

# EdUCEM

Instituto Universitario del Centro de México

ENERO / FEBRERO 2021

## CARTA EDITORIAL

# EdUCEM

Instituto Universitario del Centro de México

El instituto Universitario del Centro de México inicia el año confirmando el nivel de solidez y de estabilidad con el que cuenta la institución. La evidencia ha sido que, pese a las dificultades planteadas por la pandemia de COVID-19, EDUCEM ha logrado mantener su capacidad de respuesta a las demandas del contexto y ha continuado brindando certidumbre en los servicios que prestamos a nuestra apreciable comunidad estudiantil.

Una prueba que algunas instituciones educativas del sector privado no pudieron superar. Nos lamentamos por su situación, dado que el cierre de las instituciones implica pérdida de empleos, cancelar los servicios que estaban por destinarse a los usuarios, truncar proyectos de vida profesional del estudiantado inscrito, por mencionar lo más representativo.

La transición de lo presencial a la modalidad en línea en los programas educativos, significó un gran esfuerzo en materia de inversión e infraestructura para EDUCEM. La institución fue capaz de afrontar estos esfuerzos, por eso es que confirmamos que EDUCEM es una institución sólida y estable, que permite dar continuidad a su propio proyecto institucional y, al mismo tiempo, al proyecto de vida de nuestros alumnos y colaboradores.

Ahora, alentamos a nuestra comunidad a transformarse y adaptarse a la nueva modalidad de interactuar en el mundo académico. Estamos seguros que si se lo proponen, lograrán alcanzar la meta que trazaron.

Las circunstancias vividas en el año concluido nos han permitido dimensionar nuestras fortalezas, así como nuestras áreas de oportunidad. Seguimos en pie, por lo que es momento de observar los aspectos favorables que serán oportunidad para desarrollar nuestras competencias. ¡Exitoso año 2021!

En este número compartimos artículos relacionados con temáticas diversas, tales como la irritabilidad como mecanismo de supervivencia, la eutanasia en México, el plan de marketing para una empresa de calzado, la violencia intrafamiliar en el país, y el control interno en las empresas. Temas que dan propuestas de solución a las circunstancias que se están viviendo en esta época.

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

### Comisión Editorial:

#### CUERPO EVALUADOR

#### EDICIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

Lic. Thannia Asbun

#### DISEÑADOR EDITORIAL

Lic. Manuel Martínez Carabes

#### DISEÑADOR GRÁFICO

Lic. Manuel Martínez Carabes

# ÍNDICE

La irritabilidad como mecanismo de supervivencia en las interacciones sociales. [Ruiz Rosiles Johana Alejandra](#)

04

La importancia de legalización de la eutanasia en México. [Martell Rosas Elena Patricia](#)

17

Plan de marketing para una empresa de calzado. [LópezVallejo Cristian Jesus](#)

25

La violencia intrafamiliar en México. [Pérez González María del carmen](#)

33

El control interno en las medianas empresas comerciales con servicio de entrega a domicilio establecidas en la ciudad de Acámbaro Gto. en el 2019. [Ferro Caballero Marco Antonio](#)

41



EDUCEM, INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DE MÉXICO, Año III, No. XXIX, es una publicación bimestral, del 1 de Noviembre 2020 al 31 de Diciembre 2020, editada por el Instituto Preuniversitario Motolinía de León A.C. Domicilio Blvd. Adolfo Lopez Mateos 303, Centro, León Guanajuato, C.P. 37000, teléfono (01800) 890-8236 Exts. 155 y 121, página web <http://educem.digital> y <http://www.sistemaucem.edu.mx>, Editor Responsable: Lic. Karla Patricia Barrios Mena, [rectoria@sistemaucem.edu.mx](mailto:rectoria@sistemaucem.edu.mx) Reservas de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2016-012013502600-102, ISSN No. 2448-6477, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Rectoría, Ing. Patricia Mena Hernández, Blvd. Adolfo Lopez Mateos 303, Centro, León Guanajuato, C.P. 37000, fecha de última modificación, 1 de Diciembre 2020.

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

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto Universitario del Centro de México.



# LA IRRITABILIDAD COMO MECANISMO DE SUPERVIVENCIA EN LAS INTERACCIONES SOCIALES

Johana Alejandra Ruiz Rosiles

## INTRODUCCIÓN

Las diferentes ciencias que se encargan del estudio del ser humano ayudan a entender su manera de vivir a lo largo del tiempo, crecimiento y desarrollo, salud, pensamiento, conducta y emociones. Sin embargo, pretenden especializar a los profesionales en áreas muy particulares e indirectamente dividen al ser humano y lo dejan de entender como multidisciplinario.

Definir la atención de las emociones como exclusivas de los psicólogos clínicos, a los grupos, como materia de estudio de la psicología social, los ambientes educativos; como único lugar de intervención para los

psicólogos educativos, significa limitar las capacidades profesionales y competencias de éstos mismos.

Existe la necesidad de que la psicología social explique cómo es que resulta de las emociones el comportamiento propio y ajeno, pues las normas sociales establecen formas aceptables de actuar. Por lo que aquellas respuestas que no se ajusten a las demandas impuestas por la sociedad serán percibidas como desadaptadas, lo cual indica la importancia que tiene el componente social para el estudio psicológico de las emociones, puesto que la sociedad va construyendo la manera en que la expresión de las emociones es funcional o disfuncional en las interrelaciones.

Las emociones permiten a los seres humanos exis-

tir y adecuarse a su entorno mediante respuestas fisiológicas y psicológicas que definen su conducta ante las distintas circunstancias a las que se enfrentan, resaltando su cualidad comunicativa gracias a que mediante ellas el ser humano expresa sus estados emocionales internos. Los cuales son información importante que es dirigida hacia las personas que los rodean y que representan la forma en que se involucran en lo que sucede a su alrededor.

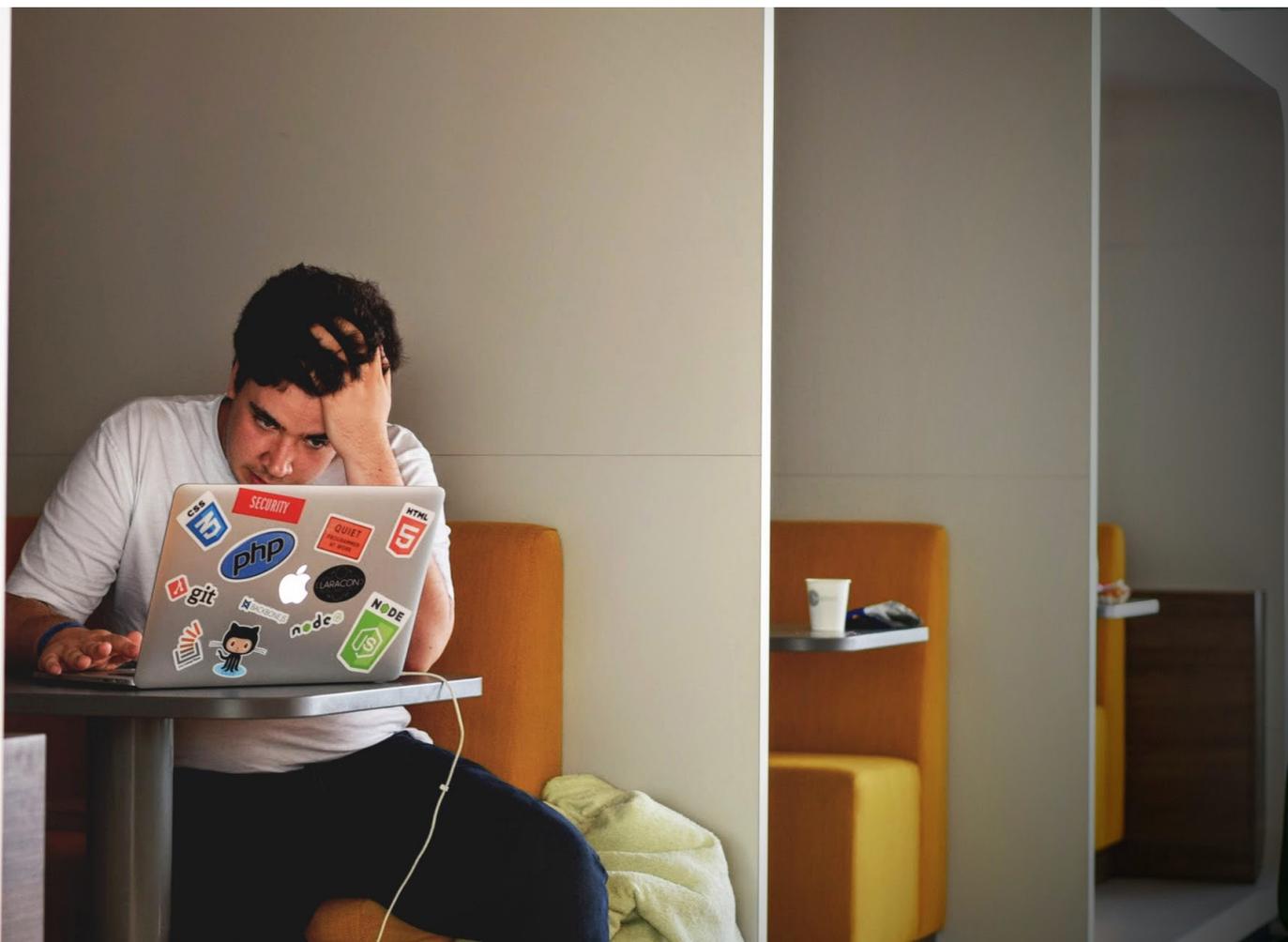
Al ser una emoción básica y primitiva se puede decir que toda persona ha experimentado ira, unos con más intensidad que otros. La manifestación de esta emoción puede variar desde una irritación moderada hasta conductas hostiles. Como todas las emociones, resulta saludable expresarla, sin embargo, cuando se pierde el control sobre ella puede volverse destructiva, provocando conflictos en áreas importantes de la vida del ser humano.

En este trabajo se analizan las emociones desde diferentes perspectivas: filosófica, psicológica, biologicista y humanista. Dando significado particular a cada una de estas teorías para dar respuesta al problema de investigación, el cual hace énfasis a la poca capacidad que suele mostrar el ser humano para gestionar la

ira, el error al usarla como alternativa de respuesta eficaz ante situaciones que le resultan desagradables a través de comportamientos agresivos y la irritabilidad y frustración que le genera la imposibilidad de satisfacer sus deseos y necesidades personales.

Posteriormente, este trabajo centra su atención en entender a la ira como un mecanismo de supervivencia y sus diferentes manifestaciones en las relaciones interpersonales, así como también, las consecuencias y repercusiones de esta emoción y su impacto en la adaptabilidad.

Entre los objetivos de este trabajo se busca, primero, explicar al lector que las emociones definen la conducta humana, la cual repercute directamente en la forma en que se establecen las interacciones sociales favoreciendo o impidiendo la adecuación a su entorno y sus cambios; segundo, identificar en qué momento la ira deja de tener una función adaptativa convirtiéndose en generadora de conflictos en el entorno social; tercero, demostrar la utilidad de la ira como mecanismo de supervivencia ante situaciones de riesgo; y cuarto presentar al lector una nueva perspectiva sobre la ira al mostrar su importancia y utilidad.



### Teoría de la evolución de Darwin

Los seres humanos desde una perspectiva biologicista pertenecen al grupo animal, mismo que tiene instintos y busca satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, reproducción y sobrevivencia. La carencia de recursos necesarios para la conservación de la especie es lo que moviliza a los organismos a luchar contra todo aquello que le impida la satisfacción de sus necesidades primarias y sobrevivir dentro de un entorno desfavorable.

Luchar por la permanencia no se refiere únicamente a conductas conflictivas, sino también a las conductas que favorecen la adecuación al medio garantizando la facilidad de subsistir y mantener la descendencia en el futuro. Aquellos que no logran adaptarse son quienes provocan su propia destrucción (Fernández, 2004).

El hombre hereda de sus ancestros patrones de conducta que permiten enfrentar y resolver situaciones conflictivas, siendo útiles para triunfar en la solución de problemas en circunstancias determinadas. Esto recalca que las emociones como tal, no pueden ser aprendidas, más bien su expresión facial es la que puede ser observada e imitada, favoreciendo la comunicación de información (su estado emocional) que el sujeto necesita transmitir al mundo y viceversa, que al ser expresado posibilita su persistencia en el tiempo (Fernández, 2004).

La conducta siempre deberá ser dirigida a la adaptación si se desea la conservación humana, pero la evolución no solo repercute en la adaptación o en la supervivencia, sino de igual forma contempla la adquisición de aquellas alternativas de respuesta que faciliten la solución rápida y eficaz de conflictos, las cuales pueden ser utilizadas para situaciones concretas y de no funcionar se buscan nuevas formas de actuar (Fernández, 2004).

*Las emociones son respuestas complejas de un individuo a los estímulos del entorno, implican reacciones fisiológicas, se caracterizan fundamentalmente por una valoración positiva o negativa (appraisal), de un objeto intencional (persona, cosa, acontecimiento o situación), y una tendencia a la coacción según la*

*evaluación realizada: Objeto nocivo, benéfico o amenazador (Pinedo, Pacheco y Yáñez, 2017, p. 87).*

De acuerdo con la definición anterior, las emociones facilitan la intercomunicación sujeto-entorno, por lo que, dependiendo de la subjetividad empleada de la información recibida, sea grata o repulsiva, funcionarían como mecanismos que ajustan la conducta individual y la de los demás. Su contribución a las interacciones sociales radica entonces en promover el contacto con el ambiente haciendo posible que la persona construya su propia verdad de las cosas apegado a sus experiencias vividas, identidad, conveniencias, educación, inteligencia y estilos de vida donde se desarrolla (Fernández, et al., 2006).

A diferencia de las emociones, los sentimientos involucran el pensamiento lógico, que orienta las decisiones y acciones del hombre, siendo también matices de lo que la vida le presenta permitiéndole hacer una apreciación de la realidad e identificar y describir su estado afectivo respecto a lo que sucede, por ejemplo: si se siente enamorado, esperanzado, compasivo, etc. (Escámez y Ortega, 2006).

Prevenir o evitar una experiencia emocional es algo que no puede suceder, pero lo que sí es posible es hacerlas conscientes y administrarlas funcionalmente, esto es, identificar su aparición y el origen, ponerles un nombre, admitirlas, manifestarlas y controlarlas, no se trata de evitarlas o reprimirlas, tampoco es necesario categorizarlas como benéficas o negativas puesto que son estados propios y naturales del ser humano, basta con hacerse responsable de ellas (Fernández, et al., 2006).

Es importante entender que es permitido y necesario sentir las siguientes emociones: el miedo cuando se concibe un riesgo, para intentar salvaguardar la integridad física y escapar de la exposición al peligro; la vergüenza expresada en un comportamiento retraído, indeciso o cohibido cuando se recibe una crítica por una acción cometida; la sorpresa al presentarse un hecho súbito; los celos al percibir el peligro de perder ya sea a una persona o algo material preciado e importante dentro de cualquier relación (de pareja, laboral, de amistad o familiar); el interés cuando algo resulta agradable e interesante, según sean las preferencias del individuo; la culpa si considera ser responsable de algo que haya pasado, examinando las repercusiones de las acciones cometidas; la alegría

cuando ocurren sucesos placenteros como la consecución de un logro, resultando ser una emoción que estimula el desarrollo saludable de las relaciones sociales; la tristeza cuando se cree que algo está perdido, es inalcanzable o difícil de recuperar causando sufrimiento, frustración, desesperanza, etc.; la angustia al no tener la certeza de que algo o alguien se encuentra bien, provocando tomar malas decisiones, volverse impulsivo o pesimista; y por último la ira, la cual es el objeto de interés de este trabajo, apareciendo cuando no se obtiene lo deseado, a diferencia de que esta al desbordarse puede provocar que la persona reaccione negativamente perdiendo el control de sí mismo y de la situación, conocida por sus consecuencias negativas si no es moderada, pues, ese afán de deshacerse de aquello que impide la satisfacción propia es lo que puede cegar a la razón y vengarse mediante ataques violentos.

La práctica de asertividad como estrategia para la expresión al mundo de estas emociones básicas fomenta encauzarlas de forma más objetiva y responsable, lo cual evitará problemas y será más fácil conservar el bienestar tanto del individuo mismo como de quienes lo rodean (Fernández, et al., 2006).

### ***La Irritabilidad como consecuencia de la frustración***

La frustración se concibe como un patrón de estrés y aflicción anímica donde el organismo reacciona a diferentes incentivos que pueden cesar o reforzar la conducta. El ser humano mantiene expectativas que le permiten conservar la esperanza y la confianza de que los eventos futuros sucederán de la forma en que los desea, usualmente se cree que se obtendrán resultados satisfactorios, de no ser así, se vuelve vulnerable a experimentar sentimientos que le permitan descargar su insatisfacción mediante conductas sociales desadaptadas.

La estimación subjetiva que se hace de esto y al confrontarse lo deseado con lo obtenido producen respuestas fisiológicas y conductuales, las cuales contribuyen a la adaptación al medio, por consiguiente, si se lograra alcanzar más de lo deseado resultará placentero, si sucede lo esperado habrá satisfacción y conformidad, pero sino se obtiene lo anhelado llegará el desánimo, enojo o frustración (Mustaca, 2018).

