cómo ésta repercute directamente en la recuperación o la atención de los usuarios. Asimismo, sensibilizar a los profesionales de salud no sólo del significado de la palabra “calidad”, sino de la importancia de llevar a cabo servicios que mejoren la vida de nuestros pacientes.

CALIDAD Y TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN A LA SALUD

Todos los seres humanos queremos recibir servicios que garanticen nuestra comodidad y mejoren nuestra calidad de vida, así como un trato digno durante nuestra estancia o visita en cualquier institución hospitalaria.

Cuando hablamos de calidad en los servicios de salud no puede pasar desapercibido el doctor Avedis Donabedian, ya que hace más de 40 años comenzó a implementar el significado como tal de calidad en los servicios de salud. Según él, el aseguramiento de la calidad de salud es obtener los mayores beneficios con los menores riesgos a través de mecanismos ya establecidos.

Pero hace muchos más años atrás, una de las precursoras de la enfermería; Florence Nightingale ya llevaba a cabo servicios que mejoraron la calidad de vida de sus pacientes pese a todo mal pronóstico. Descubrió e implementó estrategias que ayudaron en la recuperación y redujeron las complicaciones que se podrían ocasionar; estrategias que hasta el día de hoy se siguen llevado a cabo.

En su obra *Notas sobre enfermería* reflejó su pensamiento sobre la teoría ambiental en el área de la salud. Según Nightingale, el entorno es fundamental para la recuperación del paciente, como también lo es para su correcto desarrollo de procesos biológicos y fisiológicos (Macho, 2017). Se entiende por calidad a la capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de los usuarios o beneficiarios.

Servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra. El paciente es la persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar. La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre qué tan bien un servicio puede satisfacer sus necesidades (Molina Tamayo, 2014).

El trato digno son aquellas percepciones que el usuario tiene acerca del personal de salud. Se deben seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el usuario, así como la información que le brindará respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto

mutuo.

Se dice que no existe como tal una definición estándar para el significado de calidad. A nivel global, algunos se han centrado en cumplir con los requisitos y otros se enfocan en la satisfacción del usuario; para el sector salud se deben tener todos los componentes.

La palabra calidad está definida por atributos. Esto significa que cuando hablamos de una organización de salud de calidad algunos podrían entender que la tiene porque: 1) está certificada, 2) genera buena atención al paciente, 3) maneja tiempos adecuados, 4) cuenta con los recursos, ó 5) porque el profesional está capacitado (Numpaqué y Rocha, 2016).

Cada quien va creando su propia definición. Según la Organización Mundial de la Salud (2019) calidad significa un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el usuario, un alto grado de satisfacción del usuario y el impacto favorable para la salud. Como se observa, todo a favor del paciente.

El personal de salud está al servicio de las personas. Son individuos que atienden a personas en sus diversas condiciones y estados de salud. Hay gente que proviene de distintos grupos de población, diferencias demográficas, aspectos étnicos, diferentes religiones, cultura y costumbres. Es una relación entre seres humanos, la cual el foco principal es la persona, la familia o la comunidad.

Al hablar de calidad en el servicio de sector salud es hablar de un proceso de mejora que se debe implementar en las instituciones públicas y privadas, y que debe llevar a cabo toda aquella persona que labora en un hospital, clínica, centro de salud, o donde se brinden servicios de salud.

Es decir, desde el personal de intendencia hasta el director del hospital. Ya que cada una de las actividades que se realizan para el paciente, tienen como fin aumentar el pronóstico de la enfermedad o padecimiento, mejorar su calidad de vida, y disminuir sus complicaciones.



La calidad de atención médica significa brindar una atención conforme a las normas de calidad. Así como contar con conocimiento, habilidad, tecnología, ambiente confortable que garantice la seguridad del usuario y mejore su calidad de vida. Es decir, implica el cumplimiento de los requerimientos y de sobrepasar las expectativas del usuario (Forrellat, 2014).

Estas son algunas de las características que se observaron para mejorar la calidad de la atención y dar así un trato digno al paciente, las cuales debe poseer todo el personal de salud que tenga contacto directo con el paciente. Mismas que van desde algo sencillo hasta condiciones que no dependen directamente con el profesional de la salud.

Tan sencillas como regalar una sonrisa, con esto se establecen mejores relaciones humanas; ya que las personas se sienten bien atendidas. Cuando se escucha atentamente lo que nos dice la persona, ésta sabrá que realmente nos interesa lo que nos está comunicando; es de mala educación que mientras alguien nos habla, parezcamos ocupados, estemos escribiendo en la computadora o atendiendo el celular. Hay que siempre mirar a los ojos a la persona que se dirige a nosotros. Se debe lograr que la persona tenga confianza en el profesional de salud. Implica que todo el personal posea un conjunto de conocimientos y habilidades, así como las actitudes para la atención integral hacia el paciente.

Es importante comprender el estado de ánimo de las personas. Habrá pacientes que lleguen contentos u optimistas y, por el contrario, se verán pacientes con estado de ánimo bajo, deprimidos o negados a recibir su tratamiento. Esto depende del tipo de patología que tenga y de las complicaciones que esta enfermedad ha tenido en su organismo.

Otro elemento que se debe desarrollar es la atención oportuna. Implica el equipamiento y la capacidad resolutoria que, de acuerdo a la gravedad de la condición, serán atendidos lo más pronto posible y con la mejor capacidad.

Todas las instituciones de salud pública y privada deben implementar principios que garanticen un trato digno y un servicio de calidad. No sólo hacerlo cuando se supervisará la unidad o cuando se llevarán a cabo eventos donde se pueda observar el tipo de servicio que se brinda.

Se debe mejorar continuamente; día con día e ir implementando nuevos conocimientos y nuevas técnicas para el buen desarrollo de los servicios. Todo esto debe ser un trabajo multidisciplinario y que involucre a cada profesional de la salud y a todo el personal que labore en un centro donde se brinden servicios de salud, donde la principal meta sea la mejora del paciente.

Cuando se habla de calidad, uno de los aspectos más importantes percibidos por el paciente es el trato digno. El trato digno es la situación que se logra cuando las interacciones entre el paciente y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta la satisfacción, e inclusive sobrepasando las legítimas expectativas que tiene el paciente.

El trato digno engloba varios conceptos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de la atención adecuada o trato adecuado. A continuación la descripción de los más representativos. 1) Autonomía: se respetan los derechos del paciente acerca de la toma de decisiones sobre sus tratamientos y procedimientos respecto a su salud. 2) Confidencialidad: toda información provista por el paciente a cualquier prestador de salud, debe salvaguardarse y no debe ser divulgada sin permiso del paciente. 3) Comunicación: el paciente tiene todo el derecho de realizar preguntas o aclarar dudas respecto a su estado de salud, toda información que se le brinde debe ser lo más clara para él. 4) Atención pronta: la atención médica debe ser lo más pronto posible, para evitar la molestia del paciente y evitar que su padecimiento se agrave. 5) Calidad en las comodidades básicas: la alimentación proporcionada debe ser de calidad y provista en cantidad suficiente, así como baños, salas de espera y consultorios deben estar limpios y bien ventilados, además de ser confortables (Ramírez y otros, 2016).

Existen muchas características que debe poseer cada uno de los prestadores de los servicios de salud para mejorar la calidad de atención y satisfacer las necesidades del paciente. Tales como ser sensibles, hablar claro, brindar atención personalizada, ser cálidos, tener empatía, aclarar dudas o preguntas, una buena interacción social, respetar, saber escuchar, controlar emociones, ser sinceros, reconocer fallas, y cumplir con los deberes y obligaciones.

CONCLUSIÓN

El mundo se está transformando, al igual que la población, la ciencia, y la tecnología. Aparecen nuevas enfermedades, descubren nuevos tratamientos, crean medicamentos, etc. Debemos embarcarnos en el trabajo de calidad. Este proceso generará un círculo virtuoso dentro de cada institución, ya que el trabajo en equipo, las decisiones y las acciones realizadas con calidad conllevarán beneficio para todos.

Todas las profesiones implicadas en el sector salud son las más humanitarias, inclusive las más respetadas. Las personas confían ciegamente cuando ven a alguien vestido de blanco o que simplemente les preguntan: “¿qué le pasó?”, o “¿cómo se siente hoy?”.

Se cree que la primera razón por la cual se toma la decisión de estudiar o ejercer como profesional de la salud es la empatía por los demás; el querer ayudar y suplir todas las necesidades del paciente.

Se deben de tratar a los demás cómo quisiéramos que nos trataran a nosotros. Teniendo en mente que cada niño, hombre, mujer, adolescente o adulto mayor; podrían ser nuestros padres, hermanos, hijos, esposos o esposas, abuelos o nosotros mismos.

Se deben respetar a todas las personas por igual, no importa su género, edad, religión, lugar de procedencia, etc. Cada profesional de salud debe proporcionar los servicios con respeto, buena disposición y con la mayor habilidad; implicando todos los conocimientos obtenidos.

Como se vio anteriormente, prestar servicios de calidad es algo que cada profesional de la salud debe aplicar con todos los pacientes. Es un trabajo en equipo y apoyo mutuo. A veces no se tiene la práctica, pero se deben cambiar hábitos desfavorables por hábitos que garanticen la satisfacción de cada uno de los pacientes. Los cambios pueden generar miedo, pero son beneficiosos; sí algo no se intenta o no se arriesga jamás se sabrá si aquello será mejor.

BIBLIOGRAFÍA

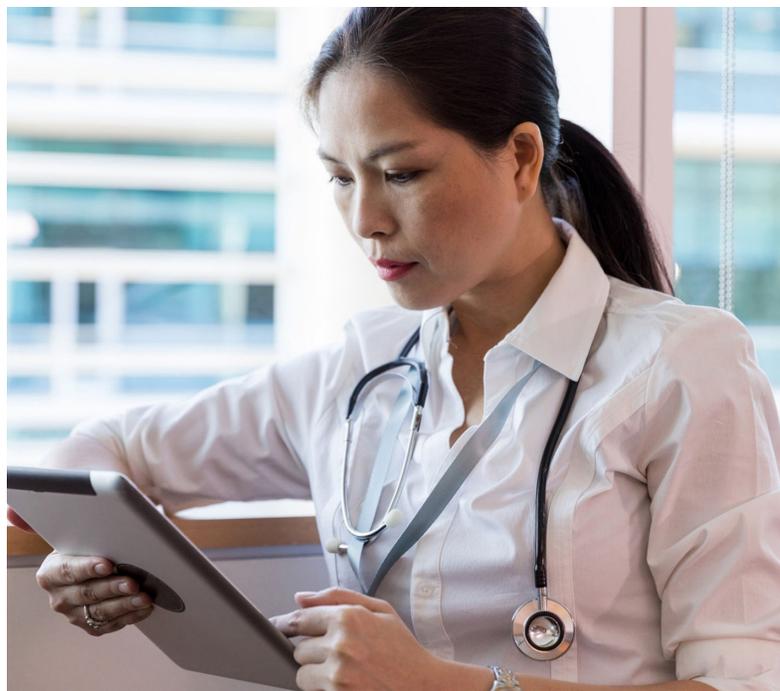
Forrellat Barrios, M. (2014) Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. Revista cubana de hematología, inmunología y hematología. Vol 30. No 2. Recuperado de la URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Molina Tamayo, O (2014) Calidad de los servicios. ECURED https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios#Calidad

Numpaqué-Pacabaque, A. Rocha-Buelvas, A (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la facultad de medicina. Vol 64. No 4. Recuperado de la URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=en&nr=iso&tlng=es

Macho Stlader, M (2017). Mucho más que la dama de la lámpara. Mujeres con ciencia. <https://mujeres-conciencia.com/2017/08/22/florence-nightingale-mucho-mas-la-dama-la-lampara/>

Ramírez Muñoz V, Gallegos Carballo L, Bolado García PB, Gamboa-López GJ, Medina-Escobedo CE (2016). Percepción del familiar y el paciente sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería. Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social. Vol 24. No 2. Recuperado de la URL: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/98/158





CONTINUIDAD DEL **ESTÍMULO FISCAL**
EN **MATERIA DE VIVIENDA** QUE OTORGA
EL **GOBIERNO** FEDERAL MEXICANO,
CASO COMPARATIVO DEL **BENEFICIO**
OBTENIDO POR EL **CONTRIBUYENTE**

Francisco Javier Leal Cisneros
Licenciado en Contaduría, Querétaro, Qro.