Regularmente el día a día ofrece situaciones desagradables que pueden mover al individuo de su zona de

confort pues alteran totalmente su tranquilidad ya que al vivir eventos que no estaban dentro de sus planes se esforzará por resolverlos o evitarlos a través de conductas hostiles convirtiéndose en una persona intolerante, malhumorada, violenta, depresiva o ansiosa esto en caso de crear panoramas extremistas que distorsionen la realidad favoreciendo la expresión irracional de emociones y sentimientos (Yerkes y Dodson, 1908 citado en Mustaca, 2018).

Se deduce que el organismo siempre reacciona a la forma en que se piensa, siente y actúa, debido a esto, sentirse frustrado debilitará mente y cuerpo volviéndolo más propenso a formar estilos de vida que aumentan el riesgo de sufrir desórdenes somáticos como resultado de un escaso bienestar emocional. Las experiencias participan como generadoras de aprendizaje para quien las vive, reforzando la forma en que se les enfrenta o indicando la búsqueda de nuevas alternativas de resolución de conflictos más favorables y funcionales (Mustaca, 2018).

### ***Funciones de la ira***

Desde el punto de vista darwiniano sobre el evolucionismo, se explica que las emociones son instintos, ya que su manifestación es inconsciente y natural, puesto que no se aprende ni es planeada, sino todo lo contrario, han sido transmitidas a través de los genes de generación en generación. Lo cual permite emitir respuestas que han sido utilizadas en el transcurso del tiempo, gracias a esto se han obtenido resultados óptimos para circunstancias determinadas.

Dicho de otra forma, si la expresión emocional resulta positiva se considera como útil en sucesos próximos, los resultados se convierten en construcciones del sistema nervioso que aparecerán involuntariamente propiciando así una respuesta que permita adaptarse a lo que deviene (siendo conocidos como experiencias). Si los estímulos que motivan su activación resultan abrumadores para el sujeto instantáneamente sentirá la necesidad de actuar al respecto, reforzando así su cualidad adaptativa (Zepeda, 2009).

En la mayoría de las culturas se puede identificar el miedo, la repulsión, la tristeza, la sorpresa, la ira y la alegría, como las emociones principales y cotidianas en la vida de la especie humana y animal, para lo que la psicología evolucionista argumenta que sin importar de qué especie se trate buscarán ser parte de su entorno, involucrarse, conocerlo y relacionarse,

pero también defenderse y demostrar su capacidad de mantenerse ante cualquier desafío, por lo que la conducta de uno y otro será semejante, por considerarse un impulso natural; aunque la reacción y expresión emocional se considere un modelo conductual heredado por sus antepasados, podrá ser moldeado sí a través de la observación-imitación se aprenden otras alternativas de respuesta.

En el caso de la ira, indica que el organismo funciona como su propio recurso para defenderse, siendo capaz de adquirir la capacidad de ser su propio protector utilizando su misma energía, poder y fortaleza (Palmero y otros, 2009).

En general todas las emociones hacen posible la adecuación al entorno y sus cambios. Pero en especial, la emoción de la ira se experimenta tras evaluar y otorgarle una connotación de menosprecio o ataque a una situación, cosa o acción.

Por esta razón su función es ser un recurso o estrategia propio del organismo que le permite auto protegerse defendiendo su esencia, principios, criterios y convicciones, así como también prevenir y controlar riesgos o daños a pertenencias materiales o seres queridos. De igual manera funciona como fuerza movilizadora que dirige los actos del sujeto para la consecución de un objetivo.

Cabe destacar que aun cuando se piense lo contrario, contribuye a relacionarse con los otros al comunicar

a los demás lo que se piensa y cómo se vive una situación determinada (Palmero y otros, 2009).

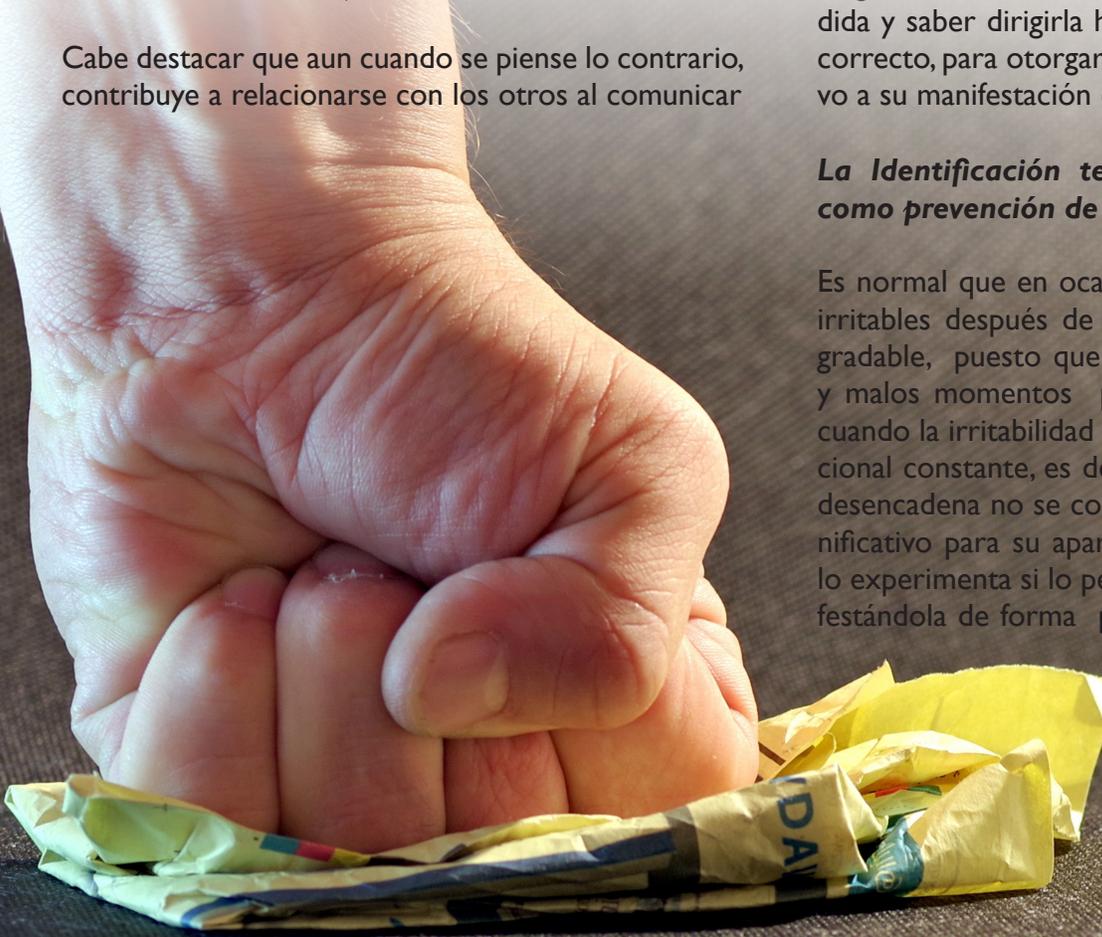
Con todo esto, se entiende que la ira es un medio para comunicar un desacuerdo y además funciona como respuesta al percibirse una injusticia o al atentar contra la integridad física del mismo individuo, lo cual puede resultar benéfico, en cambio eludir cualquier emoción por nociva que parezca impedirá que funcionen como mecanismo adaptativo propiciando que la mente y el cuerpo enfermen (Monroy, 2016).

Existen varias formas de hacer frente a la ira iniciando por la supresión, esto es, el sujeto opta por impedir su manifestación al exterior en cualquiera de sus formas, bloqueando su exteriorización y solo manifestando esta internamente, después indica expresar desagrado hacia alguien o algo, pero sin la intención de agraviar, aunque al ser exteriorizada abiertamente puede propiciar que no se logre tener dominio sobre ella y no tomar en cuenta las consecuencias negativas que pueda ocasionar, para finalizar se sugiere transformar esta emoción en un sentimiento más llevadero que permita dar una respuesta positiva y la adecuada solución de un conflicto.

Es conveniente ser hábil para identificar qué es lo que genera la ira, cómo se hace presente en el organismo, elegir si se siente o no, expresarla o no, en qué medida y saber dirigirla hacia el factor desencadenante correcto, para otorgarle un sentido y enfoque positivo a su manifestación (Palmero, et al., 2009).

### ***La Identificación temprana de la irritabilidad como prevención de los trastornos mentales***

Es normal que en ocasiones las personas se sientan irritables después de tener una experiencia desagradable, puesto que, en el diario vivir hay buenos y malos momentos pero lo que no es normal es cuando la irritabilidad aparece como un estado emocional constante, es decir, cuando el estímulo que la desencadena no se considera lo suficientemente significativo para su aparición aun cuando para quien lo experimenta si lo percibe como importante, manifestándola de forma precipitada, profunda, desregu-



lada e intensa mediante ataques de ira, berrinches e incluso una conducta hostil, necesitando que terceras personas intervengan como mediadoras para su contención (Bustos, 2017).

La irritabilidad es también signo de alerta como síntoma latente de alguna patología, como, por ejemplo, indica el padecimiento de un trastorno depresivo o de ansiedad, así pues, será de suma importancia identificar la regularidad en que se presenta, cómo se manifiesta, cuál fue el motivo real que la desencadenó y cómo el sujeto lo interpretó, su durabilidad y por último los efectos que logró (Bustos, 2017).

Como lo indica el DSM-IV (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, cuarta edición) la irritabilidad al ser crónica, desproporcionada, incontrolable y con respuestas emocionales coléricas, se vincula con el padecimiento de un desorden psíquico, identificándose como criterio diagnóstico de algunos trastornos del ánimo como lo son el trastorno depresivo mayor, trastorno bipolar y trastorno distímico (Bustos, 2017).

Si se cuenta con las características patológicas anteriores es necesario obtener un diagnóstico adecuado, esto para que se reciba la orientación, asistencia y ayuda psicológica pertinente que facilite al sujeto identificar aquellas áreas de su vida que pudieron haber sido afectadas (social, familiar, personal, laboral y espiritual) y finalmente recobrar paulatinamente la funcionalidad en ellas.

### ***La agresión como fuente para afrontar situaciones problemáticas***

Desde una óptica psicoanalítica, se sugiere que el ser humano se vale de su propia fuerza para aniquilar o deshacerse de cualquier agente agresor, si no lo hace y lo reprime puede destruirse así mismo. Se considera la agresión como una forma de complacer los deseos instintivos que le ayudan a sobrellevar las situaciones agobiantes de la vida.

En investigaciones sobre el comportamiento animal se considera a la agresión según uno de sus factores desencadenantes como: agresión por irritación, declarando que se puede identificar también como ira, molestia o agresión emocional la cual es originada por frustración, tristeza, dificultad para cubrir las necesidades básicas de alimento por escasez, cansancio

e insomnio (Chapi, 2012).

Visto desde un enfoque filosófico dentro de las teorías sobre el poder, se plantea la tendencia que existe en cada uno de los individuos y de los lugares donde se encuentran de reprender para supeditar el comportamiento, en otros términos, ejercer el poder como recurso para modificar y regularizar la conducta, así pues, vigilar que los actos sean ecuanimes conforme a lo esperado discriminando la coacción física para afianzarlo (Chapi, 2012).

Las relaciones de poder que se ejercen entre quienes integran una colectividad son guiadas y moduladas por las actitudes, ideas y hábitos correspondientes de ellos mismos, fomentando la práctica de poder e incluso precisar qué es normal o adecuado distinguiéndose de aquello que no lo es. De esto dependen las reglas de conducta que hayan sido impuestas por la sociedad misma. Al identificar cuál es el comportamiento deseado para los otros, se estimula un cambio de pensamiento y actos destinados a la adaptación.

A diferencia de que exista una oposición a ello se estará impidiendo mantener la estructura social y alcanzar un cambio con fines benéficos, por lo tanto, castigar o agredir física o emocionalmente se considera un recurso utilizado para rebelarse ante un individuo, situación o grupo social que no cumpla con los ideales y necesidades personales o colectivos, siendo así como se ejerce en la actualidad las relaciones sociales de poder para convencer que se posee la verdad absoluta (Chapi, 2012; Piedra, 2004).

Dado que existen patrones de conducta que condicionan las acciones de los seres humanos, se tiene también la posibilidad de aprender y adoptar como propias aquellas conductas que produzcan consecuencias negativas o positivas, mismas que aparecen durante la búsqueda del cumplimiento de objetivos personales que pueden contraponerse a las exigencias del medio.

Aquellas respuestas emitidas frente a los diferentes eventos desfavorables y que resultaron exitosas serán consideradas como útiles y se reforzarán, en cambio aquellas que no lo fueron serán modificadas por otras alternativas que produzcan el resultado esperado.

Hasta cierto punto, es difícil para el ser humano aprender si no existe una consecuencia de por me-



dio, por ello, es capaz de anticipar los efectos de comportarse de determinada forma y reconocer si le es eficaz para sus fines o no, convirtiéndose en un acto premeditado. Quien se interpone a los diferentes estímulos logra prever situaciones amenazantes y formular planes de acción estratégicos a favor de salvaguardar su integridad física, limitando experiencias no gratificantes (Chapi, 2012).

Acorde a la adquisición de un comportamiento hostil, en la teoría del aprendizaje social se considera como principales factores, que condicionan el aprendizaje, a los determinantes internos y sociales, no precisamente para causar daño, sino para defenderse de un ataque o mantenerse precavido ante una situación amenazante, lo que permitirá la adecuación al medio. Cuando se es pequeño es más fácil aprender las conductas violentas como acciones modelo de un adulto usadas en situaciones específicas, en las cuales se ha obtenido una recompensa, por lo cual se deduce que si no se reprende al niño lo considerará como aceptable e incluso eficaz, entonces aquel niño se convertirá en un adulto agresivo.

Debido a lo cual, sin desestimar los factores cog-

nitivos y biológicos, los de personalidad (internos) y sociales (estímulos ambientales) explican la conducta violenta considerada como un obstáculo al sano desenvolvimiento de las interacciones sociales (Chapi, 2012).

El estrés al que se someten los seres humanos dentro de su vida cotidiana contribuye a la descarga emocional agresiva e irritable, considerada como uno de los estilos de afrontamiento no oportuno más usados ante esas situaciones. Cuando la persona está tensa posiblemente dará una respuesta negativa que le permita descargar y dar a conocer a los demás su malestar. Un afrontamiento idóneo será aquel que identifique, examine y modere los pensamientos, conductas, emociones y motivaciones encaminados a la liberación sana del estrés (Piergiovanni y Depaula, 2018).

En conformidad con lo que plantea el Modelo de Agresión General (GAM), todo acontecimiento conlleva una evaluación subjetiva por parte del individuo y de ello surgen estrategias de respuesta, las cuales pueden o no funcionar adecuadamente, pero de cualquier manera servirán para su afrontamiento.

Estas estrategias corresponden en primer lugar a cuando después de ocurrir cualquier evento el hombre crea pensamientos y emociones de lo que produce en él; en segundo lugar puede visualizar panoramas fatídicos o minimizar sentimientos e ideas negativas sustituyéndolos por positivos; en tercer lugar, al intentar buscar una explicación, puede acusar a los demás de lo que pasó o culparse a sí mismo y por último hay quienes intentan asimilar y asumir lo sucedido planeando cómo solucionar el problema, considerando la experiencia vivida como necesaria para su desarrollo personal (Medranoy otros, 2019).

En razón de lo antes expuesto las acciones siempre serán motivadas hacia aquello que reduzca el malestar emocional, pero también puede que no sea así y se refuerce su intensidad y permanencia. No siempre se puede evitar riesgos, problemas, malas experiencias, etc., pero lo que sí se puede lograr es aceptarlos, reducir y transformar pensamientos negativos que generen inestabilidad emocional limitando planes de acción saludables.



### ***La Inteligencia emocional como herramienta para regular los estados de ánimo.***

Las experiencias vividas tienden a ser interpretadas subjetivamente por las personas, lo que ocasiona que incremente, reduzca o se conserve la respuesta emocional. En la actualidad el ser humano ha demostrado su escasa inteligencia emocional reflejada en su incompetencia para hacerse responsable de sí mismo, de lo que siente, lo que piensa, de sus actos, decisiones y emociones, se ha vuelto impulsivo, impaciente y egoísta, le gusta tener el control de todo, pero conforme a su conveniencia. En resumidas palabras, se ha olvidado de educarse emocionalmente y fomentar la adquisición de habilidades que favorezcan estilos de vida apropiados y saludables para él, y para quienes lo rodean (Estévez y Jiménez, 2017; Bermúdez, Teva y Sánchez, 2003).

La necesidad de las personas de pertenecer a un grupo social y relacionarse con sus iguales es indispensable para subsistir. Sin embargo, existe dificultad para establecer relaciones sociales sanas debido a que no se ha logrado desarrollar de manera suficiente habilidades sociales que permitan entablar interacciones deseables, por tal motivo se ha obstaculizado una adaptación a las demandas sociales (Caldera, Reynoso, Angulo, Cadena y Ortiz, 2018).

Es sustancial el desarrollo de estrategias cognitivas que permitan al sujeto ser hábil en el reconocimiento, valoración e interpretaciones de las emociones, así mismo, conocerlas, entenderlas, ponerles nombre (miedo, tristeza, alegría, etc.), dominarlas y no permitir que las emociones de los demás le abrumen. Se requiere transformar las experiencias negativas en positivas para que exista realmente un cambio (Estévez y Jiménez, 2017).

Gestionar y regular las emociones dependerá de si el individuo es inteligente emocionalmente, pues este tipo de inteligencia concede percatarse del porqué, para qué, con quién, cuándo y cómo emocionarse, generando resultados positivos como lo es disfrutar de bienestar psicológico y reducir la posibilidad de mostrar conductas y actitudes desadaptadas (Estévez y Jiménez, 2017; Salavera y Usán, 2019).

Dentro de las características primordiales de inteligencia emocional se considera primeramente a la facultad de hacer consciente las emociones propias

otorgándole un significado que dirija a su comprensión (autoconocimiento emocional) y en segundo lugar la capacidad de retrasar las respuestas conflictivas e impulsivas ante aquellas situaciones irritantes o frustrantes convirtiéndolas en respuestas más manejables socialmente (autorregulación emocional). Carecer de estas habilidades puede generar conflictos de conducta y actitud (Santoya, Garcés y Tezón, 2018).

Las demandas impuestas por la sociedad cada vez se vuelven más difíciles de cumplir, por lo que como parte de la educación para un sano desarrollo del hombre se debe incluir la enseñanza de habilidades sociales para la vida entre las cuales se puede distinguir la asertividad y la empatía como esenciales para la convivencia.

En otros términos, promover el aprendizaje de destrezas que sirvan como pautas de conducta y modulación de la misma, siendo estas aceptables por la sociedad con el objeto de enfrentar y cumplir con los retos e imposiciones que la misma sociedad dicta y los cuales pudieran concebirse como negativos para el desarrollo.

El individuo debe entender que de él depende su propio bienestar, de modo que transformar su actitud negativa por una más productiva le brindará la facultad de no enfocarse en las experiencias estresantes, frustrantes o desagradables, evitando la activación de la ira en un nivel desproporcionado como alternativa para enfrentar esas situaciones (Corrales y otros, 2017; Caldera y otros, 2018; Flores y otros, 2016).

Es vital para el ser humano enseñarse a tolerar aquello en lo que no se está de acuerdo. Esto es, respetar las diferencias de pensamiento, perspectivas, creencias, preferencias, decisiones, acciones, sentimientos, principios, estilos de vida, educación, etc. Entendiendo así que lo importante es trabajar y esforzarse por alcanzar las metas propuestas sin dañar o minimizar las necesidades y deseos de otros. De la misma forma saber pedir ayuda cuando se requiere para aligerar la sensación de malestar.

Todo esto explica el uso de un comportamiento asertivo sin reservar la práctica de la empatía como una oportunidad para ponerse en el lugar del otro, poder visualizar y comprender su percepción de las cosas, y el porqué de sus acciones o actitudes sin importar si se conoce o no a la persona o su historia

de vida, siendo sólo necesario reconocer que cada ser humano tiene derecho a ser diferente, logrando prevenir el riesgo de manifestar conductas hostiles, de esta forma se puede ver a los demás como seres independientes (Corrales, et al., 2017).

Para evitar impulsos de ira será necesario retirarse de situaciones que puedan crear un desajuste emocional, como, por ejemplo, entrar en juegos de poder, de quién puede más o quién puede menos e incluso en rencillas innecesarias, propiciando mantener el bienestar biopsicosocial.

Entablar relaciones exitosas dependerá de la comunicación correcta de la voluntad propia. En otro sentido la diferencia que existe entre aquello que resulta adecuado para unos o inapropiado para otros será determinado en gran manera por la cultura puesto que cada quien hace una interpretación subjetiva de lo que sucede a su alrededor, de manera que su influencia será apreciada en el empleo de diferentes opciones de respuesta atendiendo a particularidades como: edad, estatus social, sexo, costumbres, paradigmas, etc. (Caldera, et al., 2018).



### ***Las emociones y su papel funcional adaptativo***

Las emociones no son irracionales, sino todo lo contrario, su papel es meramente adaptativo y de lucha por la conservación de la especie, así que se vuelven necesarias para la vida y la forma en que el hombre se integra a su contexto, son un medio para comunicar al mundo que el organismo se mantiene siempre alerta de lo que sucede a su alrededor y que responde a ello construyendo su propio criterio (López, 2016).

En el caso de la ira ha sido severamente descalificada al ser concebida como agresiva, perturbadora, inapropiada y negativa, en desacuerdo con esta postura se requiere aclarar que cualquier emoción para quien no sabe administrarla le resultara conflictiva. Las emociones no son para ser usadas como alternativas de respuesta para solucionar problemas ya que son únicamente manifestaciones fisiológicas del organismo activadas por estímulos internos y externos que influyen en su expresión (López, 2016).

Cuando el sujeto siente haber sido ofendido inten-

cionalmente por otra persona es posible que sienta ira siendo totalmente normal pero necesariamente debe analizar en qué medida es real o sobrevalorada la forma en que percibe e interpreta la situación para poder identificar si es justificada o no esa emoción, no se trata de reprimirla basta con analizar el verdadero objeto, persona o situación que la desencadena, es importante darse la oportunidad de expresar esta y todas las emociones en general (López, 2016).

Por tal razón se considera que existe una lucha constante entre lo que sí depende del individuo y lo que no, se puede dominar lo que depende de sí mismo, pero no se puede dominar aquello que no lo es (estos son aquellos eventos que pueden afectar a la persona sin que éste pueda intervenir en los resultados), es justo ahí donde se presenta la oportunidad para que se active una emoción de forma desproporcionada; si bien es cierto es imposible e innecesario intentar deshacerse o evitar sentir emociones, lo verdaderamente importante es saber dirigir las, manejarlas y responsabilizarse de ellas y sus alcances (López, 2016).



## CONCLUSIÓN

Entender a las ciencias que estudian al ser humano facilitan la comprensión y entendimiento de manera multidisciplinaria, las emociones tienen efecto directo dentro del crecimiento, salud y desarrollo biopsicosocial del individuo.

El trabajo colaborativo de los diferentes especialistas implica potencializar las competencias de cada profesional y estudiar de manera integrativa favorece la comprensión sistémica del comportamiento del ser humano.

En la psicología el estudio de las emociones, comportamiento, normas de conducta morales y axiológicas; determinan necesidades, específicas de esta ciencia, y tienen como finalidad comprender, de manera clara, la expresión de las emociones y el resultado en las relaciones interpersonales.

Entender a las emociones más que como una respuesta, como un proceso que facilita o dificulta el comportamiento, la calidad de la comunicación y expresión asertiva durante la resolución de conflictos. Los seres humanos han experimentado diversas emociones, entre ellas la ira, la inteligencia emocional y la educación socioemocional son herramientas que requieren desarrollarse durante la educación formal e informal. Evitando que se vuelvan destructivas u hostiles para el individuo y los individuos que lo rodean.

Las perspectivas filosóficas, psicológica, biologicista y humanista dan un significado particular a la capacidad, que tiene el ser humano para dirigir su ira y la manera de satisfacer sus necesidades, deseos personales y manifestar adecuadamente sus inconformidades. Entender a la ira como un mecanismo de supervivencia; sus diferentes manifestaciones y repercusiones en las relaciones personales da como resultado un proceso de adaptabilidad.

Esta investigación ha demostrado que, en primer lugar, las emociones definen la conducta humana dado que son innatas e instintivas y resultan de circunstancias específicas de las cuales en el individuo se activa un patrón repetitivo que ha sido heredado por sus antepasados el cual se combina con un componente subjetivo que emplea durante el procesamiento de

la información recibida del medio, posibilitando que se presente una emoción al realizar una valoración de lo sucedido y emitir una respuesta mediante acciones y actitudes determinadas, desadaptadas o funcionales, que comuniquen a los demás sus estados emocionales internos, contribuyendo a relacionarse y comunicarse con las demás personas regulando el comportamiento propio y ajeno y por consiguiente la interacción social.

En segundo lugar, la emoción de la ira puede llegar a no tener una función adaptativa y convertirse en generadora de conflictos en el entorno social, debido a que si su expresión no es útil para afrontar sucesos futuros no puede considerarse como adaptativa, es decir, cuando la ira se manifiesta para afrontar las tensiones de la vida cotidiana de forma desproporcionada convirtiéndose en una descarga emocional agresiva e irritable, puede influir en intensificar un conflicto o causar daño a terceras personas, pues, toda emoción o sentimiento mal canalizado e incluso reprimido dañara la salud biopsicosocial del ser humano afectando directamente a su adecuación al medio y su funcionalidad dentro de él.

En tercer lugar, la ira es útil como mecanismo de supervivencia ante situaciones de riesgo, puesto que todas las emociones mantienen al organismo alerta ante la presentación de estímulos internos y externos, por lo que la ira funciona como recurso que le permite al sujeto ser su propio protector frente a situaciones amenazantes para defenderse, prevenir y controlar perjuicios propios y ajenos.

Por último, se confirma que ninguna emoción es irracional por sí misma, dado a que es un mecanismo natural de supervivencia donde la lucha por la permanencia no se refiere únicamente a conductas conflictivas, y, respecto a la connotación negativa que se hace de ella es ocasionada por la propia persona que la manifiesta debido a las repercusiones negativas que genera en su vida y en quienes le rodean, además, su expresión funcional obedece a si la persona cuenta con inteligencia emocional y las habilidades sociales necesarias que favorezcan la generación de un sentido y enfoque correcto a su manifestación, de tal forma que lo anterior mencionado posibilita la construcción de una nueva perspectiva sobre la ira, que muestra su importancia y utilidad.



## BIBLIOGRAFÍA

Bustos, M. (2017). La irritabilidad como síntoma en psiquiatría infanto-juvenil. (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, España. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10630/15329>

Caldera, J., Reynoso, O., Angulo, M., Cadena, A. y Ortíz, D. (2018). Habilidades sociales y autoconcepto en estudiantes universitarios de la region Altos Sur de Jalisco, Mexico. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 11(3), 144-153. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271058070004>

Chapi, J. (2012). Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(1), 80-93. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/30905>

Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>

[oa?id=29251161005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005)

Escámez, J. y Ortega, P. (2006). Los sentimientos en la educación moral. *Teoría de la educación. Revista Interuniversitaria*, 18, 109-134. Recuperado de <https://revistas.usal.es/index.php/1130-3743/article/view/3207>

Estévez, E. y Jiménez, T. (2017). VIOLENCIA EN ADOLESCENTES Y REGULACIÓN EMOCIONAL. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 97-104. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220010>

Fernández, A. (2004). Aportes del Darwinismo a la Psicología Clínica: El paradigma de la Psicología Evolucionista. *Terapia Psicológica*, 22(1), 33-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78522104>

Fernández, C. et al. (2006). *Habilidades para la vida. Guía para educar con valores*. Ciudad de México, México: Trillas.

Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del

altiplano-puno. Comini@cción, 7(2), 5-13. Recuperado de <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/106/99>

López, L. (2016). Las emociones como formas de implicación en el mundo. El caso de la ira. *Estudios de Filosofía*, (53), 81-101. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=379846136005>

Medrano, L., Franco, P., Flores-Kanter, P. y Mustaca, A. (2019). Intolerancia a la frustración y estrategias cognitivas de regulación emocional en la predicción de la agresividad. *Suma Psicológica*, 26 (1), 19-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134261262003>

Monroy, E. (2016). BEO PSYCHOLOGY. Psicología activa, herramientas de vida, viaje interior. Recuperado de 2 de abril de 2020 de <http://www.beopsychology.com/single-post/2016/07/26/Mi-amiga-MATEA-Miedo-Alegr%C3%ADa-Tristeza-Enojo-Amor>

Mustaca, A. (2018). Frustración y conductas sociales. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(1), 65-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79954963005>

Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., Carpi, A. y Cons, M. (2009). La ira y la agresión. *R.E.M.E. (Revista Electrónica de Motivación y Emoción)*, 12(32-33). Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero32/article1/texto.html>

Piedra, N. (2004). Relaciones de poder: Leyendo a Foucault Desde la perspectiva de género. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(106), 123-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310610>

Piergiorganni, L. y Depaula, P. (2018). Autoeficacia y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 17-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459555547003>

Pinedo, I., Pacheco, L. y Yáñez, J. (2017). Las emociones y la moral: claves de interpretación desde una aproximación cognitiva. *Tesis Psicológica*, 12(1), 82-104. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139057282007>

Salavera, C. y Usán, P. (2019). Exploración de la di-

mensionalidad y las propiedades psicométricas de la Escala de Inteligencia Emocional -EIS-. *CES Psicología*, 12(3), 50-66. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423561568004>

Santoya, Y., Garcés, M. y Tezón, M. (2018). Las emociones en la vida universitaria: análisis de la relación entre autoconocimiento emocional y autorregulación emocional en adolescente y jóvenes universitarios. *Psicogente*, 21(40), 422-439. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497557156009>

Zepeda, C. (2009). Sistemas Emocionales y la Tradición Evolucionaria en Psicología. *SUMMA Psicología UST*, 6(1), 113-123. Recuperado de <https://summapsicologica.cl/index.php/summa/article/view/55>





# “LA IMPORTANCIA DE LEGALIZACIÓN DE LA EUTANASIA EN MÉXICO”

Elena Patricia Martell Rosas

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país la sola mención de la palabra eutanasia es causa de polémica, de discusiones, de contradicciones entre la moral y el derecho, incluso, la religión juega un papel importante. Es un tema que aun cuando ha sido dialogado y debatido en algunas ocasiones, las reformas jurídicas que se han planteado no han sido concretadas. Si una persona que se encuentra enferma en situación terminal considera que su vida ya no es digna y que es su voluntad no continuar sobreviviendo en esas condiciones, debe de contar con el derecho a ponerle fin.

Decir que se está en contra de la eutanasia es por demás sencillo cuando se carece de argumentos legales, sin embargo, generalmente ni siquiera se conoce su definición, que según el diccionario de la Real Academia Española es definida como “Intervención deliberada para poner fin a la vida de un paciente sin perspectiva de cura” Un segundo significado, también es el de, “muerte sin sufrimiento físico”. (Española, 2019, S.P.)

Se tiene otra definición, en la que se dice que la voluntad es el requisito para diferenciar entre eutanasia y homicidio.

*Proveniente del término griego *Eu-thanatos* (buena muerte), hace referencia a las acciones realizadas por otras personas, a petición expresa y reiterada de un paciente que padece un sufrimiento físico o psíquico como consecuencia de una enfermedad incurable y que él vive como inaceptable, indigna y como un mal, para causarle la muerte de manera rápida, eficaz e indolora.” (SÁNCHEZ & LÓPEZ ROMERO, 2019, pág. 209).*

A diferencia del significado anterior, la Organización Mundial de la Salud en la revista *Bioéticos* (2009), define la eutanasia como: “acción del médico que provoca deliberadamente la muerte del paciente” p01. La eutanasia no es un término nuevo, pues en todas las épocas han existido enfermedades y desde la Antigua Grecia se planteaba la ideología que: “una mala vida no era digna de ser vivida”, Cicerón le da significado a la palabra como: “muerte digna, honesta y gloriosa”, Hipócrates le “prohíbe a los médicos la eutanasia activa y los ayuda a cometer un suicidio”, y Platón dice: “se dejara morir a quienes no sean sanos de cuerpo”. (Tamayo & Creagh Peña, 2012, págs. 150-155)

Tal y como menciona (Kraus, 1995): Datos indirectos apoyan que en los pueblos primitivos la eutanasia se practicaba en forma “indirecta”, abandonando a las personas muy ancianas o enfermas. Se sabe que, en la antigua Grecia, el Estado suministraba veneno a quienes lo solicitaran para poner fin a sus sufrimientos. Los romanos, para quienes vivir noblemente implicaba morir de igual forma, consideraban que la eutanasia podría ser una buena opción.

Como persona se cuenta con un sin número de derechos humanos que protegen la vida, la integridad física y la dignidad humana, entonces, por qué no otorgar el derecho a una muerte digna. En México no existe legislación alguna que establezca el derecho a una muerte digna, únicamente la (Constitución Política de la Ciudad de México, 2017, s.p.) lo contempla implícito como derecho humano a una vida digna, pero sin hacer alusión a la voz eutanasia.

Así como se tiene el derecho a una vida digna, es importante que se tutele el derecho a una muerte digna, ya que en ocasiones sucesos y circunstancias de la vida misma no lo permiten. Por ésta razón el Estado debe hacer lo necesario para lograrlo, el primer paso es a decir sí a la eutanasia, legislando a favor, ya

que actualmente es considerada como algo ilícito que sanciona penalmente a quienes la practican; debiéndose capacitar a los médicos, psicólogos, abogados y demás especialistas que tendrían que acompañar durante el proceso tanto al enfermo en situación terminal, como a sus familiares directos, ya que son diversas las cuestiones que se deben atender previo y posterior al hecho.

Respecto al enfermo en situación terminal que decide hacer uso de la eutanasia, por la trascendencia que implica, que es poner fin a su vida por voluntad propia; a los segundos, para enseñarlos a entender y sobre todo a aceptar esa voluntad, dejando de lado cuestiones religiosas o de cualquier otra índole, ya que no hemos sido educados para entender la muerte como lo que es, un hecho natural e inevitable, al ser la etapa final del ciclo de la vida de cualquier ser vivo.

A lo largo de este ensayo se conocerá el termino eutanasia y se podrá tomar una postura sobre la misma, a favor o en contra; se tendrán algunos fundamentos conforme a la legislación del país pero enfocándose especialmente a la del Estado de Jalisco, además podrá criticar el tema; se trata de un tema por demás polémico, que aunque no es algo nuevo al paso de los años ha quedado olvidado o tal vez ignorado, pareciera que los legisladores prefieren no debatir el tema para evitar confrontaciones, sobre todo con la iglesia católica, la que se niega de manera terminante a la aprobación de la eutanasia, dejando con ello de lado el derecho a una muerte digna de los enfermos en situación terminal.