INTRODUCCIÓN

Los estímulos fiscales en materia de vivienda que otorga el Gobierno Federal Mexicano publicados en el Diario Oficial de la Federación el 22 de enero y el 26 de marzo de 2015, generan una disminución en los costos de venta en la construcción de casa-habitación en el país. Por lo que la continuidad de dichos beneficios alienta el desarrollo de este sector económico y da como resultado un ahorro en el precio de compra al consumidor final.

En el presente escrito se realiza un caso comparativo del costo final de construcción de casa-habitación entre subcontratistas (prestadores de servicios) que optan por beneficiarse de este estímulo fiscal y de aquellos otros que no.

También se indican lo que se debe considerar al momento de realizar la facturación de estos conceptos, y los pasos a seguir para apegarse al decreto del 26 de marzo de 2015.

Cabe mencionar que para el presente trabajo se entenderá como subcontratista a todo contribuyente que preste servicios a constructoras de trabajos específicos y parciales en inmuebles destinados a casa-habitación.

¿Qué establece el estímulo fiscal?

El 26 de marzo de 2015 siendo presidente de la república mexicana el Lic. Enrique Peña Nieto, se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el decreto por el que se otorgan medidas de apoyo a la vivienda y otras medidas fiscales. Que hace continuidad y especialización detallada al decreto por el que se otorgan beneficios fiscales en materia de vivienda publicado en el DOF el 22 de enero del mismo año.

El decreto publicado el 22/01/2015, menciona en su artículo segundo que

se condona el pago del impuesto al valor agregado y sus accesorios, que hayan causado hasta el 31 de diciembre de 2014 los contribuyentes por la prestación de servicios parciales de construcción destinados a casa habitación, siempre que la contribución no haya sido trasladada ni cobrada al prestatario de los servicios mencionados y que a partir del ejercicio fiscal de 2015 el prestador de los servicios parciales de

construcción destinados a casa habitación traslade, cobre y pague el impuesto al valor agregado conforme a las disposiciones fiscales aplicables.

Es decir, si en ejercicios fiscales anteriores a 2015 el subcontratista no hubiese cobrado, trasladado o pagado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) gravado por los trabajos ejecutados en ese lapso, al contribuyente se le condonaría el pago determinado en la declaración definitiva de dicho impuesto. Y se hace mención de que a partir del ejercicio 2015 se enterará el IVA de acuerdo con las disposiciones fiscales aplicables, que da entrada al decreto que se publicaría en marzo siguiente.

Ahora, el decreto publicado el 26 de marzo de 2015 menciona en su artículo primero que

se otorga un estímulo fiscal a los contribuyentes que presten servicios parciales de construcción de inmuebles destinados a casa habitación, siempre y cuando el prestador del servicio proporcione la mano de obra y materiales. Los servicios mencionados deberán prestarse en la obra en construcción al propietario del inmueble, quien deberá ser titular del permiso, licencia o autorización de la construcción de la vivienda correspondiente.

El estímulo fiscal consiste en una cantidad equivalente al 100% del impuesto al valor agregado que se cause por la prestación de dichos servicios y se aplicará contra el impuesto causado mencionado.

Es decir, aquellos subcontratistas que cumplan los requisitos establecidos en el artículo segundo de este decreto podrán beneficiarse de la condonación del 100% del gravamen del IVA.

Esta condonación del Impuesto es la que se pretende demostrar en el presente escrito, y debe tener una continuación en los ejercicios futuros para generar un ahorro en los costos de construcción de casa-habitación en el país, y así alentar el crecimiento de este sector económico. Como menciona el decreto en sus considerandos

promover el desarrollo y construcción de viviendas de calidad a precios accesibles para las familias mexicanas y coadyuvar a que éstas formen un patrimonio propio, que les permita gozar de una mejor calidad de vida y alcanzar un mayor nivel de bienestar (...).

CASO COMPARATIVO ENTRE CONTRIBUYENTES BENEFICIARIOS Y NO BENEFICIARIOS

A continuación, se presentan casos ficticios de los 2 posibles escenarios existentes para este estímulo fiscal, y se hace la comparación de los costos finales que representaría cada uno para la construcción de una casa-habitación y su precio de venta en el mercado posterior a la determinación de una utilidad. El primer caso se basa en contribuyentes no apegados al decreto y el segundo en contribuyentes beneficiarios del estímulo.

Para los escenarios comparativos se pondrá un valor monetario a cada una de las partidas consideradas prioritarias en la edificación de una vivienda (Imagen 1), con los acabados otorgados por la constructora inmobiliaria.

PARTIDA	SUBPARTIDA	ALCANCE
TERRACERÍAS	Plataformas	Nivelación de base para Edificación
REDES	Eléctrica	Corriente eléctrica
REDES	Hidrosanitaria	Agua potable para cocina, sanitario y regadera
REDES	Pluvial	Desague en conica, sanitario, regadera
EDIFICACIÓN	Construcción	Concretos y materiales para la edificación (Pisos, Pegaazulejos, Monomandos, Lavamanos, Apagadores eléctricos, Etc.)
INSTALACIONES	Minisplit	Preparación e Instalación de equipo minisplit
INSTALACIONES	Mármol	Acabados en baño y cocina
CARPINTERÍAS	Puertas acceso	Puertas de madera para acceso principal, habitaciones y baño
CARPINTERÍAS	Cocina	Cocina integral de madera
CANCELERÍA	Baño	Cancel de vidrio templado para regadera
CANCELERÍA	Ventanas	Cancel de vidrio templado para ventanas
IMPERMEABILIZACIÓN	Azoteas	Impermeabilización de Azoteas

IMAGEN 1. Partidas prioritarios en la edificación de una vivienda

Una vez determinado el costo de venta, se determina una utilidad del 15% para establecer el precio de venta de la casa-habitación en el mercado inmobiliario.

ESCENARIO I. COSTO DE VENTA SIN APEGO AL DECRETO

Para determinar el precio de venta del primer escenario, se monetiza cada subpartida con un costo unitario aleatorio no representativo de la realidad; como se muestra en la Imagen 2, el costo unitario antes de IVA de la casa a edificar sería de \$540,000.00

PARTIDA	SUBPARTIDA	COSTO UNITARIO
TERRACERÍAS	Plataformas	\$ 70,000.00
REDES	Eléctrica	\$ 50,000.00
REDES	Hidrosanitaria	\$ 40,000.00
REDES	Pluvial	\$ 35,000.00
EDIFICACIÓN	Construcción	\$ 250,000.00
INSTALACIONES	Minisplit	\$ 30,000.00
INSTALACIONES	Mármol	\$ 20,000.00
CARPINTERÍAS	Puertas acceso	\$ 15,000.00
CARPINTERÍAS	Cocina	\$ 13,000.00
CANCELERÍA	Baño	\$ 5,000.00
CANCELERÍA	Ventanas	\$ 8,000.00
IMPERMEABILIZACIÓN	Azoteas	\$ 4,000.00
TOTAL		\$ 540,000.00

IMAGEN 2. Costo unitario por partida

En este escenario los subcontratistas de cada partida no están apegados al decreto o en el supuesto que el decreto fuese erogado; el costo de venta de la casa sería de \$626,400.00 como se muestra en la Imagen 3.

PARTIDA	SUBPARTIDA	COSTO UNITARIO	IVA (%)	IMPORTE IVA	COSTO TOTAL
TERRACERÍAS	Plataformas	\$ 70,000.00	16%	\$ 11,200.00	\$ 81,200.00
REDES	Eléctrica	\$ 50,000.00	16%	\$ 8,000.00	\$ 58,000.00
REDES	Hidrosanitaria	\$ 40,000.00	16%	\$ 6,400.00	\$ 46,400.00
REDES	Pluvial	\$ 35,000.00	16%	\$ 5,600.00	\$ 40,600.00
EDIFICACIÓN	Construcción	\$ 250,000.00	16%	\$ 40,000.00	\$ 290,000.00
INSTALACIONES	Minisplit	\$ 30,000.00	16%	\$ 4,800.00	\$ 34,800.00
INSTALACIONES	Mármol	\$ 20,000.00	16%	\$ 3,200.00	\$ 23,200.00
CARPINTERÍAS	Puertas acceso	\$ 15,000.00	16%	\$ 2,400.00	\$ 17,400.00
CARPINTERÍAS	Cocina	\$ 13,000.00	16%	\$ 2,080.00	\$ 15,080.00
CANCELERÍA	Baño	\$ 5,000.00	16%	\$ 800.00	\$ 5,800.00
CANCELERÍA	Ventanas	\$ 8,000.00	16%	\$ 1,280.00	\$ 9,280.00
IMPERMEABILIZACIÓN	Azoteas	\$ 4,000.00	16%	\$ 640.00	\$ 4,640.00
TOTAL		\$ 540,000.00	16%	\$ 86,400.00	\$ 626,400.00

IMAGEN 3. Costo total por partida

El aumento del costo del IVA representa el 16% (\$86,400) del valor unitario original; y para la constructora de casa-habitación la ley fiscal aplicable la exenta del gravamen de este impuesto en sus ventas, por lo tanto, ese 16% no se acreditaría y se convertiría automáticamente en costo de venta.

Ahora, el precio de venta se determina de la siguiente manera:

$$CV * 1.15 = PV$$

Donde:

CV= Costo de venta

1.15= Importe total con utilidad

PV= Precio de venta

Ya que la utilidad propuesta es del 15% sobre el costo de venta. Al sustituir la fórmula anterior con los valores de la Imagen 3, la vivienda del escenario 1 entraría

en el mercado a un precio de venta de \$720,360.00
 $CV * 1.15 = PV \quad \square \quad \$626,400.00 * 1.15 = \$720,360.00$

ESCENARIO 2. COSTO DE VENTA CON APEGO AL DECRETO

Para determinar el precio de venta del segundo escenario se monetiza cada subpartida con un costo unitario aleatorio no representativo de la realidad; y se utilizan los mismos que en el escenario 1; como se muestra en la Imagen 2, el costo unitario de la casa a edificar sería de \$540,000.00.