## ¿Por qué legalizar la eutanasia en México?

*Ojalá que en un futuro no muy lejano promulguemos leyes que garanticen al enfermo que se encuentra en un proceso irreversible y desea una muerte digna, el cumplimiento de su voluntad manifiesta. Es nuestro profundo deseo que pronto terminemos con la obsesión de mantener la vida a toda costa, aun cuando irremediablemente, debido a sus circunstancias, el enfermo tendría el derecho a dejar vivir. (Behar, 2007, s.p.)*



Es necesario que los legisladores conozcan y trabajen en los motivos de porqué se debe legalizar la eutanasia en el país; aun cuando en diferentes gobiernos algunos legisladores se han atrevido a proponer y a garantizar ése derecho, lamentablemente han quedado únicamente en propuestas, como ya se dijo, la eutanasia es un tema por demás polémico respecto del cual menciona Mañon Garibay, (2016), “la eutanasia también se le ha planteado como un conflicto entre el derecho a la vida y el derecho a la libre decisión”.

Lejos de explicar los motivos y el proceso que vive un enfermo terminal o un paciente que se encuentra en estado vegetativo, se propone que la eutanasia sea un derecho otorgado por el estado, ya que se considera un derecho humano el poder decidir sobre tu vida y cuerpo, defensora de derechos humanos dice que:

*Aun cuando la eutanasia es una decisión individual, es necesario que se legisle para evitar abusos y lograr que su aplicación sea realmente un satisfactor de necesidades que vaya más allá de ideas filosóficas, religiosas, culturales y políticas, pues no es posible asegurar que en México no se practique la eutanasia o suicidio asistido, ya sea por las condiciones de gravedad de los pacientes terminales, o bien porque algunos médicos se sienten con la responsabilidad de efectuarla para mitigar el sufrimiento. (Hernández Tlapale, 2016, S.P.)*

La Constitución Política del país, las declaraciones y tratados internacionales de los que es parte el Estado Mexicano otorgan a todo individuo un sinnúmero de derechos, entre los que se encuentra la vida y la libertad. Sin embargo, no le confieren la potestad de decidir sobre la propia vida, esto es, lo limitan, la maestra en derechos humanos y doctora en ciencias jurídicas y sociales, apoya lo anteriormente expuesto:

Todas las declaraciones y tratados internacionales sobre derechos humanos que promueven, protegen y garantizan la vida, condiciones y calidad de vida del ser humano se basan en los principios universales de igual valor y dignidad humana, en la autonomía personal y en el respeto por la diversidad cultural. El abordaje de la eutanasia pone en tensión, principalmente, los principios de autonomía personal y dignidad humana (Baum, 2017, pág. 04).

La eutanasia significa una muerte buena; desde el punto de vista jurídico, es “la muerte sin sufrimiento físico provocada por propia voluntad de un enfermo incurable”. (Creagh Peña & Tamayo, 2012, pág. 150).

Para comprender mejor el tema es necesario conocer los diferentes tipos de la eutanasia:

1. Eutanasia voluntaria (manifestación explícita del paciente de su deseo de morir).
2. Eutanasia involuntaria (falta de la manifestación explícita del deseo de morir por parte del paciente).
3. Eutanasia activa (provocar la muerte por el agente).
4. Eutanasia pasiva (dejar morir al paciente), (Mañon Garibay, 2016, pág. 01).

Sin embargo, es al citado en primer término al que se

refiere el presente, ya que la esencia del tema radica en la tutela al derecho a una muerte digna por voluntad propia. Existen argumentos a favor y en contra de la eutanasia, el más destacado es el siguiente:

*La vida y la muerte son las dos caras de la misma moneda, de tal manera que el derecho a vivir implica así también el derecho al bien morir, el derecho a morir con dignidad, el derecho a disponer de la propia vida. (Moreno & Segovia, 2019, pág. 04).*

De legalizarse la eutanasia se lograría una disminución a la carga económica de los servicios médicos de modo tal que se contaría con recursos que podrían destinarse tanto en la prevención de enfermedades, como en la prestación de un servicio médico de mejor calidad a un mayor número de personas. En fechas recientes se ha debatido sobre la legalización del aborto, otro tema también polémico, sin embargo, el tema de la eutanasia ha quedado en el olvido, las pocas propuestas no han sido consensadas.

En el estado de Jalisco el 05 de febrero del 2015, el diputado Roberto Mendoza Cárdenas, integrante de la LX Legislatura, presentó una iniciativa de decreto, denominada “Ley de Muerte Asistida del Estado de Jalisco”, de cuya exposición de motivos se advierte que atiende los derechos de los pacientes en situación terminal.

En el artículo 02 menciona: “Esta ley tiene como objeto regular el derecho de una persona a planificar los cuidados y tratamientos de salud que desea recibir o rechazar en el momento que no sea capaz, por sí misma, de tomar decisiones”. (Mendoza Cárdenas, 2015, pág. 05)

Aun cuando el proyecto proponía legalizar el derecho a una muerte digna, fue congelado al parecer por órdenes de quien fuera el coordinador parlamentario del partido en el poder por considerar que el tema generaba mucha polémica y por la cercanía de las elecciones no era recomendable. (Torres, 2015, págs. 1-2).

Actualmente la ley general de salud prohíbe la eutanasia y al efecto establece en el artículo 166 bis 21:

*Queda prohibida, la práctica de la eutanasia, entendida como homicidio por piedad, así como el suicidio asistido conforme lo señala el Código Penal Federal, bajo el amparo de esta ley. En tal caso se estará a*

*lo que señalan las disposiciones penales aplicables. (Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión, 2018, pág. 199).*

El Código Penal Federal en su artículo 312 establece:

*El que prestare auxilio o indujere a otro para que se suicide, será castigado con la pena de uno a cinco años de prisión; si se lo prestare hasta el punto de ejecutar él mismo la muerte, la prisión será de cuatro a doce años. (Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión, 2019, pág. 97).*

El Código Penal para el Distrito Federal señala de manera general en su artículo 123 que “al que prive de la vida a otro, se le impondrá de ocho a veinte años de prisión”, y en su artículo 127 agrega:

*Al que prive de la vida a otro, por la petición expresa, libre, reiterada, seria e inequívoca de éste, siempre que medien razones humanitarias y la víctima padezca una enfermedad incurable en fase terminal, se le impondrá prisión de dos a cinco años. (Olivares Villa, 2018, pág. 30).*

Ésa es la información más relevante que se ha encontrado referente a la eutanasia en la legislación del país, lo que implica que además de estar prohibida sigue siendo un tema tabú, un tema que los legisladores prefieren no atender ya sea por cuestiones ideológicas, morales o por miedo a perder empatía con el pueblo.

Al tenerse la idea equivocada de que la eutanasia es equivalente a cometer homicidio, el estado sanciona como tal a quien la lleve a cabo. Lo anterior sin tomar en cuenta que el derecho a una vida digna lleva implícito el derecho a una muerte, motivo por el cual la eutanasia no debe de ser considerada como delito, ya que en realidad su objetivo es poner fin a una vida carente de dignidad por motivos de salud cuando ya no existe cura y la muerte es lo inevitable.

En el Estado de Jalisco el día 24 de octubre del 2018 el Congreso Local aprobó la iniciativa de Voluntad Anticipada de la Diputada Rocío Corona Nakamura, lo que enfatizó no es equiparable a la eutanasia y establece que únicamente puede ser otorgado por el interesado, en pleno uso de sus facultades y que debe constar por escrito. (Ríos, 2018, págs. 1-2).

de acuerdo con la Secretaría de Salud en México (El Universal, 2018, pág. 02).

Los únicos países que actualmente autorizan la eutanasia son Holanda, Bélgica, Suiza, Luxemburgo y Colombia; en tanto que algunos estados concretos de los Estados Unidos de Norteamérica permiten el suicidio asistido (Moreno & Segovia, 2019, pág. 08).

Se ha analizado que México ya está preparado para la legalización de la eutanasia, pero ¿qué es lo que detiene a los legisladores? Lo que se ha realizado solo ha quedado en propuestas, la asociación civil “Por el derecho a morir con dignidad (DMD)”, realizó una encuesta en el año 2016, donde 7 de cada 10 encuestados estuvieron de acuerdo en que un paciente en fase final de su enfermedad debería tener la opción a decidir poner fin a su vida, 6 de cada 10 encuestados estarían de acuerdo que su médico lo ayude a morir aplicándole una dosis letal de medicamento y 7 de cada 10 cree que se deben cambiar las leyes para permitir que los enfermos en situación terminal reciban ayuda para poner fin a su vida si esa es su decisión (Moreno & Segovia, 2019).

Una muerte digna es el derecho a finalizar la vida voluntariamente sin sufrimiento propio o ajeno cuando la ciencia médica nada puede hacer para la curación de una enfermedad mortal, cuando la vida deja de ser un bien, puesto que la vida no siempre es un bien, como tampoco la muerte siempre es un mal, es por esto que se debe legislar la eutanasia en México, basta de ideologías, de pensamientos retrogradadas es un derecho que nos asiste por el solo hecho de ser humanos.

La aprobación de la reforma dio origen a la Ley de Salud del Estado, abrogándose la legislación anterior, autorizándose reformas al Código Civil estatal para incluir el denominado “documento de directrices anticipadas”, el que debe ser firmado ante notario público o ante la Secretaría de Salud. (Rivas Uribe, 2018, pág. 02)

La diferencia entre ambas es que la eutanasia es la decisión de poner fin a la vida para evitar sufrimientos innecesarios a los pacientes desahuciados. En tanto que la voluntad anticipada es la decisión del paciente a ser o no sometido a medios, tratamientos o procedimientos médicos con la intención de prolongar su vida cuando se encuentre en etapa terminal y por razones médicas sea imposible mantenerlo de forma natural

## CONCLUSIÓN

La vida es un derecho humano de primera generación que es tutelado por la Constitución Política del País, así como por diversos instrumentos internacionales de los que es parte el Estado Mexicano, cuya observancia es obligatoria por haber sido suscritos por el mismo, si la vida es un derecho ¿Por qué la muerte no lo es?

Indudablemente todos pasarán por el suceso de muerte, se cuenta con la certeza de que todo ser humano llegará a ese momento, pues lo ideal es que sea una buena muerte, sin dolor, acompañado de tratamientos que minimicen el dolor. Más sin embargo el estado niega la posibilidad un buen morir, de una muerte digna, pues no importan los dolores, el sufrimiento del paciente. Importa tratar de mantenerlo con vida, con infinidad de medicamentos, remedios, aparatos, que sólo le alargan la agonía que vive. Incluso pasando por alto los derechos humanos de las personas, y violentando sus derechos al no legislar adecuadamente sobre la muerte y la eutanasia.

En tanto que la dignidad humana constituye el fundamento de los derechos que se conceden al hombre, la dignidad de cada persona humana constituye la base del Estado de Derecho, se deriva del respeto debido a uno mismo y a los demás como seres humanos.

Otorga a cada ser humano el derecho de ser individualizado y respetado con cada una de sus particularidades y condiciones por el sólo hecho de ser persona, tan es así que los instrumentos internacionales a que fueron mencionados con antelación prohíben todo acto que atente contra la dignidad humana. Esto es, además de proteger la vida, tutelan la dignidad de las personas al imponerle al Estado la obligación de no someterlo a actos que lo denigren.

Existirá algún ser humano al que ¿Le gustaría vivir con dolor? ¿Le gustaría estar postrado en una cama? ¿Le gustaría no poder realizar actividades? ¿Le gustaría estar sometido a tratamientos médicos que resultan insuficientes ante la inexistencia de una cura a su padecimiento? Seguramente la respuesta es no.

Si se tuviese a los legisladores enfrente y se les formularan éstas preguntas lo más seguro es que su respuesta sería no a todas, entonces qué es lo que los

detiene para tomar decisiones y a legislar a favor de la eutanasia, para con ello otorgar el derecho a morir con dignidad pero únicamente por decisión propia.

Si llegase a ser legislada la propuesta, se tendrían que establecer las directrices para que su otorgamiento deba constar por escrito para que se pueda tener la certeza de que la persona decidió hacer uso de su derecho a una muerte digna por voluntad propia y en pleno uso de sus facultades mentales, además de que deberá contarse con asistencia psicológica durante el procedimiento y con asistencia legal a fin de que la persona se pudiera retractar si así es su voluntad y se le continuasen prestando los servicios médicos pertinentes.

Si el Estado Mexicano se dice garante de los derechos humanos, debe reconocerse el derecho a una muerte digna de un enfermo en situación terminal, puesto que la vida no siempre es un bien y la muerte deja de ser un mal cuando con ella se terminan sufrimientos y padecimientos innecesarios, máxime que con la decisión personal del enfermo otorgada de manera expresa y en pleno uso de sus facultades mentales, no se afectaría el interés social ni se lesionarían los derechos de terceros.

Es cierto que la obligación de los médicos es la de salvar vidas, obligación que asumen derivado del Juramento de Hipócrates. Sin embargo, esa regla debe tener sus excepciones, específicamente cuando el paciente deja de tener calidad de vida, cuando su vida ya no es digna y es su decisión ponerle fin. No obstante, al no estar tutelado ese derecho se le obliga a continuar sobreviviendo con sufrimientos innecesarios y en contra de su voluntad. Lo que es contrario a los derechos que tutelan tanto la Constitución Política del país como los Tratados Internacionales suscritos por el Estado Mexicano.

La vida está unida inseparablemente a la muerte, no pueden existir una sin la otra, ya que la muerte es la última experiencia del ser humano, es la experiencia cumbre de la vida que debe ser aceptada como algo natural que sin embargo, no se acepta como tal, causa temor porque es enfrentarse a lo desconocido, se debe considerar que unido a una vida digna lo está la muerte digna, lo que implica que se reconozca el derecho a decidir cuándo es momento de partir de este mundo evitando con ello dolores y sufrimientos innecesarios tanto para el enfermo, como para las personas que viven en su entorno.

## BIBLIOGRAFÍA

(11 de julio de 2018). Obtenido de El Universal: <https://www.elbotiquin.mx/medicina-general/cual-es-la-diferencia-entre-eutanasia-y-voluntad-anticipada>

Baum, E. (2017). Eutanasia, empatía, compasión y Derechos Humanos. *Revista de bioética y derecho*(39). Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872017000100002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872017000100002)

Behar, D. (2007). Cuando la vida ya no es vida ¿Eutanasia? México: Pax México.

Bioéticos, A. C. (30 de septiembre de 2019). Asociación Catalana de Estudios Bioéticos. Obtenido de [https://www.academia.edu/32353103/Razones\\_del\\_no\\_a\\_la\\_eutanasia](https://www.academia.edu/32353103/Razones_del_no_a_la_eutanasia): [https://www.academia.edu/32353103/Razones\\_del\\_no\\_a\\_la\\_eutanasia](https://www.academia.edu/32353103/Razones_del_no_a_la_eutanasia)

Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (12 de abril de 2019). Código Penal Federal. (D. O. Federación, Ed.) Recuperado el 2019 de septiembre de 25, de [diputados.gob.mx](http://diputados.gob.mx)

Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (12 de julio de 2018). Ley general de Salud. Recuperado el 25 de septiembre de 2019, de [www.diputados.gob.mx](http://www.diputados.gob.mx)

Constitución Política de la Ciudad de México. (2017). México: Epub y Mobi.

Creagh Peña, M., & Tamayo, D. (2012). Dilema ético de la eutanasia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38, 150- 155. Recuperado el 25 de septiembre de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n1/spu14112.pdf>

DMD. (2016). Encuesta Nacional sobre Muerte Digna. México: DMD.

Española, D. d. (01 de octubre de 2019). <https://www.rae.es>. Recuperado el 30 de 09 de 2019, de <https://www.rae.es>: <https://dle.rae.es/?id=H7n2IXw>

Hernández Tlapale, A. (03 de octubre de 2016). Gntlx El gen de la información en Tlaxcala. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de <http://gentetlx.com.mx/2016/10/03/eutanasia-y-su-regulacion-en-mexico/>

Jalisco, L. d. (05 de diciembre de 2018). [https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/LEY%20DE%20SALUD%20DEL%20ESTADO%20DE%20JALISCO%20\(ult%2006-dic-2018\).pdf](https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/LEY%20DE%20SALUD%20DEL%20ESTADO%20DE%20JALISCO%20(ult%2006-dic-2018).pdf). 20-22. (C. d. Jalisco, Ed.) Guadalajara, Jalisco, México. Obtenido de [https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/LEY%20DE%20SALUD%20DEL%20ESTADO%20DE%20JALISCO%20\(ult%2006-dic-2018\).pdf](https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/LEY%20DE%20SALUD%20DEL%20ESTADO%20DE%20JALISCO%20(ult%2006-dic-2018).pdf)

Kraus, A. (1995). Eutanasia: encuentros y desencuentros. *Revista de cultura científica*, 38, 24-29. Recuperado el 01 de octubre de 2019

Mañón Garibay, G. J. (08 de noviembre de 2016). La eutanasia: derecho a la muerte digna. *Hechos y Derechos*(36), 1-7. Recuperado el 30 de 09 de 2019, de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/10702/12860>

Mendoza Cárdenas, R. (05 de febrero de 2015). Recuperado el 26 de septiembre de 2019, de [https://dmd.org.mx/wp-content/uploads/2017/09/jalisco\\_iniciativa-de-ley.pdf](https://dmd.org.mx/wp-content/uploads/2017/09/jalisco_iniciativa-de-ley.pdf)

Moreno, S., & Segovia, N. (abril de 2019). En contexto. (CESOP, Ed.) Recuperado el 15 de octubre de 2019, de En contexto: <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Novedades/En-contexto.-La-muerte-tiene-permiso.-Eutanasia-o-el-derecho-a-la-muerte-digna>

Olivares Villa, J. (2018). Eutanasia, Ley de voluntad anticipada. *BOLETÍN CONAMED- OPS*, 30.

Ríos, J. (24 de octubre de 2018). Abren puerta a la ley para enfermos terminales pidan muerte anticipada en Jalisco. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de Canal 44: <http://udgtv.com/noticias/jalisco/enfermos-terminales-muerte-anticipada-jalisco/>

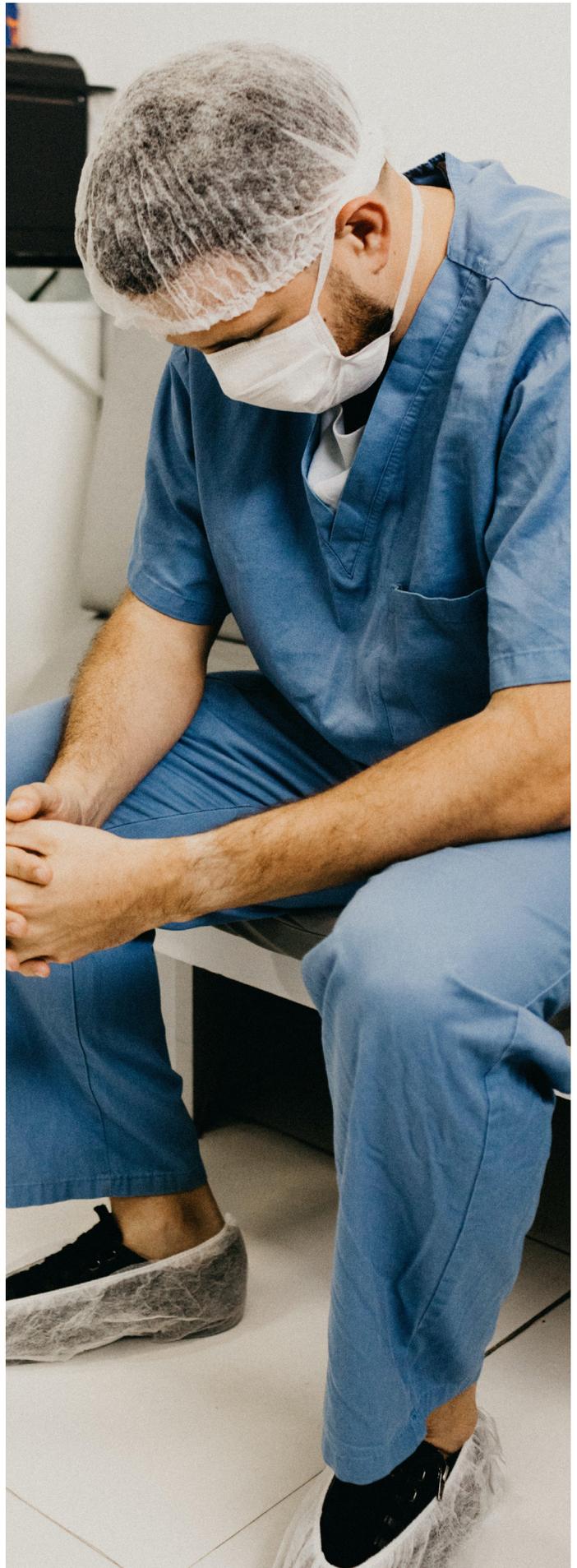
Rivas Uribe, R. (22 de Noviembre de 2018). Congreso de Jalisco aprueba figura de “voluntad anticipada. El informador, págs. 1-3. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <https://www.informador.mx/jalisco/Congreso-de-Jalisco-aprueba-figura-de-voluntad-anticipada-20181122-0142.html>

SÁNCHEZ, C. D., & LÓPEZ ROMERO, A. (2019). <https://derechoamorir.org/wp-content/uploads/2018/04/eutanasia-y-suicidio-asistido-conceptos-generales-y-situacion-legal.pdf>. Madrid: Arán. Obtenido de <https://derechoamorir.org/wp-content/uploads/2018/04/eutanasia-y-suicidio-asistido-conceptos-generales-y-situacion-legal.pdf>

[derechoamorir.org/wp-content/uploads/2018/04/eutanasia-y-suicidio-asistido-conceptos-generales-y-situacion-legal.pdf](http://derechoamorir.org/wp-content/uploads/2018/04/eutanasia-y-suicidio-asistido-conceptos-generales-y-situacion-legal.pdf).

Tamayo, D., & Creagh Peña, M. (2012). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n1/spu14112.pdf>. (r. c. pública, Ed.) Revista cubana de salud pública, 150-155. Recuperado el 25 de 09 de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n1/spu14112.pdf>: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n1/spu14112.pdf>

Torres, R. (25 de febrero de 2015). Congelan proyecto de ley de muerte asistida en Jalisco. El Universal. com.mx, págs. 1 - 2. Recuperado el 21 de 10 de 2019, de <https://archivo.eluniversal.com.mx/estados/2015/congelan-ley-muerte-asistida-jalisco-1080171.html>





# “PLAN DE MARKETING PARA UNA EMPRESA DE CALZADO”

Cristian Jesús López Vallejo

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo va dirigido a las pequeñas empresas, algunas que incluso se consolidan como familiares, se caracterizan generalmente por un bajo nivel de profesionalización en cuanto a la gestión empresarial. Este comportamiento no es una excepción para muchas pequeñas empresas de calzado. Desafortunadamente, esta situación implica poner en riesgo la capacidad de sustentabilidad de la empresa en un mediano y largo

plazo, como consecuencia de la falta de una correcta planificación general, entre otras razones.

Dicho lo anterior, para que la empresa de calzado logre su objetivo será necesario obtener una visión más global del mercado, que le permita a la organización ser más eficiente y eficaz, permitiendo modificar estrategias y acciones a corto, mediano y largo plazo. Por tal motivo, se analizará paso a paso cómo identificar las principales problemáticas que no le permiten a una empresa, en este caso de calzado, alcanzar sus

metas en cuanto a ventas, crecimiento y sustentabilidad.

Con respecto al crecimiento en el 2020, pese a todo pronóstico con la crisis del coronavirus y la paralización casi completa del mundo físico, el comercio electrónico en mundo se impulsó a niveles muy positivos. Esto, sin duda alguna, será bastante útil para diseñar oportunidades de venta, de esta forma, poder superar las dificultades que se presenten ya que el calzado se ha convertido no sólo en un artículo de moda, sino necesario para las distintas actividades de la vida moderna.

Además, de aplicar nuevos servicios como las ventas en línea por medio de páginas web y redes sociales, este negocio resulta ser atractivo porque puede realizarse las 24 horas del día, accediendo a productos rápidamente desde cualquier dispositivo en cualquier parte del mundo, con la posibilidad de vender no solo en un área delimitada, sino nacional e internacional, siendo para los clientes un beneficio el poder encontrar lo que más se adapte a sus necesidades.

## DESARROLLO

### MARKETING

En la actualidad, la mercadotecnia tiene una importancia vital en la economía de las empresas, organizaciones y naciones, cabe decir que “Vivimos en un mundo completamente nuevo, la estructura de poder a la que estamos acostumbrados está sufriendo cambios drásticos” para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y en la creación de empresas más competitivas y capaces de satisfacer las necesidades y deseos de la sociedad, De hecho, American Marketing Association define que el marketing es la actividad, el conjunto de instituciones y los procesos para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tengan valor para los clientes, los socios y la sociedad en general (Kartajan, Setiawan, & Kotler, 2010) (American Marketing Association, 2017)

Cabe considerar que para poder implementar un plan de marketing que sea de valor para los clientes es necesario identificar los problemas del área de ventas y mercadeo.

### IDENTIFICACION DE PROBLEMAS

Algunas de las principales problemáticas son las siguientes:

- *Disminución de la cantidad de ventas de producto a clientes, ya sean éstos corporativos o no.*
- *Reclamos de los clientes en cuanto a la atención del personal, en cuanto al producto o en relación con los precios.*
- *Insatisfacción de los clientes finales en los acabados del producto y en la variedad de diseños.*
- *Disminución de cartera de clientes.*

Muchas veces los problemas se originan por una falta de trabajo en conjunto entre las diferentes áreas, así como también suele suceder por no tomar en cuenta el contexto del mercado y las herramientas a las cuales se podrían tener acceso.

Por lo anterior, es necesario identificar que los problemas a la hora de la planeación de una estrategia se pueden derivar de los siguientes puntos:

- *No contar con un encargado de marketing.*
- *No adaptarse a los cambios del mercado.*
- *Falta de comercialización y publicidad.*
- *Desactualización de herramientas digitales.*
- *Inadecuada delegación de funciones.*
- *Presupuesto de marketing muy limitado.*
- *No realizar seguimiento a los clientes por parte del área de ventas.*
- *Falta de planes de marketing.*
- *Escases de personal.*
- *Baja calidad en los materiales utilizados.*
- *Falta de análisis de costo.*
- *Desactualización en cuanto a las nuevas posibilidades digitales.*
- *Desconocimiento sobre los temas que pertenecen al campo del negocio.*
- *Disminución de las ventas por temporadas.*
- *Falta de coordinación entre el personal de la empresa.*
- *No contar con la información necesaria en cuanto al área de ventas, tales como:*
  - *Indicadores de ventas*
  - *Metas mensuales*
  - *Desconocer el producto que se vende*
- *Fallas en los inventarios.*

## PLAN DE MARKETING

Así pues, un plan de marketing es la herramienta central para dirigir y coordinar esfuerzos de la mercadotecnia de manera táctica y estratégica (Calicchio, 2020) además de desarrollarse en los lineamientos principales para la consolidación y posicionamiento de la marca. En este caso nos referiremos a una empresa de calzado.

### ASPECTOS A CONSIDERAR:

#### a) Ubicación de la empresa

Es necesario identificar en qué localidad se encuentra la empresa de calzado para poder conocer cuál será la demanda de los clientes en cuanto a la oferta de calzado (sandalias, zapatillas, botas, tenis, etc.). También es esencial conocer si la empresa cuenta con sucursales, si se trata de un solo establecimiento o si sólo se cuenta con venta de producto online.

#### b) Razón social

Básicamente esta información le será útil a los clientes para buscar en medios digitales o impresos información sobre la empresa y los productos que oferta.

#### c) Giro de la empresa

Debemos tomar en cuenta el giro de la empresa de calzado. Es decir, tenemos que tener clara la siguiente información antes de hacer un plan de marketing:

- ¿El calzado que se vende al público es industrial?
- ¿La empresa se dedica a la fabricación de calzado de damas? ¿El calzado que se vende es para niños? ¿Hay venta de calzado para caballeros?
- ¿Esta empresa de calzado es distribuidora en la región?

#### d) Antecedentes de la empresa

Es importante conocer los siguientes aspectos:

- La trayectoria de la empresa y los años que tiene en el mercado
- El prestigio con el cual cuenta la empresa en los diferentes niveles (local, nacional, etc.)
- Las marcas y modelos de calzado que se han manejado desde el inicio o fundación

#### e) Organigrama actual de la empresa

Para tener un plan de marketing resulta fundamental conocer las jerarquías en la empresa.

#### f) Organigrama propuesto

A pesar de tener un organigrama, será también necesario tener otra propuesta. Esto, analizando los puntos donde haga falta un reacomodo de personal de acuerdo a las necesidades de la empresa y a la demanda de los clientes.

#### g) Misión

Resulta esencial contar con el conocimiento de la misión de la empresa, esto para comprender mejor sus objetivos y metas.

#### h) Visión

La visión es muy importante en toda empresa, ya que de ella dependerá la atención brindada a los clientes y el tratamiento que les brinde a sus empleados.

#### i) Políticas

Las políticas de una empresa son necesarias para mantener el orden, las normas y lograr conjuntamente los objetivos que se plantean.

No se podrá realizar un plan de marketing en una empresa si se desconocen tanto sus políticas como su visión y misión.

#### j) Productos y clientes

##### - Productos

Es fundamental conocer los productos que se ofertan en cuanto a los materiales, los colores, los diseños y la calidad.

##### - Clientes

El mercado a quien va dirigido el calzado va a ser un eje crucial a la hora de formar el plan de marketing. No es lo mismo tener una clientela femenina a una masculina o de infantes.

Lo mismo sucede con las regiones en donde se encuentran los clientes. El público que vive en zonas calurosas buscará un calzado mucho más fresco que quienes viven en lugares boscosos y fríos.

#### k) Premios y certificaciones

Las certificaciones y reconocimientos les dan cierto prestigio a las empresas. De esta forma, si una empresa de calzado cuenta con reconocimientos a nivel local o nacional podrá no sólo incrementar sus posibilidades de venta, sino que además esto les permitirá asistir a ferias de calzado, a exposiciones y demás eventos que los consolidará como una marca reconocida.



## FASES DEL PLAN DE MARKETING

### ANALIZAR

Lo más importante, es analizar las áreas de ventas, marketing y sus estrategias de venta en todo el plan de marketing.

Suele suceder que muchas veces el personal de ventas es el mismo que el de marketing. Esto sin duda representa un problema debido a que no hay una buena organización y delegación de funciones dentro de una empresa.

Al no contar con un área específica para cada función, lo que tenemos como resultado es un personal poco capacitado en los cargos que desempeñan. Esta situación se traduce en:

- No ampliar la cartera de clientes.
- Pérdida de clientes frecuentes.
- Disminución de ventas.

Los puntos anteriores evidentemente están interconectados, lo cual se traduce en pérdidas económicas que afectan el funcionamiento rentabilidad del negocio.

### DETERMINAR OBJETIVOS

Es importante determinar objetivos, y necesario plantearse lo siguiente:

- ¿Qué se hará en el plan de marketing?
- ¿Cuándo se hará?
- ¿Quién se encargará de hacerlo?
- ¿Cuál es el presupuesto?

### ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN

Después se planteará una estrategia la cual muestra la combinación de las metas que busca la empresa, y de los medios y políticas a través de las cuales busca la consecución de dichas metas (Tarzijan M, 2018)

En cuanto a la **promoción** de una compañía se basa en la mezcla específica de publicidad, impulso de ven-

tas, relaciones públicas marketing directo y herramientas de marketing que utiliza la empresa para persuadir al cliente y establecer relaciones con él.

En primer lugar, **la publicidad** se refiere a cualquier tipo de presentación y promoción de ideas, bienes o servicios. Ésta incluye:

- *Transmisiones por televisión promocionando la empresa de calzado y sus productos ofertados.*
- *Anuncios impresos.*
- *Medios digitales.*

En segundo lugar, **la promoción de ventas** se refiere a los incentivos a corto plazo que fomentan la compra o venta de un producto o servicio. Esto incluye:

- *Descuentos generales o en la compra específica de cierto tipo de calzado.*  
*Lo anterior puede ser por remate, temporada o cantidad. Por ejemplo, muchas veces un incentivo para que los clientes adquieran los productos ofertados se basa en la cantidad de artículos comprados. El llamado "2x 1" en la adquisición de ropa, calzado o servicios suele representar una estrategia utilizada y favorable para ambas partes (vendedor-comprador).*
- *Cupones de descuento.*
- *Exhibiciones y presentaciones del producto al mercado.*

Tal es el caso de los showrooms consisten en invitar a los clientes y posibles clientes a la empresa para una exhibición de los calzados por temporada indicándoles los beneficios tanto del calzado ofertado, así como los descuentos de temporada que se ofrecen.

En cuarto lugar, **relaciones públicas** a este punto se refiere al establecimiento de buenas relaciones con los diversos públicos de una compañía mediante la obtención de publicidad favorable, la creación de una buena imagen corporativa y el manejo o bloqueo de rumores, relatos o sucesos desfavorables. Incluyen boletines de prensa, patrocinios, eventos especiales y páginas web.

En quinto lugar, con **marketing directo** nos referimos a las conexiones directas que se establecen con los consumidores individuales seleccionados cuidadosamente. Esto es importante para obtener una respuesta inmediata y construir puentes que se traduz-

can en relaciones duraderas con el cliente.

Sus objetivos principales del marketing directo son alcanzar cifra de ventas, aumentar el número de clientes reales de la empresa y dar a conocer el producto y sus características (Álvarez Gómez, 2016)

Esto se realiza a través de:

- *Venta por catálogos.*
- *Marketing vía telefónica.*
- *Marketing digital.*

Para ejemplificar imaginemos que la empresa acaba de colocar en el mercado una página de venta online con los productos que comercializa. Para el funcionamiento óptimo de la compañía a través de esta herramienta vamos a proponer varias acciones que permitan la generación de la venta de calzado a partir de la red.

- *Diseñar y lanzar campañas de social selling el cual Es un paso que busca desarrollar relaciones de confianza como parte del proceso de ventas. El concepto clave es "desarrollar relaciones" con tus prospectos y clientes actuales (Grou Crecimiento Digital, 2016).*

Esto puede realizarse para obtener resultados eficaces a corto plazo en:

- *Facebook.*
- *Instagram.*
- *Mediante Google Analytics, lo anterior nos permitiría identificar el grado de visitantes que se convierten en clientes. La finalidad de esto es:*

° *La evaluación y la comprensión del interés de los visitantes en el sitio.*

° *Detectar cuáles acciones y estrategias generan más resultados para atraer e interesar al público (ENAE Business, 2016)*

- *Trabajar y diseñar términos de búsqueda para posicionarse en los buscadores (Google, Yahoo!, Bing, etc.) como, por ejemplo:*

- ° *Zapatos casuales.*
- ° *Zapatos para fiestas.*
- ° *Zapatos de niños.*
- ° *Zapatos para bebés.*
- ° *Cómo elegir zapatos para niños.*

- ° Zapatos para el verano, primavera, invierno.
- ° Zapatillas.
- ° Zapatos para mujeres.
- ° Sandalias.
- ° Calzado deportivo.
- ° Tenis.
- ° Botas formales.
- ° Botas para montañismo.
- ° Botas industriales.
- ° Zapatos para hombres.