En este escenario los subcontratistas están apegados al decreto por el que se otorgan beneficios fiscales en materia de vivienda; así, el costo de venta de la casa sería de \$540,000.00 como se muestra en la Imagen 4.

PARTIDA	SUBPARTIDA	COSTO UNITARIO	IVA (%)	IMPORTE IVA	COSTO TOTAL
TERRACERÍAS	Plataformas	\$ 70,000.00	0%	\$ -	\$ 70,000.00
REDES	Eléctrica	\$ 50,000.00	0%	\$ -	\$ 50,000.00
REDES	Hidrosanitaria	\$ 40,000.00	0%	\$ -	\$ 40,000.00
REDES	Pluvial	\$ 35,000.00	0%	\$ -	\$ 35,000.00
EDIFICACIÓN	Construcción	\$ 250,000.00	0%	\$ -	\$ 250,000.00
INSTALACIONES	Minisplit	\$ 30,000.00	0%	\$ -	\$ 30,000.00
INSTALACIONES	Mármol	\$ 20,000.00	0%	\$ -	\$ 20,000.00
CARPINTERÍAS	Puertas acceso	\$ 15,000.00	0%	\$ -	\$ 15,000.00
CARPINTERÍAS	Cocina	\$ 13,000.00	0%	\$ -	\$ 13,000.00
CANCELERÍA	Baño	\$ 5,000.00	0%	\$ -	\$ 5,000.00
CANCELERÍA	Ventanas	\$ 8,000.00	0%	\$ -	\$ 8,000.00
IMPERMEABILIZACIÓN	Azoteas	\$ 4,000.00	0%	\$ -	\$ 4,000.00
TOTAL		\$ 540,000.00	0%	\$ -	\$ 540,000.00

IMAGEN 4. Costo total por partida con estímulo fiscal

El aumento del costo de venta del IVA representa el 0% (\$0.00) del valor unitario original; y para la constructora de casa-habitación la ley fiscal aplicable la exenta del gravamen de IVA en sus ventas, por lo que no se afectaría el entero de IVA mensual.

Ahora, el precio de venta se determina de la siguiente manera:

$$CV * 1.15 = PV$$

Donde:

CV= Costo de venta

1.15= Importe total con utilidad

PV= Precio de venta

Ya que la utilidad propuesta es del 15% sobre el costo de venta. Al sustituir la fórmula anterior con los valores de la Imagen 4, la vivienda del escenario 2 entraría en el mercado a un precio de venta de \$621,000.00

$$CV * 1.15 = PV \quad \square \quad \$540,000.00 * 1.15 = \$621,000.00$$

COMPARACIÓN ENTRE ESCENARIOS

Para poder visualizar el beneficio del estímulo fiscal, en la imagen 5 se muestra la comparación entre los escenarios estudiados previamente, lo que significa que el precio de venta de una vivienda construida con apego al decreto representa un ahorro de \$99,360.00 para el consumidor final.

ESCENARIO	COSTO DE VENTA	UTILIDAD	PRECIO DE VENTA
SIN APEGO	\$ 626,400.00	\$ 93,960.00	\$ 720,360.00
CON APEGO	\$ 540,000.00	\$ 81,000.00	\$ 621,000.00
DIFERENCIA	\$ 86,400.00	\$ 12,960.00	\$ 99,360.00

IMAGEN 5. Comparación entre escenarios

Es por eso que se considera que el estímulo fiscal en materia de vivienda debe tener continuación por parte del gobierno federal mexicano, para que el consumidor final tenga un ahorro representativo al momento de adquirir su patrimonio.

Si bien, la utilidad en el escenario 1 es mayor para la constructora, el objetivo del estímulo fiscal es que el producto (vivienda) llegue al menor precio posible al consumidor final. Además de que los \$12,960.00 (Imagen 5) de diferencia en la utilidad no son representativos comparados con los \$86,400.00 (Imagen 3) que se tendrían que erogar vía flujo de efectivo por concepto de IVA.

CONSIDERANDOS PARA LA FACTURACIÓN

De acuerdo con la última actualización realizada por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en materia de facturación, a partir del 1 de enero de 2018, toda entidad tributante deberá generar sus facturas en versión 3.3.

De acuerdo con la facturación 3.3 y con los artículos segundo y cuarto del decreto publicado el 26/03/2019, el subcontratista debe considerar los siguientes puntos al momento de timbrar una factura.

- 1) El subcontratista debe apegarse al decreto cada año durante el mes de enero.
- 2) La factura no puede incluir el concepto de traslado de IVA.
- 3) La factura debe ser únicamente por concepto de los servicios parciales.
- 4) La factura debe incluir el complemento "Servicios Parciales de Construcción" que contiene la licencia de construcción y la ubicación del inmueble.
- 5) Los trabajos ejecutados deben incluir Mano de obra y materiales.
- 6) Las claves de la factura deben ser de acuerdo con el catálogo publicado por el SAT.
- 7) Las facturas emitidas a crédito deben generar un complemento de pago.
- 8) Debe existir un contrato verbal o escrito que avale los trabajos a ejecutar, y debe estar debidamente registrado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

PASOS POR SEGUIR PARA APEGARSE AL DECRETO PUBLICADO EL 26 DE MARZO DE 2015

A continuación, se enumeran los pasos que deben seguir aquellos subcontratistas que deseen ser beneficiarios del estímulo fiscal otorgado por el gobierno federal en materia de vivienda, actualizados a enero de 2019.

1) Ingresar a la ruta: www.sat.gob.mx /Otros trámites y servicios/ Asistencia y orientación electrónica/ Presenta tu aclaración como contribuyente/ Ejecutar en Línea/.

2) Capturar RFC y contraseña en “Mi Portal” e iniciar sesión/ Seleccionar las opciones servicios por internet / aclaraciones / solicitud.

3) Llenar los datos solicitados por el formulario electrónico: servicio de aclaración, eligiendo:
Trámite: SERV PARCIAL CONSTRUC VIVIENDA

Asunto: Manifiesto

Descripción: Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que opto por el estímulo fiscal a que se refiere el Artículo Primero del Decreto por el que se otorgan medidas de apoyo a la vivienda y otras medidas fiscales, publicado en el DOF el 26 de marzo de 2015.

4) Enviar el trámite, imprimir y conservar el acuse de recibo electrónico.

5) Esperar respuesta del SAT a través del medio que se haya elegido para contacto.



CONCLUSIONES

De acuerdo con la comparación realizada en el presente escrito se demuestra la razón por la que el estímulo fiscal en materia de vivienda debe tener una continuación por parte del gobierno federal actual, ya que cumple con el objetivo establecido: representar un ahorro significativo en el precio de compra para el consumidor final y mejorar así la calidad de vida de los mexicanos.

A manera de conclusión, se describe brevemente los beneficios que obtienen los diferentes actores en el proceso de construcción de casa-habitación (subcontratista, contratista/constructora y consumidor final) y se dan los puntos clave a considerar por cada uno de ellos.

El subcontratista se ve beneficiado por el estímulo fiscal al momento del gravamen de los trabajos ejecutados, ya que la facturación representa únicamente el valor de sus ingresos enterables a la federación; puesto que el IVA no representa un ingreso adicional al contribuyente.

Para el subcontratista los puntos importantes a considerar son, el apearse al decreto cada año durante el mes de enero, facturar mano de obra y materiales de los trabajos ejecutados, incluir en la factura el complemento “Servicios Parciales de Construcción” que se integra por la Licencia de Construcción y la ubicación del inmueble, y registrar debidamente el contrato ante el IMSS.

El contratista/constructora, se ve beneficiado en dos momentos por el estímulo fiscal; el primero al determinar el costo de venta, ya que únicamente se estaría acumulando lo realmente erogado por concepto de edificación; y el segundo, al momento de enterar el IVA ya que sus ventas no gravan este impuesto y sus compras tampoco, es decir el impuesto por enterar da valor \$0.00.

Para el contratista el punto importante a considerar es que al momento de edificar la casa-habitación, se debe contar con la Licencia de Construcción y el registro de dicho trabajo ante el IMSS.

El consumidor final se ve beneficiado por el estímulo fiscal al momento de adquirir una casa-habitación, ya

que como se demostró en el cuerpo del escrito el precio de venta en el mercado es significativamente inferior al precio de venta si no se cuenta con este beneficio.

BIBLIOGRAFÍA

Garrido Licono y Asociados, SC. “Tip fiscal 139 – Decreto que otorga medidas de apoyo a la vivienda y otros beneficios fiscales”. Recuperado de <https://www.garridolicono.com/tip-fiscal-139-decreto-que-otorga-medidas-de-apoyo-a-la-vivienda-y-otros-beneficios-fiscales/>

Gordillo, Agustín. 2019. “Accede al estímulo fiscal del IVA para la construcción de vivienda” Recuperado de <https://www.elcontribuyente.mx/2019/10/%F0%9F%8F%A0-accede-al-estimulo-fiscal-del-iva-para-la-construccion-de-vivienda/>

Ley del Impuesto al Valor Agregado. 2016. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/Leyes-Biblio/pdf/77_301116.pdf

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. Marzo 2015. Boletín No. 085. Recuperado de <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/el-gobierno-federal-establece-estimulo-fiscal-para-reducir-el-costo-de-la-vivienda-en-beneficio-de-las-familias-mexicanas-7416>

Secretaría de Gobernación-Diario Oficial de la Federación. (22/Enero/2015). DECRETO por el que se otorgan beneficios fiscales en materia de vivienda. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5379203&fecha=22/01/2015

Secretaría de Gobernación-Diario oficial de la Federación. (26/03/2015). DECRETO por el que se otorgan medidas de apoyo a la vivienda y otras medidas fiscales. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5386773&fecha=26/03/2015

REFERENCIAS DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES

Caisa Edificaciones del Centro SA de CV. Mayo 2019. “CFDIVERSION 3.3 (SUBCONTRATOS)”. [Folleto]. Autor Leal, Francisco.

Corporación Arquitectónica y de Ingeniería Caisa SA de CV. Enero 2019. “Apego al decreto para la exención del IVA 2019”. [Folleto]. Autor Leal, Francisco.

“LA FAMILIA COMO UN FACTOR GENERADOR DE DELITOS EN EL ESTADO DE GUANAJUATO”

Diana Rodríguez Gasca
Licenciada en Criminología, León, Gto.

INTRODUCCIÓN

El aumento del crimen en México es un fenómeno que no para de crecer. Y si bien se presenta en todo el país de modo generalizado, hay ciertas regiones que muestran un aumento muy significativo de la actividad ilícita. De acuerdo con García Patlán (2019), entidades como Guanajuato, Coahuila y Tabasco han incrementado los índices de delitos del fuero común en un promedio superior al de otras entidades. Por lo tanto, debe ser de interés público el conocimiento de los factores que inciden en el aumento de los índices de delitos.