La página web de la empresa tiene un campo para poder registrarse y así ésta tendrá la posibilidad de obtener mayores datos de los clientes.

En caso de que la empresa de calzado sea distribuidora, ésta enviará un catálogo virtual con la colección completa por temporada a sus clientes.

También es importante que la empresa dé a conocer a sus clientes beneficios que le otorga a sus clientes preferenciales.

Una vez que la empresa tenga los datos de los clientes distribuidores, el ejecutivo de ventas podrá acercarse a las tiendas llevando la colección completa, las muestras de los diferentes tipos de calzado, diseños y colores para que el cliente pueda tener en sus manos la amplia gama de ofertas que brinda la empresa en sus productos. También es importante que se dé a conocer la calidad del calzado que se ofrece al mercado.

Las redes sociales una de las herramientas actuales más importantes para el marketing y la generación de ventas son las redes sociales.

Un gran ejemplo de esto es la aparición del comercio electrónico, gracias al cual una página de Facebook e Instagram se puede convertir en una tienda virtual.

No obstante, este tipo de ventas pueden generar desconfianza en los usuarios de redes sociales debido a que no se tiene físicamente el producto que se está adquiriendo. Por lo tanto, un aspecto fundamental de las estrategias actuales es el contacto con clientes y clientes potenciales. Una gran ventaja de las redes sociales para las ventas es que éstas facilitan la interacción con los consumidores. Así que ahora es sencillo saber cuáles son las satisfacciones y quejas sobre los productos que se ofrecen a través de estas redes.

Por lo tanto, para la venta de calzado en las redes so-

ciales como parte de una estrategia de marketing de una empresa es importante:

- Recabar datos por medio de encuestas sobre el calzado ofertado, pueden ir éstas acompañadas de descuentos o promociones con el fin de alentar al usuario a tomarse unos minutos para expresar su opinión.
- Los posts creativos que responden a los intereses de una campaña concreta representan una estrategia novedosa para atraer a cierto tipo de clientes.
- Descuentos exclusivos para seguidores, promociones con regalos, sorteos y concursos para ganar algún tipo de calzado en específico. Este punto resulta muy atractivo para los clientes ya que es una forma de motivar y atraer al público.





## **ESTABLECIMIENTO DE PRESUPUESTO**

Dando así a la penúltima fase del plan de marketing, para que la dirección general apruebe el plan de marketing, deseará saber la cuantificación del esfuerzo expresado en términos monetarios, lo que consiste en establecer un presupuesto siendo así “La cantidad de dinero que se estima que será necesario para hacer frente a ciertos gastos”. Después de su aprobación, un presupuesto es una autorización para utilizar los recursos económicos. (Galindo Alvarado & Guerrero Reyes, 2015)

## **CONTROL**

Por último, el requisito exigible en el plan de marketing, es el control concurrente “Este tipo de control actúa cuando los planes se están ejecutando, dirigiendo y supervisando las actividades conforme se están llevando a cabo”. El cual permite saber el grado de cumplimiento de los objetivos a medida que se van aplicando las estrategias. A través de este control se pretende detectar los posibles fallos y las consecuencias que estos vayan generando para poder aplicar soluciones y medidas correctoras con la máxima inmediatez. (Fuentes Fuentes & Cordón Pozo, 2015).

## **CONCLUSIÓN**

En desenlace, la competitividad y la globalización han obligado a las empresas plantearse un cambio en la forma de identificarse con el mercado. El hecho de que las empresas ofrezcan un servicio inmejorable ya no es garantía de éxito: en los últimos años, las marcas han sufrido una importante presión por parte de sus competidores y los consumidores, son cada día menos fieles a la marca, están más informados y son más exigentes.

No cabe duda que toda empresa necesita un plan de marketing no sólo para incrementar sus ganancias, sino también para representar una opción en el mercado que ofrezca una buena oferta al público. Una empresa de calzado, como cualquier otra lo necesita para consolidarse como una empresa exitosa entre la abundante competencia de hoy en día.

Un buen plan de marketing hace uso de toda la información posible como la demanda actual del mercado, los distintos tipos de clientes, las herramientas en cuanto a tecnología y competitividad que juegan un papel crucial para desarrollar un sin fin de estrategias que nos permitan vender nuestros productos.

Según Jonah Sachs dice que un buen profesional del marketing ve a los consumidores como seres humanos completos, con todas las facetas de las personas reales. Y esto es real, ya que la mejor publicidad es brindada por los clientes satisfechos debido a que si el servicio otorgado cumple en gran parte su expectativa de acuerdo al calzado adquirido, puede recomendar a la empresa y así hacer crecer las ventas del negocio. Por lo contrario, si la experiencia no fue de su agrado puede haber un declive en las ventas y/o perder la recomendación de boca en boca que esperamos de los clientes.

Espero que con este ensayo se animen a unirse a la gran ola de empresas que se están sumando a la vía del ecomerce y que les haya podido aportar ideas que mejoren su negocio, o que le sirva para tener su propio negocio.

## BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Gómez, L. (2016). Plan de marketing empresarial. España: Ediciones Pirámide.

American Marketing Association. (2017). AMA,ORG. Obtenido de Definitions of marketing: <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/>

Calicchio, S. (2020). El plan de marketing en 4 pasos.

MADRID:AUTOR-EDITOR.

ENAE Business. (25 de enero de 2016). ENAE. Obtenido de La importancia de las Redes Sociales en el Marketing digital: <https://www.enaes.es/blog/la-importancia-de-las-redes-sociales-en-el-marketing-digital/#gref>

Fuentes Fuentes, M., & Cordon Pozo, E. (2015). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Madrid: Ediciones Pirámide.

Galindo Alvarado, J., & Guerrero Reyes, J. (2015). Contabilidad Gubernamental. México: GRupo Editorial Patria.

Grou Crecimiento Digital. (13 de Dic de 2016). BLOG. Obtenido de Qué es social selling y cómo incorporarlo a tu estrategia de marketing: <https://www.grou.com.mx/blog/que-es-y-que-no-es-social-selling>

Kartajan, H., Setiawan, I., & Kotler, P. (2010). Marketing 4.0. Madrid: L I D.

RDSTATION.COM. (30 de mayo de 2020). Blog de Marketing Digital de Resultados. Obtenido de Las Herramientas de Marketing Digital más importantes: <https://www.rdstation.com/mx/blog/herramientas-marketing-digital/>

Tarzijan M, J. (2018). Fundamentos de Estrategia Empresarial. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.



# “LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN MÉXICO”

María del Carmen Pérez González



## INTRODUCCIÓN

En este ensayo abordaremos el tema de “La violencia intrafamiliar en México”, ya que actualmente existe y tiene repercusiones emocionales y físicas en sus integrantes, no en un problema exclusivo de México, es un problema que se da en todo el mundo, más sin embargo históricamente se sabe que en México predomina el machismo, un mal que nos impide progresar como sociedad, pues no olvidemos que los primeros valores que aprendemos son en casa.

*Debemos entender que la familia fue, es y seguirá siendo el núcleo de la sociedad, así mismo es importante mencionar que por naturaleza el hombre recibe los valores humanos, sociales, morales, culturales, religiosos, etcétera, y con base en ellos aprende a relacionarse socialmente (Nuñez Trejo, 2020).*

Imaginen todas las situaciones por las que puede llegar a pasar una familia, iniciando desde que dos personas deciden unirse y formar una “familia”, en algunos casos es por voluntad propia y en otros se ven impulsados debido a que hubo un embarazo no planeado. Situación que puede considerarse el primer punto para que esta familia sea forzada a unirse, y sea víctima de violencia.

Además se pudiera suponer que en este caso son una pareja joven, mismos que aún no concluyen sus estudios y no tienen las bases económicas para su debida integración, en este caso hipotético no los justifica pero si se observan los factores como económico, e inmadurez de ambas partes, además de un embarazo no deseado es factible que se puedan dar factores como accionantes de violencia, y es muy común que suceda, además si provienen de una familia con los mismos antecedentes pueden llegar a normalizar este tipo de situaciones.

Es por esto que es de suma importancia que los jóvenes conozcan de este tema, porque son ellos los que inician nuevos núcleos familiares, de ellos depende el futuro de México y de la sociedad que habita en él. En ocasiones se toma a juego e incluso se mofan del tema, pero quienes han estado en un ambiente violento, saben que no es sano. Además de todas las afectaciones que se pueden llegar a generar, un ser humano debe de estar un ambiente familiar y socialmente sano, y quienes por cosas del destino no lo hayan tenido, deben de generarlo para futuras generaciones.

Si en casa no se tiene conocimiento del tema, por situaciones que los padres desconozcan, es importante que en la escuela se les habilite de herramientas a los menores para que conozcan e identifiquen si en su casa se vive violencia, pues son los niños quienes son los más perjudicados, pues un adulto es más consciente y puede salir de ese ambiente de violencia, pero un niño no puede hacerlo y puede repetir la misma conducta.

En este trabajo conoceremos las formas de violencia que se llegan a dar y todas las afectaciones que conlleva, así mismo hablaremos de la importancia de la familia, pues es el primer lugar donde nos desarrollamos y aprendemos a comportarnos desde que nacemos.

En ocasiones podemos ser una copia de nuestros padres, y esto suena muy bonito pero en realidad podría ser un grave problema, todo lo que se le inculca al ser humano desde pequeño es aprendido y replicado. El problema reside cuando los adultos y el núcleo familiar en el que se vive es un ambiente violento, donde existen repercusiones de violencia física y psicológica, pues las personas que crecieron en un ambiente violento les cuesta trabajo desarrollarse en los diferentes ámbitos de su vida, ya sea, escolares, laborales e incluso sociales. Suelen ser personas retraídas y con baja autoestima por las vivencias familiares obtenidas. Además que tener desconfianza en otras personas.

La violencia cualquiera que sea su forma o cara no es un juego y no es sana, se debe de evitar a toda costa que suceda. Si la familia está involucrada pueden apoyar si saben reconocerlo, y si no, las personas cercanas a la misma o incluso los maestros de los menores (si es que los hay, y si es que tienen acceso a la educación), y principalmente las instituciones gubernamentales estar alerta, elaborar estrategias de prevención, donde a las víctimas se les apoye y sepan que no es la única forma de vida, que al contrario existe una forma de salir adelante sin humillaciones, maltratos, golpes o cualquiera que fuera.

Vivir sin violencia sí se puede, si una persona está consciente que es generadora de violencia que se le apoye psicológicamente y con las herramientas necesarias para que logre cambiar esos malos hábitos, y que pida ayuda. Porque sí se puede y por la familia vale la pena luchar.



## DESARROLLO

El tema de violencia en la familia o violencia intrafamiliar es bastante amplio, y lamentablemente es un problema en la actualidad en México, pero: ¿cuál es el significado de familia?

*Una familia es un grupo de personas unidas por el parentesco. Esta unión se puede conformar por vínculos consanguíneos o por un vínculo constituido y reconocido legal y socialmente, como es el matrimonio o la adopción. La familia es la organización social más importante para el hombre: el pertenecer a una agrupación de este tipo es vital en el desarrollo psicológico y social del individuo. El concepto de familia ha ido sufriendo transformaciones conforme a los cambios en la sociedad según las costumbres, cultura, religión y el derecho de cada país. Durante mucho tiempo, se definió como familia al grupo de personas conformadas por una madre, un padre y los hijos e hijas que nacen a raíz de esta relación. (Raffino, 2020, s/p.).*

Debido a que la sociedad ha ido evolucionando tal y como se menciona en el párrafo anterior, el concepto de familia se ha ido transformando, ya que la sociedad que se conocía se ha ido modificando, tanto en valores, costumbres, educación, ideologías. Esto es parte de la evolución del hombre como de la sociedad, y es por eso que actualmente existen diferentes tipos de familia, y en cualquiera que se conozca se puede generar la violencia por algún integrante de ellas.

Para comprender el tema y todas sus afectaciones en los seres que componen la familia, es necesario iniciar definiendo el término de violencia según la Organización Mundial de la Salud.

*La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte (OMS, 2020).*

Así mismo la Comisión Nacional de Derechos Humanos en México, nos dice que:

*La violencia familiar es un acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier integrante de la familia, dentro o fuera del domicilio familiar, por quien tenga o haya tenido algún parentesco por afinidad, civil, matrimonio, concubinato o a partir de una relación de hecho y que tenga por efecto causar un daño (CNDH, 2016, p.02.).*

En esta definición se puede percatar que la violencia también es una omisión y he aquí los casos donde algunas de las parte no es violenta pero tampoco hace nada para evitar que suceda.

El término violencia puede llegarse a considerar difícil de definir, debido a pueden ser tantas las formas, que ni siquiera se pueden imaginar. Puede llegar desde gritos, humillaciones, hasta la pérdida de la dignidad y de la vida huma. Si se pudiera hacer una escala de qué causa menor o mayor afectación, sería complejo pues a cada persona le puede afectar alguna acción y a otro ser no. El problema reside en que cualquier grado de violencia es peligroso y éste puede ir en aumento. Normalmente quien la ejerce no inicia matando, pero sí con gritos que después se convierten en golpes y así sucesivamente.

Álvarez (2005) considera que en los casos donde se da violencia intrafamiliar es necesaria la intervención del Estado al interior de la familia, a través de normas jurídicas, para regular las relaciones entre sus miembros y para evitar y, en su caso, castigar las conductas violentas de quienes ejercen el poder sobre los más desprotegidos, los cuales mayormente suelen ser, la mujer, los hijos menores y los ancianos. Ya que menciona que siempre existe una persona que infringe miedo y violencia sobre los otros miembros familiares (P.17).

Cuando se es adulto y están las preocupaciones económicas, carencias afectivas, cuidado de los hijos y otras situaciones que se pueden originar y al no saberlas manejar, indiscutiblemente nace la violencia.

*Algunas de las razones son por tensiones en el hogar ya que implica la organización y el manejo de nuevas situaciones como horarios, rutinas, actividad escolar*

*de los hijos, responsabilidades laborales a distancia y en algunos casos estrés por la pérdida de fuentes de ingreso y la aparición de problemas económicos, aunado a las limitaciones del contacto social con familiares y amigos (Redacción Especiales, 2020, p.1).*

El tema que se aborda en este ensayo es polémico y confuso pues algunas personas al desconocer la profundidad del tema pueden llegar a equivocarse y se suele confundir la violencia intrafamiliar con la violencia contra la mujer. Aunque en la mayoría de los casos suele suceder que es el hombre quien la infringe, no podemos generalizar y pensar que en todos los casos así es, pues los hombres también pueden llegar a ser violentados por sus parejas o incluso por sus propios hijos o cualquier otro integrante.

*La violencia familiar no es sinónimo de conflicto familiar, como tampoco lo es el concepto de desavenencias conyugales. Los especialistas en el tratamiento de las relaciones familiares, tanto desde la psicología como desde la sociología, afirman que los conflictos y las desavenencias en el núcleo familiar son inevitables, forman parte de la vida cotidiana y no son negativos en sí mismos. El problema surge precisamente cuando las personas no pueden resolver el conflicto o la desavenencia de forma adecuada y terminan por zanjar los problemas a través de la agresión. (Pérez Duarte y Noroña, 2016, s/p).*

En este sentido donde también los hombres son víctimas de violencia familiar, el ser más fuerte físicamente no los exime.

*La Fiscalía General de Justicia de la Ciudad (FGJ-CD-MX) dio a conocer que al menos 30 hombres han denunciado ser víctimas por violencia intrafamiliar durante los últimos tres meses., la FGJ recalcó que existe un repunte, pues hasta febrero de este año apenas se tenía el registro de una sola denuncia (INFOBAE, 2020).*



Se logra percibir que continúa existiendo mayor índice de violencia hacia las mujeres, sin embargo este hecho no exime a los hombres de ser violentados por el sexo femenino.