En este trabajo el enfoque se encuentra sobre el estado de Guanajuato, por lo que corresponde contextualizar la situación delictiva que atraviesa: aquí viven aproximadamente 5.853.677 habitantes (según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía) y, a su vez, concentra un 10,56% de los homicidios dolosos del país. Asimismo, durante los años 2017 y 2018 los crímenes contra el patrimonio aumentaron notablemente respecto de años anteriores (Patlán, 2019). Es-

tas cifras muestran la centralidad que el problema de la delincuencia tiene en el mencionado estado.

Según las cifras presentadas en el IGI-MEX (Índice de Impunidad México) del año 2018, el estado de Guanajuato se encuentra en el grupo 3 de impunidad alta, lo cual indica un gran problema en su sistema de seguridad. En este estudio también se citan las estadísticas provistas por el Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario, en el cual se detallan los cinco delitos del fuero común más recurrentes: robo a casa habitación; robo de vehículo; otros robos; daños a la propiedad y lesiones. Aunque en esta entidad federativa también son muy comunes los delitos relacionados con la violencia de género (UDLAP, 2018).

Según el Índice de Paz México (IPM) del año 2019, el estado de Guanajuato cayó ocho lugares con respecto al último índice, ocupando el lugar 27 de la totalidad de 32 entidades. Este incremento sustancial de los delitos y crímenes cometidos se fundamenta en el incremento del 127% de los homicidios dolosos registrados en el periodo 2017-2018. Además, se es-



tima que esta alta tasa de delitos y crímenes generó un impacto económico de 380 mil millones de pesos (Velázquez, 2019).

Ante semejantes estadísticas, resulta necesario pensar acerca de soluciones y formas de prevenir el creciente aumento de los delitos en esta entidad. Desde la criminología se entiende que los factores generadores del delito son variados, y actúan de forma compleja entre sí. Sin embargo, en el contexto de un estado con una gran cantidad de jóvenes, y especialmente de jóvenes en contextos de vulnerabilidad social y económica, debe ser necesario observar los factores que inciden sobre ellos y que los hacen propensos a conductas delictivas.

Los factores explicativos que dan cuenta de este fenómeno pueden ser variados; sin embargo, al ser Guanajuato un estado que se caracteriza por el alto grado de exclusión social y pobreza que sufre su población, se puede afirmar que los factores socio-económicos son fundamentales para dar cuenta de esta situación. En este sentido, Vallejo y Villegas (2018) señalan que durante el periodo 2008-2010 Guanajuato fue la segunda entidad con mayor incremento absoluto de pobreza.

Existen investigaciones y estudios que señalan a la familia como uno de los principales factores de riesgo para los jóvenes, ya que un entorno familiar inadecuado puede conducirlos a desarrollar comportamientos antisociales y desviados. La propuesta y objetivo principal de este trabajo es interpretar el aumento de los delitos en Guanajuato desde esta óptica, planteando posibles hipótesis acerca de la relación entre la familia y la generación del delito. Para ello se presentarán algunos antecedentes de estudios centrados en la asociación observada entre un ambiente familiar deficiente, y el desarrollo de actitudes y comportamientos delictivos.

Ahora bien, ¿por qué en este trabajo se considera que la familia es un factor generador de delitos? ¿Y por qué es importante considerar a los factores socio-económicos como determinantes en esta relación? Pues porque en el contexto familiar interactúan tanto cuestiones culturales (los lazos familiares), como cuestiones sociales y económicas (pobreza, desempleo, falta de educación) que, de alguna manera u otra, afectan las relaciones entre los miembros de la familia, lo cual influye de modo determinante sobre

las conductas de los individuos, y en especial de los jóvenes.

Si bien no se han hallado investigaciones previas que se ocupen de esta temática en el contexto específico de Guanajuato, uno de los objetivos es cruzar las estadísticas con los resultados de otros trabajos. Se trata de caracterizar el estado actual del crimen en el estado, y buscar elementos explicativos que puedan ser congruentes. En este caso, la falta de un contexto familiar saludable es un factor posible, en tanto se producen cada vez más delitos perpetuados por jóvenes y adolescentes.

En efecto, en este trabajo se entiende que la familia como factor generador de delito esta, a su vez, fuertemente asociada a la edad de los individuos: jóvenes y adolescentes. Existe una amplia bibliografía que da cuenta de los factores que predisponen al comportamiento violento en jóvenes y adolescentes. Siendo uno de los más importantes el entorno familiar. En este caso se sostiene que el riesgo es mayor cuando el entorno familiar no protege y vulnera al niño; cuando en su interior se viven episodios de violencia; cuando existe un historial de criminalidad parental y un fácil acceso a las armas.

En definitiva, este trabajo propone poner el foco sobre un factor fundamental generador del delito en Guanajuato, para reflexionar acerca del mismo, y para intentar desarrollar estrategias que puedan contenerlo. El importante problema de seguridad pública de esta entidad merece ser considerado desde todas sus facetas, tanto disciplinar, individual como social, para poder implementar las políticas públicas adecuadas. Además, este trabajo puede indicar futuras líneas de investigación que complementen de mejor manera lo que aquí se presente.





DESARROLLO

Desde el punto de vista de López-Larrosa y otros (2016), la mayoría de los jóvenes que cometen delitos carecen de un adecuado proceso de socialización con desestructuración familiar, e incluso pueden percibir o sentir ciertas amenazas con respecto al sistema familiar. Lo que, en conjunción con otros factores como una mala adaptación escolar o una influencia negativa del entorno social, puede conducir a consecuencias negativas sobre el desarrollo de un menor. Por esto mismo, es necesario prestar mucha atención a los procesos de socialización de los jóvenes, y en el rol que tiene la familia en la interiorización de normas y valores.

Para estos autores, los factores de riesgo familiar respecto de los jóvenes infractores pueden ir desde las pautas de crianza inadecuadas, la falta de afecto o de vínculos cercanos con otros miembros de la familia, hasta prácticas de maltrato infantil o de conductas

negligentes por parte de los padres hacia los hijos. Incluso, que los jóvenes convivan en contextos familiares donde se observen cotidianamente conductas violentas o delictivas, los predispone a reproducir modelos de violencia.

Entonces, parece evidente que la familia es un elemento central para entender cabalmente el fenómeno de la delincuencia, especialmente en Guanajuato, un estado en el que los indicadores estructurales (sociales y económicos) son negativos.

Como afirma Rodríguez (2016), el delito tiene una asociación directa con los contextos sociales, con la comunidad, con el grupo de pares, y también con la familia. Así, los altos índices de marginación de la población (malas condiciones sociales y dificultades para acceder a bienes y servicios) que tiene Guanajuato y los altos índices de delincuencia que presenta, pueden enmarcarse dentro un contexto en el que la carencia de prácticas familiares adecuadas tiene una asociación directa con las dificultades de los indivi-

duos para integrarse a la sociedad. Y también la familia es un factor esencial que actúa como control social de acuerdo a lo afirmado por Rubio Gil (2018), al tener la capacidad de contener a sus miembros y establecer modelos de comportamiento ante la conflictividad social.

Siguiendo con esta perspectiva que se enfoca en la relación directa entre la familia y el delito, Rodríguez (2016) indica que desde la Criminología esto puede pensarse a partir de una base teórico-empírica que, justamente, respalda esta asociación directa: como por ejemplo, el modelo ecológico de Bronfenbrenner citado por Valera (2019) y las investigaciones empíricas sobre la influencia de la familia en las conductas antisociales (Rivero y Cahuan Cuentas, 2016). De modo que, el funcionamiento familiar es un factor generador de conductas antisociales y delictivas, y existen al respecto estudios disciplinarios que lo avalan.

Y aquí es necesario volver sobre lo que mencionaban López-Larrosa, Mendiri-Ruiz y Sánchez Souto (2016) sobre los factores de riesgo familiar surgidos de la relación entre padres e hijos en el sistema familiar. Estos factores pueden ser de tipo estructural como las familias desintegradas, las familias uniparentales, el número de hermanos, la ausencia del cuidador o pueden ser factores del funcionamiento como el clima familiar caracterizado por una pobre cohesión y falta de normas claras, patrones de comunicación poco fluidos, pobre satisfacción familiar y presencia de violencia.

En este caso, Rodríguez (2016) propone un abordaje sistemático de esta relación para ser analizada a partir de dos dimensiones: la afectiva y la del control. Con respecto a la dimensión afectiva, da cuenta de que múltiples investigaciones (Defez Cerezo, 2017 y Farrington, Gaffney, Lösel y Ttofi, 2016) coinciden en que la afectividad entre padres e hijos beneficia el ajuste y desarrollo psicosocial de los jóvenes y funciona como un factor de protección. Algo que en última instancia disminuye el riesgo de caer en conductas delictivas.

Si, por el contrario, no se da una relación afectiva y de cercanía, existe una gran propensión a la exposición de influencias negativas. Dentro de los llamados factores de protección se encuentra el contexto familiar y la relación entre padres e hijos. Se trata de ciertas

variables que pueden impedir o mitigar el desarrollo de ciertos comportamientos y su ausencia o su presencia en niveles bajos puede actuar como predisponente hacia las conductas violentas y delictivas en jóvenes (Defez Cerezo, 2017).

En relación a la segunda dimensión, la del control parental, tiene dos facetas. Por un lado, la que refiere a la internalización del respeto por las normas y las convenciones para la convivencia social. Y por el otro, una faz que refiere a la noción de supervisión. Es decir, a la vigilancia de los padres sobre sus hijos para que éstos no se desvíen. Esto último es muy importante, pues se trata de un factor protector crucial frente a la posibilidad de que los jóvenes se conviertan en delincuentes.

Otra investigación que arroja resultados similares es la de Uceda-Maza y Alonso (2017), quien observa que en las trayectorias delictivas de los jóvenes valencianos hay una relación directa con la precariedad y la vulnerabilidad del entorno familiar. Por ejemplo, cuando los padres no tienen empleo o tienen empleos informales. Según Uceda-Maza y Alonso (2017), la familia –junto con otros espacios de interacción social–, es un elemento indispensable para evitar que los menores inicien o profundicen trayectorias delictivas. Nuevamente, se vuelve sobre la cuestión del contexto social y la relación sobre los vínculos familiares, un problema que se puede observar fácilmente en el fenómeno de la delincuencia en Guanajuato.

Entonces, es factible afirmar que un condicionante de la conducta criminal, factor de riesgo y generador de delitos, es la familia. No obstante, también es necesario mencionar que este factor debe situarse como parte de un entramado complejo que influye sobre las conductas criminales junto con otros factores, como los individuales y sociales. Éstos se relacionan y refuerzan mutuamente, y cada uno tiene un peso específico de acuerdo a la personalidad de cada sujeto (Caballero-García y Fernández, 2018).