La violencia intrafamiliar se ha vuelto un problema constante en México, tanto que se ha llegado a normalizar, pues ya es normal ver notas periodísticas relacionadas con este tema. Incluso como sociedad y como Estado no se le está dando la importancia que debiera, además que las cifras son alarmantes y preocupantes, y bajo ese tenor no se conoce información o programas sociales que se lleven a cabo por parte del Estado para prevenir que siga sucediendo y aumentando dicho delito. Según el periódico El Economista:

*Entre los delitos con mayor incidencia en las 32 entidades del país se encuentra la violencia familiar. Entre enero y abril de este año se han registrado 60,834 carpetas de investigación, lo que refleja un incremento de 4% en comparación con el mismo periodo de 2018. De acuerdo con cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante el primer cuatrimestre del 2018 se contabilizaron 58,523 casos de violencia familiar (Velázquez, 2019, s/p)*

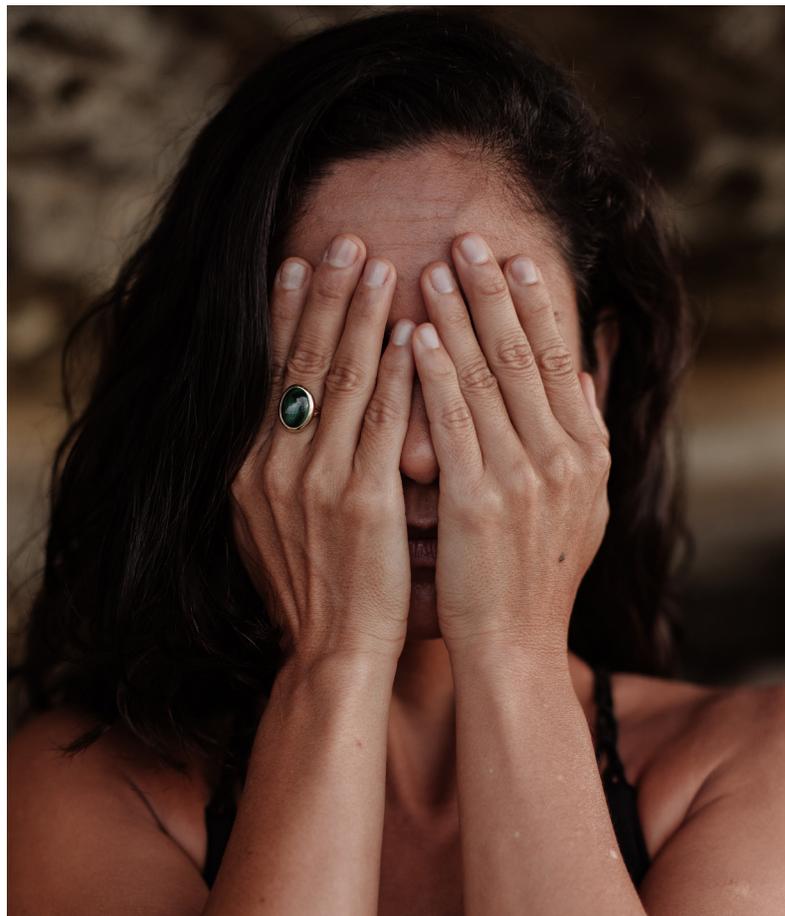
En la actualidad se han identificado consecuencias físicas y psicológicas para la persona que sufre violencia.

*A nivel físico encontramos: cefaleas, dolores de espalda, trastornos gastrointestinales, disfunciones respiratorias, palpitaciones, hiperventilación y lesiones de todo tipo como traumatismos. A nivel psicológico suele ser de conmoción, paralización temporal y negación de lo sucedido, seguidas de aturdimiento, desorientación y sentimientos de soledad, depresión, vulnerabilidad e impotencia, pueden presentar ideas obsesivas, incapacidad para concentrarse, insomnio, pesadillas, llanto incontrolado, mayor consumo de fármacos y adicciones, depresión, ansiedad, sentimientos de culpa, trastornos por somatización, fobias y miedos diversos, disfunciones sexuales y el uso de la violencia hacia otros como con los propios hijos. A nivel social puede ocurrir un deterioro de las relaciones personales, aislamiento social y la pérdida del empleo debido al incremento del ausentismo y a la disminución del rendimiento laboral. (La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual, 2019, s/p.)*



Investigando sobre el tema, la mayor parte se les atribuye a los adultos, pues sería ilógico que un menor de edad infringiera violencia sobre éstos. En este tenor son afectados los menores pues vivir en un ambiente de violencia genera consecuencias.

*Para disminuir los casos de violencia familiar, diversos estudios sociológicos y psicológicos han indicado que se debe replantear el papel del padre y la madre en el hogar, y su relación con los hijos para no afectar la autoestima de la pareja o de los hijos, para tener un dialogo constante en la familia, en virtud de que la falta de afecto es una de las causas que generan inseguridad y frustración y estas a su vez se pueden transformar en violencia (Asimov, 2019, s/p.).*





### **¿Qué dice la ley respecto a la violencia intrafamiliar?**

Existen diferentes legislaturas donde se aborda el tema que nos incumbe en este ensayo, comenzaremos con El Código Civil Federal, ya que en su capítulo III, habla de la Violencia Familiar y en realidad manifiesta después de definirla que se deberá de evitar, tal cual dice:

*Artículo 323 bis.- (...)*

*Artículo 323 ter.- Los integrantes de la familia están obligados a evitar conductas que generen violencia familiar.*

*Por violencia familiar se considera el uso de la fuerza física o moral, así como las omisiones graves, que de manera reiterada ejerza un miembro de la familia en contra de otro integrante de la misma, que atente contra su integridad física, psíquica o ambas independientemente de que pueda producir o no lesiones; siempre y cuando el agresor y el agredido habiten en el mismo domicilio y exista una relación de parentesco, matrimonio o concubinato. (Cámara de Diputados del Congreso de la unión, 2020, p.40.).*

En el Código Penal Federal, en su capítulo IV, Homicidio en razón del parentesco o relación, menciona que quienes comentan homicidio, con cualquier familiar o persona que viva en su domicilio se le castigará.

*Artículo 323. Al que prive de la vida a su ascendiente o descendiente consanguíneo en línea recta, hermano, cónyuge, convivente, compañera o compañero civil, concubina o concubinario, adoptante o adoptado, con conocimiento de esa relación se le impondrá prisión de treinta a sesenta años. Si faltare dicho conocimiento, se estará a la punibilidad prevista en el artículo 307, sin menoscabo de observar alguna circunstancia que agrave o atenúe la sanción a que se refieren los capítulos II y III anteriores. (Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, 2020, p.246).*

### **¿Qué hacer si soy víctima de violencia intrafamiliar?**

El gobierno del Estado de Jalisco recomienda acudir inmediatamente con al Agente del Ministerio Público y busque ayuda, así como:

*-Resguarde sus documentos, así como los de sus hijos, en una casa de algún familiar.*

*-Si su pareja o el agresor se pone violento, retírese inmediatamente.*

*-Acuda a buscar ayuda a las instituciones especializadas (UAVI, Unidad de Atención de Violencia Intrafamiliar, IJM Instituto Jalisciense de las Mujeres, DIF Municipales) para buscar refugio temporal.*

*-Llame al 066 para pedir ayuda la policía (Fiscalía General del Estado de Jalisco, s/f).*

¿Qué podemos hacer para ayudar a las víctimas?

Welland señala que es un deber y responsabilidad de todos el ayudar y prevenir la violencia en la sociedad; para ello recomienda:

*Nunca aceptar que la violencia es justificada.*

*Apoyar a la víctima cuando pide ayuda.*

*Comunicarse con la policía, si somos testigos de violencia.*

*Hablar con el agresor, si lo podemos hacer, sin poner en riesgo la propia vida o la de la pareja.*

*Abogar por las víctimas en la escuela, el trabajo, la iglesia y la comunidad.*

*Si has formado un hogar, se ejemplo de vida matrimonial, tranquila y cariñosa. (Duque, 2017).*

## CONCLUSIONES

Después de la ardua investigación y lectura de dicho tema, se pudo encontrar que la información actualizada es muy poca, la mayoría es obsoleta, y al buscar soluciones para eliminar y erradicarla violencia intrafamiliar no se obtuvo un buen resultado o por lo menos el que era esperado.

La legislación lo prevee, más es escueta a pesar de que en el mes de marzo de 2020 se realizaron algunas reformas. No es suficiente, dados estos motivos, es lógico pensar que no existe una receta mágica para la eliminación de la violencia intrafamiliar pero el Estado tampoco esta proviendo de las herramientas necesarias para tratar de por lo menos evitarla. Prevenir es la clave, y de informar a la sociedad de lo que sucede en la actualidad, muchas personas al ser víctimas no saben qué hacer o a que lugar acudir, a pesar de la época en la que vivimos y del uso de redes sociales a las que no todos tienen acceso por cuestiones económicas.

Es un tema interesante y con urgente resolución, y urgente difusión en los diferentes medios de comu-

nicación que puedan existir, urgen acciones concretas y reales, donde la víctima ó víctimas no tengan contacto con su agresor, donde no tengan el temor a que en cualquier momento va atacar, en que el poner una denuncia sea más complicado e incluso costoso que cambiarse a otra ciudad, y donde además se le impulse a desarrollarse económicamente fuera de ese círculo de agresión, pues la falta de recursos económicos es un factor importante para permitir la violencia cualquiera que sea su forma.

Además de educarnos como sociedad y apoyar a las personas que puedan estar en esta condición, saber cómo actuar en el momento que nos piden ayuda y no permitir que ésta se siga generando ó incluso ser generadores de la misma, pues por mínimo que parezca, un insulto puede ser violencia, un empujon un pellizco, es el primer paso que da el agresor.

Ningún ser humano debe de aceptar la violencia en su vida, en ninguna de las formas que se le presente, existen maneras pertinentes para resolver los conflictos, una de ellas es la mediación, o incluso la asistencia psicológica familiar sería de gran ayuda. Se debe de iniciar con los más pequeños de la casa en el mismo hogar o en la escuela, enseñarles a no permitir violencia en sus vidas y tampoco a generarla, que conozcan que no es la forma idónea de establecer una relación, y que tengan confianza en sus maestros a expresar si son víctimas de ella. Además de siempre hablar y comunicar el sentir para llegar acuerdos pertinentes, para que ese menor cuando sea mayor no viva ni genere un ambiente poco idóneo y violento en su familia, en la sociedad y donde se desarrolle. Por eso es ideal que las escuelas cuenten con un psicólogo para que los menores con cualquier tipo de problema sean apoyados por ellos.

Como seres sociales legalmente está prohibida la violencia pues atañe contra la dignidad humana, misma que está prevista en el catálogo de derechos humanos con los que contamos. Un gran error es callar ya sea por vergüenza, por no saber qué hacer, considerando el más grave por miedo debido amenazas emitidas por el agresor, son derechos con los que todos cuentan, sin importar su origen, su género, preferencias religiosas, nivel socioeconómico. Es por eso la urgencia de que todos conozcan que tienen derechos, y que el denunciar puede evitar agresiones futuras, de que la Fiscalía se ponga a trabajar para que no existan más denuncias archivadas, y que el estado genere

instituciones de apoyo y, si ya las tiene, que la sociedad las conozca y pueda recurrir a ellas sin temor a represalias, o incluso sin temor a que el agresor tenga conocidos en la misma fiscalía y la víctima se sienta atemorizada por ello y prefiera callar.

Es un trabajo largo y arduo, pero se puede llegar a ver reflejado en futuras generaciones, lo cual será de gran ayuda, y ojalá en algún momento quedara en los archivos históricos el hecho de que en las familias se vivía con violencia. Se necesitará de bastante trabajo, análisis, estadísticas e inversión económica, pero vale la pena pues la violencia intrafamiliar causa grandes daños tanto emocionales, como físicos e incluso puede llegar hasta la muerte de uno o varios integrantes.

## BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, R. (2005). LA VIOLENCIA FAMILIAR EN MÉXICO. PANORAMA. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 06 de mayo de 2020, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1590/5.pdf>

Asimov, I. (10 de 05 de 2019). La violencia familiar y sus consecuencias. La Razón, pág. s/p. Obtenido de <https://www.razon.com.mx/opinion/la-violencia-familiar-y-sus-consecuencias/>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (01 de Julio de 2020). Recuperado el 02 de julio de 2020, de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Codigo\\_Penal\\_Federal.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Codigo_Penal_Federal.pdf)

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (2020 de marzo de 27). Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (C. d. Unión, Ed.) Recuperado el 16 de junio de 2020, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/ccf.htm>

COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS EN MÉXICO. (agosto de 2016). (CNDH, Ed.) Ciudad de México, México. Recuperado el 06 de ABRIL de 2020, de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll-Que-violencia-familiar.pdf>

Duque, V. (22 de Noviembre de 2017). UTPL. Recuperado el 02 de julio de 2020, de <https://noticias.utpl.edu.ec/como-prevenir-la-violencia-intrafamiliar>

Fiscalía General del Estado de Jalisco. (s.f.). MEDI-

DAS PREVENTIVAS PARA EVITAR LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. Recuperado el agosto de 2020, de <https://fge.jalisco.gob.mx/prevencion-social/medidas-preventivas-para-evitar-la-violencia-intrafamiliar>

INFOBAE. (22 de Julio de 2020). CDMX: aumentaron las denuncias de violencia intrafamiliar en contra de hombres durante la pandemia. INFOBAE. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/07/22/cdmx-aumentaron-las-denuncias-de-violencia-intrafamiliar-en-contra-de-hombres-durante-la-pandemia/>

La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. (ABRIL de 2019). GACETA MÉDICA ESPIRITUANA, 21(01), S/P. Recuperado el 20 de JUNIO de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212019000100096&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100096&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Nuñez Trejo, A. (marzo de 2020). Foro Jurídico. Recuperado el 03 de abril de 2020, de <https://forojuridico.mx/la-violencia-familiar-en-mexico/>

Organización Mundial de la Salud. (abril de 2020). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 3 de ABRIL de 2020, de <https://www.who.int/topics/violence/es/>

Pérez Duarte y Noroña, A. E. (2016). LA VIOLENCIA FAMILIAR, UN CONCEPTO DIFUSO EN EL DERECHO INTERNACIONAL Y EN EL DERECHO NACIONAL. (U. N. (UNAM), Ed.) Boletín Comparado de Derecho Mexicano. Recuperado el 02 de junio de 2020, de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3683/4505>

Raffino, M. E. (18 de junio de 2020). Concepto. Recuperado el 17 de septiembre de 2020, de <https://concepto.de/familia/>

Redacción Especiales. (26 de marzo de 2020). Medidas para prevenir la violencia intrafamiliar. EL ESPECTADOR, pág. 01. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/medidas-para-prevenir-la-violencia-intrafamiliar-articulo-911368/>

Vélazquez, M. (13 de junio de 2019). Violencia familiar, con gran incidencia en el país. El Economista. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de <https://www.economista.com.mx/politica/Violencia-familiar-con-gran-incidencia-en-el-pais-20190613-0132.html>



“EL **CONTROL INTERNO** EN  
LAS MEDIANAS **EMPRESAS**  
**COMERCIALES** CON SERVICIO  
DE **ENTREGA A DOMICILIO**  
ESTABLECIDAS EN LA CIUDAD  
DE **ACÁMBARO GTO** EN EL  
**2019”**



Marco Antonio Ferro Caballero

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “El control interno en las medianas empresas comerciales con servicio de entrega a domicilio establecidas en la ciudad de Acámbaro, Gto. en el año 2019”, analiza la necesidad de control en la operación de las medianas empresas. Todas las entidades, independientemente de su tamaño o actividad, requieren de controles que les ayuden a lograr sus objetivos.

En el sistema de control interno se establece la caracterización de los procesos en una empresa, esto como orden, control y seguimiento de la ejecución de cada uno. Donde se evalúa que se realicen los procesos y actividades determinadas de acuerdo a los procedimientos documentados, impactando en las organizaciones en la toma de decisiones con la existencia de manuales y procedimientos de control, los cuales delimitan y facilitan la comprensión de las funciones a llevar cabo por el personal de la entidad de manera clara y sencilla y, adicionalmente, contribuye a la estandarización de los procesos logrando ser más eficientes en las operaciones.

Las medianas empresas de la ciudad de Acámbaro no implementan por desconocimiento de la fortaleza y seguridad que le pueden dar a su organización, llevando a cabo procedimientos de control interno de cada proceso y/o actividad ejecutada en su organización, los cuales posibiliten el cumplimiento de objetivos, continuidad de negocio, estabilidad en el mercado, productividad en las operaciones establecidas y generar más confianza ante terceros (entes de control gubernamental, proveedores, bancos y otros giros comerciales). Demostrando un adecuado control interno dentro de su organización.

En la actualidad es común escuchar, por citar algunos ejemplos, “vi al del gas manipulando los tanques”, “al vendedor de garrafón llenarlos de la llave”, “el reparador me cobró de más”, “vi al chofer sacar combustible del camión y venderlo”, “las llantas que traía el automóvil de la empresa las vendió y le puso unas más viejas”, “venden el producto a precio de lista al cliente y el vendedor lo reporta con descuento para quedarse con el dinero”, “el mecánico tiene convenio la refaccionaria y dan sobreprecio”, “entre ellos se reparten la diferencia resultante”, “el gerente tiene a sus amigos de proveedores”, “el contador maquilla

los estados financieros”, “la cajera está jinetando el ingreso”, etc. Así muchas situaciones más, no consideradas por los empresarios que están pasando en cada una de las organizaciones independientemente del giro.

Día a día estamos en constante cambio donde las formas y modos de robo o fraude, cada vez son más constantes y, además cotidianos. Motivo por el cual la implementación de un control interno es imprescindible en las organizaciones, así como fijar fechas o plazos de nuevas revisiones a los planes y a las medidas implementadas, con la finalidad de realizar actualizaciones de acuerdo a los hallazgos y áreas de oportunidad detectados en los plazos fijados de vigencia.

## DESARROLLO

Con el devenir de los cambios en la estructura y tipología de las empresas, ha sido necesario la adecuación del control interno, provocando que países como Estados Unidos y algunos países europeos hayan asumido criterios importantes tales como: la nueva dinámica del ambiente de control de las empresas, los nuevos enfoques del riesgo empresarial, entre otros. Destacándose como referentes internacionales el informe COSO y la Ley Sabarnes - Oxley (SARBARNES-OXLEY, 2019)

México no cuenta con un marco formal de control aceptado. Pocas empresas mexicanas han logrado asimilar la idea de que el control interno debe ser una inversión y no un gasto.

Las empresas mexicanas conocen el concepto básico de control interno y consideran, en su gran mayoría, que tienen control en sus organizaciones. Sin embargo, no han logrado traducir el esfuerzo de control interno como un generador de valor, considerándose el mismo como un tema únicamente contable, por ende, algo que corresponde sólo a esta área del negocio. Se ha dejado de lado a las Pymes en cuanto a la implementación y operación de control interno, se les trata igual que a una gran empresa.