Más allá de ello, se puede establecer que la familia es un condicionante de la conducta delictiva. Ésta puede originarse tanto por comportamientos de imitación (cuando los adolescentes o jóvenes imitan a otros miembros de la familia) como por la conjunción de otros factores tales como los ambientes violentos y la inadecuada educación. De ahí la importancia de la

familia como factor protector, para evitar que los individuos dediquen su vida al delito.

Cuaresma Morales (2017) sostiene que la relevancia que la familia y el entorno familiar tiene sobre las probabilidades de los individuos de desarrollar trayectorias delictivas es una cuestión ampliamente acreditada por la disciplina de la Criminología (Rivero y Cahuan Cuentas, 2016; Farrington, Gaffney, Lösel, y Ttofi, 2016). E incluso señala que la influencia no es sólo unidireccional (de los padres hacia los hijos), sino que puede ser también recíproca. Es decir que, los hijos pueden influenciar de manera negativa en los padres que se encuentran obligados a defenderlos ante las posibles agresiones del ambiente.

Se puede encontrar una relación al señalar el trabajo de Rodríguez, Zayas, Kala y Hernández (2016), quienes se dedicaron a investigar las variables de operatividad de las pandillas en la localidad de León, en Guanajuato. Allí la familia no aparece tanto como factor generador (o al menos la investigación no lo muestra), sino como un factor protector siempre implícito: se juntan porque hay afinidades, y porque hay comportamientos de imitación. Si se enmarcan los resultados de tal estudio dentro de lo presentado hasta aquí, se puede entender la formación de las pandillas como consecuencia directa de una socialización familiar poco exitosa, en la que el entorno familiar no pudo contener y no pudo controlar a dichos sujetos.

Otra investigación para pensar esta cuestión en el estado de Guanajuato es la desarrollada por Luna (2017), en la que se analizó a los jóvenes delincuentes. Este autor señala que Guanajuato es un estado de jóvenes, ya que de acuerdo a las cifras del INEGI, la mitad de la población tiene menos de 26 años (para el año 2015). Pero esta situación tiene, paralelamente, su lado negativo: el contexto en el que estos jóvenes se desarrollan es muy violento y peligroso. De modo que se encuentran constantemente expuestos a ser o víctimas o victimarios de los delitos.

Que suba la tasa de crímenes al mismo tiempo que la población del estado se vuelve más joven, no puede ser casualidad. Esta es una franja etaria muy vulnerable a los factores de riesgo que generan el delito, entre ellos el de un entorno familiar inadecuado. Y es también en este momento de la vida que por imitación o por falta de controles parentales se comienzan

las trayectorias delictivas. Por lo tanto, se puede afirmar que el comportamiento delictivo de los jóvenes depende de una serie de variables en cuanto a las condiciones familiares, escolares y comunitarias.

Desde este punto de vista, las condiciones de vulnerabilidad tanto sociales (nivel económico, acceso a bienes y servicios) como familiares (comportamiento antisocial de los padres; estilos educativos inadecuados; maltrato y estructura familiar desmembrada) pueden contribuir a comprender a la familia con un factor generador de delito en el estado de Guanajuato. En efecto, en el proceso de desarrollo de los jóvenes estas condiciones, junto con las influencias medioambientales de los contextos cotidianos, pueden ser determinantes para influir en las conductas delictivas juveniles (Wiese, et.al., 2019).

En la investigación desarrollada por estos últimos autores sobre las características socio-familiares de jóvenes con comportamientos homicidas se observó que, además de presentar una amplia serie de vulnerabilidades contextuales (bajo nivel educativo, alta tasa de pobreza y marginación social, desarrollo cultural deficiente), en general suelen también presentar deficiencias serias en sus entornos familiares. Este tipo de deficiencias, y sus consecuencias sobre los jóvenes criminales, también ha sido marcado por muchos otros estudios en Latinoamérica.

Pero lo que marca la importancia de un ambiente familiar saludable es la necesidad psicofísica de los jóvenes y adolescentes por desarrollar la capacidad de moderación, responsabilidad y consideración hacia los otros. Todo ello en un proceso de socialización que (ya se ha marcado en párrafos anteriores) es indispensable se establezca desde el núcleo familiar. Cuando esta socialización familiar falla los adolescentes internalizan una visión distorsionada del mundo, y son más permeables a conductas delictivas y criminales (Wiese, Aramayo-Criniti, Cálceña, Catanesi, y Folino, 2019).

Teniendo esto en cuenta, el crecimiento de los delitos en Guanajuato en los últimos años, junto con la creciente cantidad de jóvenes que habitan en el estado y las preocupantes condiciones socioeconómicas, refieren a una asociación significativa entre la familia y la generación de delitos. Como se ha visto en lo anterior, todos estos factores actúan de modo interrelacionado y determinante sobre las conductas,

especialmente de los jóvenes. Por lo tanto, es necesario realizar las investigaciones pertinentes para identificar los factores de riesgo en el interior de las familias e implementar planes de acción tendientes a desarrollar factores de protección en el seno familiar, escolar y comunitario.

CONCLUSIONES

El aumento del crimen en México en general, y en el estado de Guanajuato en particular, es un fenómeno que no parece detenerse. Este estado concentra una gran población de personas jóvenes (entre 18 y 26 años) y, además, presenta altas tasas de delincuencia. El objetivo principal de este trabajo fue el de interpretar el aumento de los delitos como una consecuencia directa (entre otras, por supuesto) de entornos familiares inadecuados.

Con ello en mente, se interpretaron ciertas estadísticas y algunos trabajos que estudiaron el crimen en Guanajuato, entendiendo a la familia como factor generador de delitos. Una cuestión que aquí también resultó fuertemente relacionada con el rango etario de los delincuentes. En este sentido, una de las primeras conclusiones es que la edad y el momento de la vida en el que un individuo comienza con su trayectoria delictiva, se encuentra muy influenciado por el proceso de socialización iniciado en la familia. Un proceso en el que también intervienen otros factores: individuales, culturales, socioeconómicos, educativos, etc. De todas maneras, los espacios de interacción social son fundamentales en el normal desarrollo de las competencias sociales de los adolescentes y jóvenes.

Así la desestructuración familiar acaecida por vínculos débiles entre padres e hijos, o pautas de crianza inadecuadas, maltrato infantil o figuras ausentes, evita el adecuado ajuste psicosocial de los jóvenes. Y al mismo tiempo, falla la familia como factor protector y de control social. Así mismo, la convivencia con familiares con comportamientos delictivos puede actuar como modelo cercano a imitar. La falta de contención familiar hace que los jóvenes sean propensos tanto a las malas influencias que se despliegan en su ambiente, como a la falta de respeto e internalización de las normas y convenciones sociales. Por ello, la familia es fundamental en estas dos dimensiones: la afectiva y la del control.

Desde este punto de vista, las trayectorias delictivas ya consolidadas (y también las que recién inician) son el resultado, entre otras cosas, de un entorno familiar deficiente. En las investigaciones referidas a la familia como predisponente de conductas delictivas se identifican una serie de factores de riesgo que tienen que ver con la estructura familiar (presencia de autoridad; número de miembros; desmembramiento familiar; familia uniparental) y con su funcionamiento (presencia de conductas delictivas de los padres; violencia familiar; falta de comunicación; ausencia de reglas claras; falta de afectividad). Esta cuestión fue ampliamente estudiada y validada en la criminología y por otras disciplinas, aunque poco estudiada en el contexto mexicano y en el de Guanajuato en particular.

En definitiva, se puede afirmar que el aumento de los crímenes y delitos en el estado en Guanajuato puede ser en parte explicado por relaciones familiares deficientes. Claramente, éste será un factor entre muchos otros, que se relacionan de modo complejo para un individuo concreto. Pero el hecho comprobado entre la creciente tasa de criminalidad y una población cada vez más joven, en contexto de desigualdad, puede referir a una asociación significativa entre la familia y la generación de delitos.



BIBLIOGRAFÍA

- Caballero-García, P.A., y Fernández, F. P. (2018). Conformación de la Personalidad Antisocial Enfoques y Perspectivas. *Derecho Penal y Criminología*, 39, 13.
- Chale-Cervantes, G. (2019). Programa de Intervención para el Desarrollo de Habilidades Sociales en un Adolescente en Conflicto con la Ley. Tesis de
- Cuaresma Morales, D. (2017). Carreras criminales y principales factores de riesgo en delinquentes violentos. Tesis de
- Defez Cerezo, C. (2017). Delincuencia juvenil. Pensamiento penal. Disponible en: <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2017/02/doctrina44835.pdf>
- López-Larrosa, S., Mendiri-Ruiz-de-Alda, P., y Sánchez Souto, V. (2016). Validación de la escala Seguridad en el Sistema Familiar (SIFS) en dos muestras españolas de adolescentes y jóvenes residentes con su familia e institucionalizados. *Universitas Psychologica*, 15(2), 361-370.
- García Patlán, E. (2019). Guanajuato: retos en materia de seguridad pública. *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*, 3(4), 7.
- Farrington, D.P.; Gaffney, F. Lösel, F. y Ttofi, M.M. (2016). Systematic reviews of the effectiveness of developmental prevention programs in reducing delinquency, aggression and bullying. *Aggression and Violent Behavior*; 3391-106.
- Luna, R. R. (2017). Jóvenes en el Estado de Guanajuato: responsabilidad, victimización y criminalización de la violencia. *Ciencia Jurídica*, 5(10), 171-188.
- Paz Gil, I. y Andreu Perez, A.R. (2018). Violencia y delincuencia juvenil. Algunas recomendaciones para su prevención. *Revista de estudios de juventud* (120); 161-170
- Rivero, R. y Cahuan Cuentas, M. (2016). Influencia de la familia sobre las conductas antisociales en adolescentes de Arequipa-Perú. *Actualidades en Psicología*. 30 (120); 85-97
- Rodríguez, J. A. (2016). Comunidad y delincuencia juvenil: El rol mediador de la familia y el grupo de iguales. *Revista Española de Investigación Criminológica: REIC*, (14), 2.
- Rodríguez, J. H., Zayas, J. M. V., Kala, J. C., y Hernández, A. M. C. (2016). Territorialidad, poder y agresión: Constantes en las pandillas de León, Guanajuato. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminológica*, (17), 31-41.
- Rubio Gil, A. (2018). Juventud y violencia, *Revistas de estudios de juventud*. España: Instituto de la juventud. (120). Disponible en: http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/04/revista_web_injuve_120_0.pdf
- Uceda-Maza, F. X., y Alonso, J. D. (2017). Vinculación entre la vulnerabilidad y la exclusión social y las trayectorias delictivas. Un estudio de asociación. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 29-37.
- UDLAP (2018). IGI-MEX Resultados para Guanajuato. México: Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de: https://www.udlap.mx/igimex/assets/files/IGI-MEX_digital_guanajuato.pdf
- Valera, L. (2019). Ecología humana. Nuevos desafíos para la ecología y la filosofía. *Arbor*. 195 (792); 509. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/334077406_Ecologia_humana_Nuevos_desafios_para_la_ecologia_y_la_filosofia
- Vallejo Gutiérrez, J. R., y Villegas Barrientos, N. I. (2018). Índice delictivo y su relación con densidad poblacional y el Índice de Desarrollo Humano en el Estado de Guanajuato. *Acta universitaria*, 28(SPE), 57-65.
- Velázquez, F. (9 de abril de 2019). Guanajuato cae 8 lugares en el Índice de Paz México 2019. *Noticieros en línea*.
- Wiese, R. C., Aramayo-Criniti, A. D., Cálcena, E., Cattanese, C. I., y Folino, J. (2019). Exploración de las características sociofamiliares y psicológicas en jóvenes con comportamiento homicida de la provincia de Buenos Aires, Argentina. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(3), 193.

LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Alan Torres Hernández

Licenciado en Administración, Cancún, Quintana Roo.



INTRODUCCIÓN

Durante muchos años ha sido estudiado el tema del clima organizacional. Sin embargo, aún sigue siendo un problema en las organizaciones el hecho de que no se llega a comprender la importancia de éste debido a la falta de interés identificada desde los niveles jerárquicos más altos hasta los más bajos de la empresa. Incluso, en ocasiones, ni el mismo personal de recursos humanos está suficientemente informado, lo cual propicia que el clima organizacional sea colocado en una perspectiva de segundo plano. Con lo cual se deja de lado la oportunidad de conocer los beneficios que genera la aplicación de medidas que proponen los teóricos del clima organizacional.

El objetivo del ensayo es demostrar la importancia que tiene el clima organizacional en la cultura de las organizaciones de cualquier magnitud, para hacer conciencia junto con todos los colaboradores de una organización de lo favorecedor que puede ser fomentar su relevancia y aplicación, y que el personal no sólo sea orientado, si no también escuchado y motivado.

La investigación que se llevó a cabo para el análisis del clima organizacional, tiene como alcance el comprender los primeros indicios de éste, hacer la comparación de los conceptos básicos de décadas anteriores hasta la actualidad, así como el análisis de los factores, el motivo de la cultura organizacional en las empresas y, por último, exponer los factores más comunes a evaluar en cualquier organización con el motivo que ayuden a comprender y reforzar más la importancia del clima organizacional para identificar su propia cultura, y de esta manera encontrar el éxito de la organización como uno solo.

Este ensayo se realizó con motivo de que es un tema de interés para cualquier elemento que pertenece a una organización, porque aún siguen existiendo empresas que no sacan provecho del clima organizacional. Lo cual genera principalmente rotación de personal e insatisfacción laboral. La idea de esto es contrarrestar los inconvenientes de los colaboradores con la ayuda de la evaluación y el análisis constante de los factores que se involucren en las inconsistencias detectadas del clima organizacional de determinada institución y, desde luego, lograr el mejor clima posible.

DESARROLLO

Los primeros indicios del clima organizacional

En la historia de la administración, el ser humano ha estado en constante evolución, desde los grandes clásicos como Taylor, Fayol, Mayo, Weber, Maslow, Herzberg, entre otros hasta la administración moderna (Arano y otros, 2016).

De esta forma, Uribe (2015) comenta que desde mediados del siglo XIX se ha desarrollado la investigación y el estudio del clima organizacional, enfoque teórico que en la actualidad continúa activo y generando múltiples definiciones e instrumentos de medición. Al respecto, una de las primeras definiciones que se obtuvieron según Uribe (2015), son las siguientes:

El clima organizacional es un conjunto de características de una organización, que normalmente perduran durante un cierto tiempo, las cuales se influyen en el comportamiento de los colaboradores y se hacen distinguir de otras organizaciones (Forehand y Von Gilmer, 1964).

El clima organizacional es la calidad del ambiente interno que es experimentado por los miembros de una organización, que impactan en sus actitudes, comportamiento, motivación y puede ser descrita mediante cualidades o por un conjunto de características en particular de la organización (Tagiuri y Litwin, 1968).

El clima organizacional es un conjunto de atributos y expectativas que son inducidos específicamente en la organización, que acuerda con sus colaboradores, para ser descrita entre otras organizaciones por las características, resultados de comportamiento y contingencias (Campbell y otros 1970).

Como se observa, los diversos conceptos originados por el clima organizacional han generado varias definiciones, las cuales su aplicabilidad se refiere al ámbito empresarial, relacionado con la integración y coordinación de las diversas conductas que permiten el desarrollo eficiente y eficaz de la organización (Ruiz y Naranjo citado en Yuctor y Salazar, 2019).

El clima organizacional

En la actualidad, el clima organizacional, a decir de Peña y otros (2015), es de interés para la mayoría de las empresas. Algunas familiares, PyMEs, emprendimientos, etc. Por lo que elementos que le son propios como psicología organizacional, comunicación, motivación, aprendizaje, toma de decisiones, solución de problemas, reconocimiento hacia los colaboradores por su eficiencia y eficacia de lograr los objetivos planteados, etc., toman relevancia dado que el resultado de su implementación, entre otros, ha sido la satisfacción de concluir en tiempo y forma las tareas. Por ello es de suma importancia que las empresas estén en óptimas condiciones desde el interior al exterior, de manera que ello impacte en la productividad.

Los directivos empresariales han aumentado su interés por establecer buenas interrelaciones que permitan motivar al personal para aumentar el desempeño, la motivación y la satisfacción laboral. Lo cual señalan Chiang y otros (2017), es un fenómeno ligado a un sinfín de sentimientos del personal, donde reflejan su bienestar y los lazos de compromiso afectivo con su trabajo (Bahrami y otros, 2016). Es interesante para las organizaciones que el colaborador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente y poder mantener su satisfacción, ya que un colaborador satisfecho tiende a ser productivo, adaptable y dispuesto al cambio.

De lo anterior, así como del ambiente laboral, depende el comportamiento de los colaboradores. Por esta razón, cada empresa debe conocer cómo influye en éste, cuál es la percepción que proyectan los jefes, entre otros factores. En el trabajo, el clima organizacional es uno de los factores que más influye en el rendimiento laboral de los colaboradores, asimismo tanto en la calidad de los productos elaborados como en los servicios prestados.

Otro factor importante a considerar, como lo comentan Meriño y otros (2018), es la calidad de vida en el trabajo, la cual representa la satisfacción que es generada por las tareas cumplidas, las percepciones salariales justas, las prestaciones, el buen ambiente laboral, la cultura, y el sentirse parte de la organización.

Asimismo, comentan Estrada y otros (citado en Yuctor y Salazar, 2019), que se debe considerar la salud,

el bienestar y la felicidad, ya que son algunos de los componentes integrantes significativos en la vida personal y en el trabajo, ya que por esto se obtiene una buena productividad personal y, sobre todo, laboral. Desde la perspectiva de Chirinos y otros (2016), en una organización, la supervivencia depende de la rentabilidad económica, y puede ser conocida como una comunidad especializada en la creación, transferencia eficaz y eficiente de conocimiento, ya que la empresa aprende, descubre, innova y se adapta a los cambios.

El motivo de la cultura organizacional en una empresa

De acuerdo a los constantes cambios en una organización, como hacen referencia Minsal y Pérez (citado en Pilligua y Arteaga, 2019), la cultura organizacional comprende un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos, tradiciones, usos y costumbres que son compartidos entre los colaboradores, mismos que regulan su actitud, donde se distingue la cultura formal e informal. El objetivo que se busca con implementar la cultura en las organizaciones es orientarla al conocimiento.

A lo expuesto anteriormente, Tamayo y otros (2014) afirman que antes de que una empresa inculque el clima organizacional en sus colaboradores, primero debe identificar la cultura organizacional en los valores, misión, visión, principios, políticas y objetivos. Ya que son los cimientos de cualquier organización. En caso de no conocerlos, generará que los colaboradores no identifiquen el futuro que persigue la organización y por tal motivo no tendrían razón de pertinencia.

Existe una infinidad de factores, dependiendo de la magnitud de las organizaciones, los cuales deben ser identificados y analizados por los directivos para poder evitar en los colaboradores el desinterés laboral.



Factores del clima organizacional a evaluar de cualquier organización

La investigación de Reyes (citado en Pilligua y Arteaga, 2019), describe a seis de los factores que normalmente se deben considerar en cualquier organización, los cuales son:

1. *Comunicación.*
2. *Colaboración.*
3. *Liderazgo.*
4. *Carrera profesional.*
5. *Satisfacción.*
6. *Condiciones físicas.*

A continuación, se detallan:

Comunicación

Es una forma de transmitir información y por este medio se puede subordinar en los colaboradores, ejercer un mando y tener autoridad para liderar. El acto de ser un buen comunicador conlleva a ser un buen líder que cuenta con características tales como ser carismático, saber dirigirse al personal, escuchar, comprender y, sobre todo, lograr que estos cambien de opinión.

Dentro de la organización, la comunicación debe ser por sistema abierto. Esto quiere decir que no se ha de restringir la estructura jerárquica de nivel descendente, sino de forma horizontal. De esta manera, los colaboradores podrán identificar los logros obtenidos, las necesidades y los objetivos que persigue la empresa (Ribeiro, 1998).

Colaboración

Se hace una evaluación sobre la calidad de las relaciones humanas, obteniendo el resultado, se diseñan sociogramas de: la cantidad de los que sí y no se relacionan en el trabajo, la cohesión entre subgrupos, el grado de madurez, la forma de comunicarse y dirigirse entre sí, el respeto, la confianza y sobre todo el espíritu; ya que son de suma importancia y percibidos por los clientes.

Liderazgo

En este se mide el nivel de liderazgo organizacional

en cada área con criterios como los siguientes: capacidad de liderar a sus subordinados, ser flexible dependiendo de cualquier situación laboral, ofrecer un buen trato sin distinción alguna. Tales criterios involucran a aquellos que tienen responsabilidades. Logrando resultados a corto, mediano y largo plazo. Orientándolos a un trabajo positivo hacia la misión de la empresa y fomentando el éxito.

Carrera profesional

Se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores, el nivel de preparación académica, habilidades, destrezas, en la cual la organización plantea varios objetivos. Uno de ellos es conferir una mejor capacidad de talento humano para cubrir vacantes a mediano o largo plazo, las cuales estarán disponibles y de esta manera optar por el ascenso laboral. Ofreciendo una mejor calidad de vida, comodidad y atractivos sueldos. El objetivo es crear una mutua comunicación interna y programar la carrera profesional dentro de la planificación anual (Núñez y otros, 2012).

Satisfacción

La satisfacción laboral es el estado de ánimo que es obtenido por el éxito de una meta concluida con excelencia, la cual es gratificada por algún tipo de reconocimiento, incentivo y/o bonificación. Como lo expresan Pilligua y Arteaga (2019), en este factor se cuestiona a los colaboradores el grado de sentimiento que tienen por hacer su trabajo, qué tan agradable es el clima laboral en la organización, que sean escuchados y reconocidos por su trabajo, que sus directivos los motiven con ajuste de sueldo, ascenso o algún tipo de incentivo para levantar la moral al personal. El objetivo es, como se dijo anteriormente, el “éxito” y que siempre esté motivada la organización para evitar los malestares y la baja productividad.





Condiciones físicas

La estética dentro y fuera de la organización, así como la buena iluminación, el sonido, la actualización de nuevas tecnologías de los equipos, la justa distribución de espacios, el mobiliario ergonómico y práctico entre otros; son características de las condiciones físicas, las cuales los directivos tienen que evaluar para saber en qué áreas hay necesidades para que éstas sean cubiertas y, de esa forma, obtener de los colaboradores una excelente producción.

Como estos factores comunes hay una infinidad, pero depende de la situación de cada empresa, de la consideración de los directivos o, más bien, de la necesidad que tenga la organización cuando baja su productividad. Dado que se buscan beneficios bilaterales tanto para la organización como para los empleados, tales como: la eficiencia, optimizar el máximo del rendimiento con el mínimo de recursos, orientar el talento humano con ayuda de capital humano, crecer como uno solo y sentirse orgullosos de pertenecer a una organización que los lleva al éxito.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a todas las ideas expuestas de diversos autores, es preciso manifestar finalmente que el clima organizacional: es el conjunto de factores emocionales de los colaboradores de una organización, en la cual prestan sus servicios y se producen bienes en un espacio laboral donde desarrollan su potencial; el talento humano impulsado por la motivación de un deber cumplido con éxito y satisfacción. Se ha estudiado durante décadas por el motivo de que la humanidad a lo largo del tiempo está en constante cambio emocional.

En la actualidad, aún existen colaboradores de cualquier organización, que lamentablemente desconocen sobre el tema del clima organizacional y desde luego las organizaciones tienen bajas en su producción. De esta problemática surge el interés de los directivos por mejorar el vínculo que hay entre el colaborador y su trabajo. De manera que el personal no tome a

su empleo como “trabajar por trabajar”, sino verlo como una forma de vida, hacerlo parte de uno mismo, que en cada tarea asignada durante una jornada sea un reto tanto personal como a nivel organizacional.

Cabe mencionar que una organización sin cultura organizacional es como un cuerpo sin alma, la cultura en las organizaciones es parte del cimiento, es de suma importancia, porque son los usos y costumbres del personal, que son compartidos entre ellos mismos, lo cual los distingue de las demás organizaciones y esto logrado adecuadamente, hace que tengan el sentido de pertenencia al grado de sentirse orgullosos.

El clima organizacional es como un jardín, si no se cuida y no se riega frecuentemente; no florecerá. Entonces los factores que permiten evaluarlo, para poder mantenerlo, depende de la magnitud y de la situación de la empresa. Se recapitulan los factores a continuación.

Primero, por orden de importancia, está la comunicación. Caracterizada como un medio de transferir información de una persona a otra, a través del cual surge el entendimiento, ya que sin éste no hay comprensión.

En segundo lugar, se encuentran las condiciones físicas, y son las que se enmarcan en la estética de un espacio laboral ergonómico, donde se tienen todas las condiciones para trabajar con eficiencia.

En tercer lugar, se ubica la colaboración que consiste en la mutua relación, el afecto, el carisma, lo social que se tienen como un espíritu de cuerpo del cual surge la hermandad de trabajar como un organismo.

Cuarto, la carrera profesional es el reconocimiento del talento humano del personal en una organización, al cual se le recompensa con ciertos incentivos -tales como: ascensos, bonos- para impulsar el desarrollo tanto interno como externo, y destacar de la competencia entre instituciones.

Sexto, en el liderazgo se mide el nivel de responsabilidad que se tiene hacia la organización -consiste en: la capacidad de dirigir, organizar, resolver problemas junto con los encargados de distintas áreas-. Ser un líder es quien tiene la capacidad de palabra para mover masas, comprender el problema y encontrar la solución.

Finalmente, y derivado de lo anterior, aparece la satisfacción. Un sentimiento que se le tiene al trabajo, el afecto que se le da por haberlo culminado con éxito -en tiempo y forma-. En éste se evalúa y se mide el estado en el que se encuentra el personal que está laborando con felicidad.

En definitiva, la importancia del clima organizacional, es que en todas las organizaciones tiene que existir, primeramente, la cultura organizacional ya que con ésta se debe de identificar la empresa en sus cimientos de donde es creada.

Es ahí donde inicia el trato del patrón hacia sus subordinados, involucra mucho los usos y costumbres para que inmediatamente se inculque el clima organizacional. El cual sólo se va a mantener de acuerdo a cómo el personal se va adaptando a los cambios que tenga la organización. Lo que se busca es que todos ganen, de manera en que se tenga un mejor diálogo para una mejor comprensión, para que la realización de sus actividades cotidianas mejore cada día con el sentimiento de felicidad.

BIBLIOGRAFÍA

Arano Chávez, M. R., Escudero Macluf, J. & Delfín Beltrán, L.A. (2016). El Origen del Clima Organizacional, desde una Perspectiva desde las Escuelas de la Administración: una Aproximación. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

Campbell, J. J., Dunnette, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E. (1970). Comportamiento gerencial, desempeño y efectividad (Psicología y Gestión). New York, United States of America: McGraw-Hill Book Company.

Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. Cuadernos de Administración, 33 (57), 48-60.

Chirinos Araque, Y. del V., Martínez de Meriño, C. Y. y Meriño Córdoba, V. H. (2016). El emprendimiento sostenible como generador de conocimiento en las pymes. En Meriño Córdoba V. H.; Chirinos Araque, Y. del V.; Camejo López L. y Martínez de Meriño C.

Y. (comps.). Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria (vol. 1, pp. 36-8). Coro, Venezuela: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero.

Estrada, J. et al. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 20 (4), 67-75.

Forehand, G.A. & Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*.

Núñez Cacho, U. P., Grande Torraleja, F.A. & Pedrosa Ortega, C. (2012). Nuevos desafíos en el desarrollo de carrera profesional: el modelo de carrera sin límites. *Universia Business Review*. (34), 14-35.

Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M. G. & Carrillo Puente, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (1), 37-50. Recuperado de: <http://bit.ly/2lyhjUa>

Pilligua Lucas, C. F. & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16 (28). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Reyes Benítez, S. (2010). El clima y cultura laboral. Recuperado de: http://www.eduinnova.es/abril2010/Clima_Cultura_Laboral.pdf

Ribeiro, L. (1998). *La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional*. Barcelona: Urano.

Ruiz, Y. & Naranjo, J. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia. Una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 8 (2), 285-307.

Tagiuri, R. & Litwin, G. (1968). *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston, United States of America: Harvard Business School, Division of Research.

Tamayo, Y. D., Del Río, A. & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*. 5 (11), 70-77.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno.

Yuctor Álvarez, M. & Salazar-Duque, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15 (1), 82-92.



MORIR HOY: ASPECTOS SOCIALES Y CULTURALES

(LA MUERTE CONTEMPORÁNEA)

Ana Karen Urzúa González
Licenciada en Psicología Social, Zapopán, Jal.



INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se abordará el tema de cómo es vista la muerte en la actualidad y cómo influye dependiendo de la cultura en la que se vive; aunque en la cultura mexicana existe la tradición de celebrar el día de muertos cada año, no existe en México una educación como tal donde desde la infancia se les explique la muerte a los niños sin caer en la fantasía y en donde crezcan con el pleno conocimiento de que las personas son mortales, y que todos en algún momento van a morir, y que los seres humanos; no son como los personajes de ficción que puedan ver en sus programas favoritos.

Se analizará cómo es presentada la violencia y la muerte, y cómo influye en las nuevas generaciones el estar expuestos más fácilmente a contenidos de violencia en comparación con actividades que permitan conocer y explorar su lado espiritual.

La muerte pasó de ser un hecho natural y familiar a un fenómeno técnico y sanitario. Antes se pasaba los últimos minutos de vida acompañado de los seres queridos en casa y en la actualidad es en hospitales, con poca o nada de compañía por los protocolos de las instituciones.

Los rituales funerarios de hace algunas décadas, al ser más largos permitían que el proceso de aceptación del duelo fluyera más fácil, los rituales ayudaban porque eran progresivos. En cambio, en la actualidad todo es más rápido y como consecuencia aumentan los duelos mal elaborados y es aquí donde toman un papel esencial los psicólogos y psicólogas debidamente capacitados para atender dicha situación.

Cabe recalcar que el estudiar psicología no es garantía de que se pueda ayudar siempre a la persona a manejar el proceso de duelo, y es por eso que es deber del psicólogo estar continuamente actualizándose en temas como tanatología para aprender a diferenciar hasta donde se puede o no acompañar a una persona que acude por ayuda.

DESARROLLO

La forma en la que se vive y maneja la muerte está sujeta a la cultura en la que se haya crecido pero aun así están influenciadas por el concepto individual de las personas, y se va construyendo a lo largo de la vida dependiendo de su contexto social, aquí influye de manera directa cómo los padres o las personas encargadas de su cuidado aborden o no el tema acorde a la edad de los integrantes de la familia, con un lenguaje adecuado y siempre contestando con la

verdad a las dudas que puedan surgir.

Como consecuencia de que en México no se trata el tema de la muerte a título de prevención desde los más pequeños de la casa hasta los más adultos, cuando ésta llega de sorpresa, también se agrega la preocupación de no haber previsto gastos funerarios, seguros de vida, por mencionar algunas situaciones. Para algunas personas incluso es motivo para sentirse ofendidos si es que alguien les ofrece o les pregunta por estos servicios. Se le da prioridad a otras cosas porque no se ve a la muerte como algo que puede pasar cualquier día bajo cualquier circunstancia, y sólo cuando las personas se encuentran ante esta situación pueden reconocer que se pudo haber evitado pasar un mal momento si estuvieran preparados o por lo menos informados.

“Se estima que en el país sólo entre 5 y 7 por ciento de la población cuenta con un servicio fúnebre de previsión, producto que si bien ha venido creciendo, lo hace a tasa muy baja” (Ochoa, 2019).

La angustia que se siente por la separación del ser querido que fallece, suele tener diferentes caras y éstas van a depender del momento de la vida en el que se encuentren las personas cercanas al hecho. No la va a percibir igual un niño, un adulto mayor o quien padece alguna enfermedad terminal.

Ésta suele traer muchas dudas, para unos puede ser motivo de ansiedad por no saber qué se siente en el momento de la muerte o cómo es que las personas cercanas lo tomarán; mientras que para otras puede ser un tema común. Tal familiaridad, por ejemplo, radica en la época en la que vivieron las generaciones pasadas, pues vivían de manera menos complicada en comparación con el estilo de vida actual. Para ellos no era motivo de preocupación sino más bien se percibía con mayor tranquilidad y naturalidad porque se moría de forma natural, por lo cual eran tradicionales los rituales funerarios un poco más extensos.