En correspondencia con lo anterior constituye una necesidad el diseño de normativas que orienten la implementación de sistemas de control interno, por lo que el presente trabajo va orientado a una propuesta

metodológica para el diseño de sistemas de control interno en las organizaciones. (Arreola, 2019).

En toda empresa una de las principales responsabilidades de la dirección o gerencia es examinar el establecimiento, desarrollo, ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo.

Las medianas empresas que iniciaron sus operaciones, cuya actividad principal es vender productos con el servicio de entrega a domicilio, requieren de orientación básica para poder llevar a cabo los objetivos y controles planteados, es necesario que la empresa cuente con un modelo de diseño eficaz de control interno, que no sólo se pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa y tomar los correctivos necesarios en los aspectos, ámbitos o áreas más vulnerables, como las financieras, administrativa y operativa. El resultado final será la elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno.

Un control interno eficiente aplicado en las medianas empresas permitirá que los mecanismos de control

se implementen, en todos los departamentos de la empresa y se apliquen procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar. Como consecuencia, se reducirán los errores que los empleados cometen comúnmente por la falta de capacitación.

Las causas más comunes son:

- *Falta de políticas y procedimientos contables y administrativos.*
- *No se tiene definido los controles mínimos que debe tener la empresa.*
- *Falta de evaluación del riesgo inherente.*

Aunque la gestión de riesgos proporciona ventajas importantes, también presenta limitaciones. Además de los factores comentados anteriormente, las limitaciones se derivan de hechos como que el juicio humano puede ser erróneo durante la toma de decisiones, que las decisiones sobre la respuesta al riesgo y el establecimiento de controles necesitan tener en cuenta los costos y beneficios relativos, que pueden darse fallos por error humano, eludirse los controles mediante connivencia de dos o más personas y que



la dirección puede hacer caso omiso a las decisiones relacionadas con la gestión de riesgos corporativos. Estas limitaciones impiden que el consejo o la dirección tengan seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad. Para la correcta implementación de un plan de control interno se tiene que analizar por separado cada una de las áreas que participan en el proceso de operación de una mediana empresa con servicio de entrega a domicilio establecida en la ciudad de Acámbaro se entiende que cuenta mínimo con las siguientes áreas:

- Ventas y atención de clientes
- Despacho y entrega de pedidos
- Caja
- Almacén
- Administración
- Contabilidad
- RH

El análisis del control interno debe abarcar en cada una de las áreas antes mencionada una descripción a detalle de cada una de las actividades y tareas que se realizan para medir su eficacia y eficiencia, considerando como puntos más relevantes los que se enlistan a continuación.

Ventas y atención a clientes se analiza el servicio que se está brindado los empleados y la percepción del servicio que están recibiendo a los clientes:

- Los empleadores deben contar con evidencia física de la capacitación que les dan a sus empleados para poder realizar las tareas para las que son contratados.
- Se les debe proporcionar un código de ética a los empleados, donde se les dé a conocer la filosofía de la empresa, promoviendo crear en todos los empleados un sentido de pertenencia a la organización, buscando que esto se vea reflejado en el servicio al cliente.
- Campañas programadas de encuesta de satisfacción del cliente referente al servicio recibido para evaluar la percepción del cliente y detectar posibles desviaciones u anomalías.

Despacho y entrega de pedidos, garantizando que el cliente recibe completo y cabalmente lo solicitado, con calidad en el servicio:

- Compulsar el mercado
- Realizar muestreos en los domicilios de los clientes

para validar que los clientes recibieron los productos y promociones solicitadas, evaluar el servicio y atención que recibió de los entregadores.

- Promover una calidad en el servicio, brindado un trato personalizado con los clientes.

Caja es el área de recepción de pagos en efectivo, tarjeta, cheques y transferencias electrónicas:

- Se tiene que verificar que los billetes no sean falsos, con la vista, el tacto y con apoyo de alguna herramienta como lápiz detector, lámpara, luz negra y magnética, supervisor o encardo lo tiene que estar monitoreando que se cumpla con este proceso.
- Realizar cortes constantemente, mínimo cada cinco mil pesos e ingresarlo al cofre de seguridad, se tiene que llevar una bitácora de control de cortes foliada.
- Se debe de tener un apartado en la caja para vouchers electrónicos y poder considerarse en los cortes de caja, de no contar con ellos estos aplicarán como diferencia del cajero.
- En caso de aplicar pagos por transferencia electrónica, se debe presentar el comprobante de transferencia impreso y se debe verificar que la transferencia electrónica ya está acreditada en la línea bancaria.
- En caso de que el banco reporte o detecte algún billete presuntamente falso, el cajero contará con dos días hábiles para cubrir dicho faltante.
- En caso de aplicar algún descuento en caja, la nota de venta o remisiones deberá de contar con las firmas de autorización correspondiente para aplicar dicho descuento, de lo contrario no se podrá aplicar.
- En cada entrega de turnos entre cajeros se realiza corte de caja, en caso de diferencias no se puede retirar de caja hasta aclararlas o en su defecto llenar y firmar un vale de caja.





Almacén, debe garantizar buen control de sus inventarios, así como un correcto resguardo de los productos para evitar robos o pérdidas de producto:

- Se debe garantizar que la mercancía o producto terminado que esta facturado se recibe completo y en buen estado
- Que el manejo, almacenaje y rotación de producto que aplique, esto de acuerdo al tipo de negocio (PEPS, UEPS) y que este, se esté llevando a cabo correctamente.
- En caso de manejar productos perecederos, que se tenga un monitoreo y control de caducidades.
- Que se tenga evidencia del levantamiento de inventarios físicos del producto terminado, con periodos de acuerdo a lo que aplique el tipo de negocio.
- En base al resultado del control de las diferencias de inventarios se cuente con planes de acción para eliminar o mitigar diferencias de inventario.

Administración es el área fundamental en el control interno ya que se encarga de controlar y procesar la información de la unidad de negocio, de cuidar y garantizar que todos los recursos se les del uso correc-

to, de planear y analizar las ventas, créditos, cobranza, compras y pagos. Da seguimiento oportuno al control de los activos de la empresa.

- Es el encargado de aplicación, aclaraciones y resguardo de fichas de depósitos bancarios, comprobantes de pagos electrónicos y administración de terminales bancarias.
- Es la figura que se encarga de dar seguimiento al control interno, observa, analiza y reporta a dirección, gerencia o a los dueños periódicamente la evaluación y seguimiento del control interno.
- Administración realiza muestreos para evaluar y validar en el mercado el desempeño de ventas y a su vez poder detectar posibles desviaciones de créditos, robos o fraudes.
- Compulsa cartera de clientes con crédito (muestreos aleatorios).
- Compulsa proveedores para verificar documentos, saldos pendientes, (muestreos aleatorios).
- Deberá tener evidencia física de los inventarios cruzados realizados con almacén, mínimo una vez al año, en donde se incluyan los comentarios y planes

de acción referentes a las diferencias detectas.

- Deberá tener evidencia física de inventarios de activos fijos (flotilla vehicular, Equipo de cómputo y mobiliario) vs libros contables, en donde se incluyan los comentarios y planes de acción referentes a las diferencias detectas.

- Lleva un análisis, control y seguimientos de los rendimientos de combustible de todas las unidades. En caso detectar rendimientos más bajos al mínimo autorizado, programar certificación de rendimiento abordo de unidad con base en el resultado. realizar carta compromiso con el operador para ya no volver a bajar el rendimiento.

- Lleva un control de neumáticos y acumuladores de energía para evitar robos. Asignando un folio interno en cada uno de los neumáticos y acumuladores, se les fija una unidad y una posición, se quema para fijarles el folio, posteriormente se revisa mínimo cada dos meses sigan en la unidad y posición asignada.

- Control vehicular, mínimo cada dos meses se verifica que las unidades cuentan con documentos a bordo de la unidad, como son las dos placas, tarjeta de circulación y póliza de seguro.

- En caso de que las unidades cuenten con cajas de seguridad verificar aleatoriamente que los entregadores o vendedores depositen después el ingreso en el cofre de seguridad.

- Cuenta los archivos físicos de los soportes documentales de la administración del negocio garantizando su resguardo.

Contabilidad es el área encargada de registrar y contabilizar en el día a día todos los movimientos de la empresa como son: entradas y salidas del almacén, ventas, compras, créditos, pagos, cobranza, ingresos, egresos, bancos, etc.

- Realiza y controla la facturación diaria.
- Alta, baja y control de cuentas bancarias.
- Llevar una bitácora de acreditación de la línea bancaria todos los días.
- Solicita las aclaraciones bancarias o deposito no acreditados.
- Reporta incidencias con el banco referente a transferencias electrónicas y cheques.
- Aplicación de la contabilidad en general.
- Genera y presenta estado de resultados.
- Realiza altas, bajas y cambios en el IMSS, pagos y seguimiento a primas de riesgo.
- Seguimiento a los pagos y aportaciones a dependencias gubernamentales.

- Lleva archivos de toda la contabilidad y tiene resguardado el archivo muerto de por lo menos los últimos diez años de operación.

RH es el área encargada de reclutamiento, selección y contratación de todo el personal necesario para que la empresa puede operar, se encarga de los métodos y procesos para realizar los cálculos de la nómina.

- En la selección se debe considerar solo al personal con el perfil necesario para el puesto.

- No permitir contratación de familiares o pariente políticos para disminuir el riesgo de conflicto de intereses.

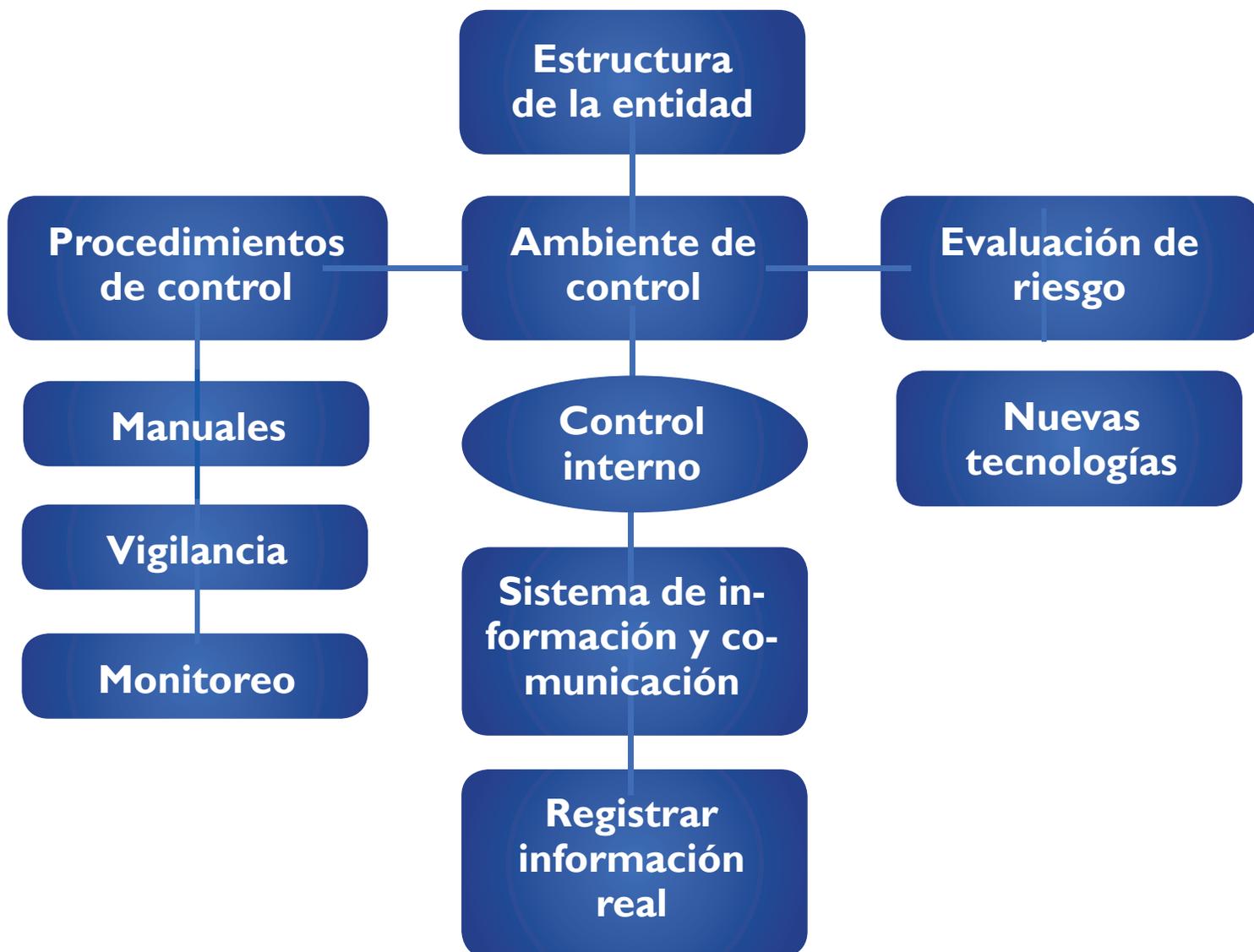
- Un seguimiento puntal a las capacitaciones del personal de nuevo ingreso, donde se le den a conocer todas las políticas y procedimientos de la organización.

- Dejar bien claro puesto, rol y actividades para las que fue contratado.

- Darle a conocer el organigrama de la empresa.

- Establecer y darles a conocer el código de conducta para informar a los empleados lo que se puede y lo que no se puede hacer, también en este documento se les instruya de lo que tendrían que hacer, en caso de detecten actividades o acciones que pongan en riesgo los intereses de la empresa, o represente un riesgo para los colaboradores, clientes o proveedores de la organización.





Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

En términos generales, la importancia del Control Interno radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas, así como objetivos establecidos que pudieran afectar las operaciones de la entidad. Ya que promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir o mitigar los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas apli-

cables.

Las empresas mexicanas perciben el concepto básico de control interno y lo consideran ampliamente, pues tienen control en sus organizaciones. Sin embargo, no han logrado traducir el esfuerzo de control interno como un generador de valor, considerándose el mismo como un tema únicamente contable, por consecuencia, algo que corresponde sólo a esta área del negocio. Se ha dejado de lado a las Pymes en cuanto a la implementación y operación de control interno, se les trata igual que a una gran empresa.

Por ello la implementación de un sistema de control interno se convierte en la herramienta primordial

que permitirá optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de la ejecución de los controles, minimizando el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos. Logrando mantener y presentar información fiable por medio de las cifras de los estados financieros, obteniendo un mejor nivel de rentabilidad. Por lo anterior constituye una necesidad el diseño de normativas que orienten la implementación de sistemas de control interno.

El valor que suma el control interno bien aplicado en las medianas empresas independientemente, del giro al que se dediquen, le adiciona seguridad a su patrimonio e incrementa la rentabilidad de su negocio.

Sin dejar pasar por alto mencionar lo satisfecho que estarán sus clientes con los productos, el servicio y la atención que les brinda una empresa que le da seguimiento oportuno a la percepción que tienen los clientes de la misma, que busca constantemente con la evaluación de su control interno la mejora continua y sostenida. Ya que de ésta depende que aumenten sus clientes, las ventas y una mayor aceptación en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

Anderson, D. J., & Eubanks, G. (2015). Aprovechar el COSO en las tres líneas de defensa.

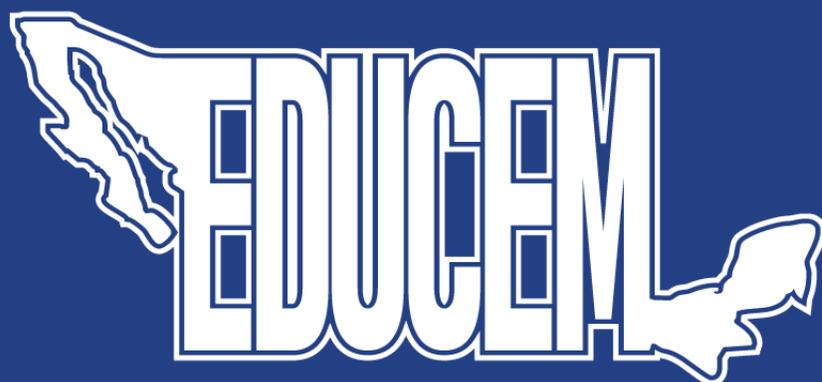
Arreola, R. J. (Diciembre de 2019). Una normativa de Control Interno para las pymes ¿Cómo elaborarla? Obtenido de Colegio de Contadores Públicos de México: <https://www.ccpm.org.mx/veritas/diciembre2012/Control%20interno%20para%20Pymes.pdf>

Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones (Primera Edición ed.). (I. d. IICO, Ed.) Lima, Peru: IICO. Recuperado el 11 de Septiembre de 2020, de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=control+interno&ots=IMvEPH82q2&sig=5kCfwvvgmKcprWuzWKSZ4NKhaPG8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=control+interno&ots=IMvEPH82q2&sig=5kCfwvvgmKcprWuzWKSZ4NKhaPG8&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false)

Instituto de Auditores de España. (2012). Definición e Implementación de Apetito de Riesgo. España.

SARBANES-OXLEY, L. (Diciembre de 2019). NUEVA LEY FRENTE A LOS FRAUDES CONTABLES . Obtenido de Affairs, United States InterAmerican Community : <http://interamerican-usa.com/articulos/Leyes/Ley-Sar-Oxley.htm>





**INSTITUTO UNIVERSITARIO  
DEL CENTRO DE MÉXICO**