En el pasado, no muy lejano, la muerte se vivía como un acontecimiento social, toda una serie de costumbres ritualizadas que servían para calmar las ansiedades del vivo. La sociedad actual es una sociedad que niega la muerte, la aparta no sólo del ideario común, sino de toda la realidad circundante. (Lechuga, 2016)

“Las defunciones por homicidios con violencia en el año 1990 en comparación con el año 2018, se ha multiplicado al doble” (INEGI, 2019). Es un hecho que no se puede negar y que va en aumento, motivo por el cual todas las profesiones que trabajan de manera directa con numerosos grupos de personas. Por ejemplo: maestros, doctores, enfermeras, policías, psicólogos, por mencionar algunas, tienen que saber cómo reaccionar ante situaciones relacionadas con la muerte. Esto es, con respeto, empatía, ética y profesionalismo.

Los avances tecnológicos en la medicina también hicieron que las personas tuvieran una mayor expectativa de vida. Y ello tiene sus ventajas y desventajas, porque cuando la ciencia no puede solucionar algún padecimiento con ningún tratamiento, puede generar más frustración o ira en los familiares. Lo que las aleja de la experiencia de aceptar el morir como una etapa inevitable de la vida y se puede perder la oportunidad de despedirse del familiar por el hecho de no querer aceptar la partida.

El abrumador desarrollo de la tecnología médica ha permitido alcanzar resultados nunca antes imaginados en beneficio de los pacientes y en términos de salud poblacional. Una parte sustancial del incremento en la esperanza de vida tiene que ver con estos avances (Lifshitz, 2018).

Se le tiene miedo a la muerte porque eso significa cambio, salir de la zona de confort en la que se estaba, es percibida como una amenaza, algo que no se puede controlar y eso genera angustia. Porque nadie está preparado para perder a las personas queridas, ya sea por muerte inesperada o por enfermedad progresiva. No existe un manual que explique qué sentimientos y emociones aparecerán, ni cómo se pueden sobrellevar.

Cuando una persona querida fallece, la gente cercana llora y sufre; esto depende del nivel de apego que se estableció con esa persona. Se llora porque se está consciente de que ya no se le volverá a ver físicamente y todas las expectativas que se formaron se desvanecen.

Es por eso que algunas personas encuentran consuelo en la religión ya que ésta promete que hay vida después de la vida y que finalmente cuando mueran,

podrán reunirse con todos los seres queridos que ya fallecieron. Incluso prometen reencarnación, lo cual significaría que pueden regresar en otra vida y ser mejores personas.

Aunque es muy complicado eliminar el miedo ante la muerte, existen alternativas para trabajar y disminuirlo. Ello se logra con un proceso psicoterapéutico adecuado o un acompañamiento con un tanatólogo, y la voluntad de la persona que está atravesando duelo.

Es de suma importancia que se considerara introducir el tema de la muerte y el duelo en los sistemas de educación mediante la generación de metodologías didácticas ya que es fundamental para el desarrollo psicológico de los niños y adolescentes, esto generaría en ellos el sentido de responsabilidad social, empatía con el sentir del prójimo y valores que les permitan convivir con la sociedad de manera civilizada (Gascón, 2015).

La revolución de las redes sociales trajo consigo muchas ventajas como poder comunicarse con personas en cualquier parte del mundo en tiempo real, estar informados sobre lo que acontece en cualquier lugar. Pero una de las grandes desventajas ha sido que a través de las redes sociales también se proyectan todas las situaciones desagradables como lo son las muertes, ya sea por accidente, ataques terroristas o víctimas de violencia.

Esto sólo ha generado que la sociedad se vuelva más insensible ante el dolor y el sufrimiento ajeno, es normal el ver a diario tragedias en la televisión o en internet, los contenidos violentos están al alcance de todos, incluyendo a los niños de todas las edades.

Ante toda la maldad de la que estamos rodeados, pareciera que la indiferencia crece. La tendencia a aislarse impulsada por la violencia reduce los espacios para los contactos, las interacciones e incluso para lo más elemental entre los seres humanos: el roce de las miradas y de las sonrisas. (Fuentes, 2018)



Es por esto que se menciona a los medios de comunicación, ya que los niños en la actualidad pasan más tiempo frente a la televisión y el internet. Incluso cuentan con televisión, tablet o celular dentro de sus habitaciones, por lo que es inevitable que el mundo exterior entre en la vida de los niños a temprana edad.

Los niños tienden a imitar todo lo que observan por lo que es importante supervisar el contenido que obtienen de los aparatos electrónicos, ya que si lo que ven es contenido agresivo, es probable que lo imiten, interpretando erróneamente la manera en que han de conducirse. Una evaluación de ello, se puede realizar observando al niño en sus interacciones sociales, en sus momentos de juego y en sus conversaciones con otros.

Ya que los niños y adolescentes interactúan principalmente en las instituciones educativas, se podría utilizar como medio para generar la tradición educativa de la muerte, su formación continua acerca de este tema y como generar la toma de consciencia al respecto. (Anabel Ramos, 2016).

No se puede dejar de mencionar cómo influye la cultura en el comportamiento de los individuos. Podemos entender que debido al ritmo de vida actual de los adultos, éstos descuidan la crianza y educación de sus hijos incluyendo el que no estén supervisando el contenido de los medios de comunicación al que se exponen.

Debido a esto, los niños aprenden cómo se puede solucionar un problema con lo que ven en la televisión, tablet o celular que tengan a su alcance, sin distinguir si es de manera correcta o no.

La principal consecuencia a la que conlleva el aprendizaje obtenido sin ser orientado y el cómo perciben a la muerte quienes aprendieron de esta manera, deriva en que los hechos violentos sean vistos como algo natural. Los niños quedan expuestos al narcolenguaje y a todo lo que se exhibe respecto a lo que pasa en la actualidad.

La violencia en este caso no es sólo directa. Estos cuerpos expuestos y mediatizados son a la vez violencia latente que instaura en el imaginario la posibilidad real del empleo de la fuerza. La existencia de

estas palabras y su apropiación y su uso social, son violencia simbólica, implican la naturalización de la guerra. (Ovalle, 2015)

Si los adultos se pusieran a analizar el contenido dirigido a los niños, se podrían dar cuenta que en aspectos tan importantes para el desarrollo psicosocial de los niños, se les presenta a la muerte como algo fantástico. Hay personajes que tienen más de una vida y lo pueden presentar incluso como algo cómico, por lo que los niños se van formando una idea errónea de lo que significa y como pudiera afectar o no incluso en su manera de jugar al no saber diferenciar los riesgos que les puede ocasionar.

Por si no bastase con ello, tendremos que hacer el inventario de la multiplicación de los actos violentos en nuestra vida cotidiana que son difundidos por los medios de comunicación, lo cual parece haber generado una insonoridad a fuerza de cierta repetición normalizadora que procura mitigar los alcances que cada acto genera. (Aguirre, 2016)

Es evidente pues, que la muerte, representa en elemento de vida a trabajar en procesos de educación formal e informal con los niños desde sus primeros años. Si a ello sumado que en este momento están siendo partícipes de un evento mundial que bien a bien, en forma directa o indirecta influirá en su percepción ante la muerte y en la dinámica familiar interna.

Es necesario pensar e implementar en mecanismos que ayuden a la sociedad, y particularmente a las generaciones de niños y adolescentes a trabajar los procesos de duelo y en especial la muerte, pues en un entorno de violencia, de enfermedad y de caos, se vulnera el pensamiento, el estado emocional, la seguridad y la interacción con su núcleo familiar y social.

El compromiso fundamental es entonces, coadyuvar a mejorar la calidad de vida y la estabilidad social de las nuevas generaciones para hacer de este mundo un mejor lugar para vivir.



CONCLUSIÓN

La violencia y muertes que han aumentado en los últimos años, es en parte por toda la presentación de la muerte que se encuentra disponible en los medios electrónicos como televisión, celulares e internet al cual todos tienen acceso. Incluso los menores de edad que cuando se trata de ellos, todo lo que ven lo imitan.

Por mencionar un ejemplo: las narco-series solo logran que las personas aspiren a ser como los delinquentes que ven en esos contenidos, donde provocar la muerte al prójimo da “estatus” y dinero y no pasa nada. La consecuencia que dejan es hacer a la sociedad más indiferente ante el dolor y la muerte de los demás; inevitablemente cambia la percepción que se tenía de la muerte.

Con esto no se busca culpar a los padres, ya que el ritmo de vida en el que se les obliga a sobrevivir generalmente está lleno de estrés, deudas, largas jornadas laborales y como consecuencia poco tiempo para

el cuidado de calidad de los hijos.

Al aumentar la violencia y poca sensibilidad en las personas, aumentan los casos de muerte, y es inevitable hablar de cómo es percibida. Pareciera que por ser algo más común, se tiene que acostumbrar como sociedad, y claramente no está preparada para saber cómo afrontarla y mucho menos como explicarles a los más pequeños de la familia lo que está sucediendo.

La muerte genera angustia porque es algo desconocido para todos, nadie sabe qué pasa después, pero también ayuda a filtrar lo importante y no es el fallecido lo que importa, sino la construcción simbólica. Lo que se piensa de los demás genera el modo de relación que se establece con esa persona, es decir, el otro no es lo importante, es lo que significa.

El temor a la muerte no se puede eliminar, pero se puede trabajar con los sentimientos y emociones que la muerte genera. Es importante que los psicólogos se interesen en capacitarse para saber cómo manejar correctamente los procesos de duelo y con mucho sentido de ética para diferenciar hasta donde

se puede apoyar en el proceso. Ya que un duelo mal trabajado genera complicaciones en todas las áreas personales de los individuos que pasan por pérdidas importantes.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, A. (2016). Violencia y Fragilidad humana. En A. Aguirre, *Nuestro espacio doliente. Reiteraciones para pensar en el México contemporáneo* (pág. 39). Estado de Mexico: Afínita Editorial.

Anabel Ramos, R. C. (2016). Fundamentos para una pedagogía preventiva sobre la muerte en la escuela. *Complutense de Educación*, 528-529.

Cristina Ochoa, K. G. (27 de Octubre de 2019). Morir no espanta a mexicanos, pero solo 7% prevé su funeral. *Milenio*.

Esteban, A. H. (2015). *Perspectiva Social y actitudes hacia la muerte en la actualidad*. Recuperado el Abril de 2019, de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132423/1/TG_HernandezEsteban_Perspectiva.pdf

Fuentes, M. L. (2018). *Las muertes que no deben ser. Natalidad y mortalidad en México*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica .

Gascón, P. R. (2015). *Pedagogía de la muerte mediante aprendizaje servicio*. Redalyc.org.

INEGI. (2019). [inegi.org.mx](https://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=). Obtenido de *Mortalidad*: https://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=

Lechuga, R. L. (5 de Febrero de 2016). *Concepciones y actitudes ante la muerte : teorías implícitas, determinantes socioculturales y aspectos psicologicos relacionados*. Huelva. Obtenido de *Concepciones y actitudes ante la muerte : teorías*.

Lifshitz, A. (2018). El medico del futuro. *Medicina Interna de Mexico* 34 (3), 357-358.

Lilian Paola Ovalle, A. D. (2015). *Memoria de la “narcoviolencia” en México. Registro visual de un dispositivo para la desaparición*. *Pedagogías de la memoria: cultura y ciudadanía*, 46.





**INSTITUTO UNIVERSITARIO
DEL CENTRO DE MÉXICO**