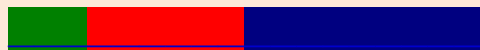




Observatorio **Calasanz**

Revista Electrónica Semestral del Área Económico-Administrativo
Universidad Cristóbal Colón
Campus Calasanz



Universidad Cristóbal Colón

Campus Calasanz

Directorio

Juan Jaime Escobar Valencia Sch. P.
Rector

José Manuel Asun Jordan Sch. P.
Vicerrector General

Francisco Aisa Gamero Sch. P.
Vicerrector de Formación y Cultura

Alicia García Díaz Mirón
Vicerrector Académico

Félix Ávila Grajales
Vicerrector de Administración y Finanzas

Miguel Ubieta Cobos
Vicerrector de Recursos y Logística

Osmar Arandia Pérez
Vicerrector de Dirección Estratégica

Daniel Vázquez Cotera
Director de Investigación y Posgrado

Enrique Limón Suárez
Coordinador Académico Campus Calasanz

Arturo García Santillán
Coordinador del Doctorado en Ciencias de la Administración

Luis Portales Derbéz
Coordinador de las Maestrías Económico-Administrativas

Elena Moreno García
Coordinadora de la carrera de Economía.

Rita Temprana Cano
Coordinadora de la carrera de Admón. Empresas Turísticas

Rosa Laura Labastida Durán
Coordinadora de la carrera de Mercadotecnia Estratégica.

Laura Himelda Palacios Plascencia
Coordinadora de la carrera de Admón.

Terina Palacios Cruz
Coordinadora de la carrera de Mercados y Negocios Internacionales.

Silvano Martínez Vela
Coordinador de la carrera de Contaduría Pública

Revista Observatorio Calasanz

Arturo García Santillán
Editor

Daniel Vázquez Cotera
Co-Editor

Isabel Ortega Ridaura
Co-Editora ROC y
Coordinadora Editorial Revista UCC

Cristina Soto Ibáñez
Responsable de Investigación
Campus Calasanz

Colaboradores en este número

Interno

Isabel Ortega Ridaura
Elena Moreno García

Externo

Milka Elena Escalera Chávez (UASLP)
Arturo Córdoba Rangel (UPA)

Corrección de Idioma Inglés
Isabel Ortega Ridaura

Webmaster UCC
Juan Miguel Méndez Carrera

Índice

Artículos

Determinantes de la estructura de capital para las pequeñas y medianas empresas. El caso de las PYMES del sector servicios de turismo en Boca del Río-Veracruz.

Cynthia Itzel Martínez Ronzón, Diana Patricia Clemente Medina,
Jahayra Jiménez Ramón, Magdalena Miranda Pegueros.....pág. 577-601

Educación Financiera como Elemento de Inclusión. Un estudio empírico en usuarios domésticos de la banca comercial en Veracruz.

María Elena Valero Ortizpág. 602-651

Bullying en la escuela. Un estudio empírico en alumnos de bachillerato bicultural y bilingüe.

José María Flores Escalera.....pág. 652-661

Ensayos

Las nuevas y viejas TIC en la educación. Una reflexión teórica

Gabriel Morrugares Fernández y Juan Carlos Gamboa Lópezpág. 662-688

Noticias - Eventos Académicos

UCC Sede del Congreso ACACIA en el 2017pág. 689

Próximos Congresos.....pág. 690

Participación en congresospág. 697

Normas para la presentación de colaboraciones.....pág. 699

Presentación

Es importante tener acceso a espacios donde se pueden dar a conocer los diferentes trabajos que se desarrollan en las áreas sociales como son: Administración, Economía, Desarrollo Humano, Tecnologías de la Información, entre otras y la Revista Observatorio Calasanz da lugar a ello.

Así, esta revista presenta en su número nueve, interesantes aportaciones que abarcan temas tales como Pequeñas y Medianas Empresas, Educación Financiera, Bullying y Tecnologías de la información.

Con relación al trabajo de pequeñas y medianas empresas, la investigación está enfocada hacia la estructura de capital del sector servicios de turismo de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, donde se determinó cuál es el tipo de financiamiento al que estas entidades económicas tienen acceso y el tipo de financiamiento que prefieren, ya que generalmente este sector se financia con recursos propios. La información para el análisis se obtuvo a través de una encuesta de García *et al.* (2012), la cual se enriqueció con variables aplicables a la zona objeto de estudio.

Una segunda investigación que se aborda en esta revista es la Educación financiera como elemento de inclusión. En este trabajo se determina si la educación financiera favorece de manera significativa a la inclusión financiera en Veracruz, ya que todas las personas pueden tener acceso a los servicios financieros, sin embargo, no todas creen que pueden incluirse por el precio que hay que pagar por los distintos servicios. Y uno de los motivos es la escasa educación financiera que se tiene. Este estudio ha permitido comprobar que a mayor educación, mayor uso de servicios financieros y por ende el logro de la inclusión financiera total.

Un tercer tema de investigación que se plantea en este número es el bullying en estudiantes del nivel medio superior, tema que cada vez está más en boga por la agresividad que hay en la sociedad y dentro de las familias, la cual se ve reflejada en los jóvenes aun cuando estos estén recibiendo una educación formal. El estudio deja ver la importancia de que las autoridades consideren este tipo de comportamiento ya que se podría convertir en un problema que afecte alumnos, maestros y a la propia institución.

Finalmente, y no por eso menos importante, se presenta la investigación sobre las nuevas y viejas tecnologías de la información en la educación. El trabajo plantea cómo los nuevos espacios comunicativos como son las TICs, promueven los procesos enseñanza aprendizaje -en específico en el área de matemáticas- de tal forma que permiten incrementar el nivel intelectual del estudiante, así como el nivel de confianza con los profesores. Esto se logra cuando se diseña e implementa el uso de simuladores en la enseñanza de las matemáticas.

Dra. Milka Escalera Chávez
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Determinantes de la estructura de capital para las pequeñas y medianas empresas. El caso de las PYMES del sector servicios de turismo en Boca del Río-Veracruz.

Cynthia Itzel Martínez Ronzón¹
Diana Patricia Clemente Medina²
Jahayra Jiménez Ramón
Magdalena Miranda Pegueros

Resumen

En el presente estudio se analizó la estructura de capital de las empresas de servicios turísticos en Veracruz-Boca del Río, determinando las preferencias de financiamiento de la pequeña y mediana empresa veracruzana. Para ello se utilizó una encuesta tomada del estudio de García *et al.* (2012), enriqueciéndolo con variables aplicables a la zona objeto de estudio, misma que se aplicó a las empresas seleccionadas aleatoriamente en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

Palabras claves: Estructura de capital, fuentes de financiamiento, PyMES

CLAVE UCC: AEA1.3

¹ Las autoras agradecen los comentarios y sugerencias de la Dra. Elena Moreno García y del Dr. Arturo García Santillán. El documento se terminó durante la materia de Seminario de Investigación de la Maestría en Finanzas Corporativas.

² Alumnas de la Maestría en Finanzas Corporativas de la Universidad Cristóbal Colón.
Emails: marare_cyn@hotmail.com; dia_clemente@yahoo.com.mx; jahyjr@hotmail.com; mar_si0@hotmail.com

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Hoy en día es una necesidad contar con empresas competitivas. De acuerdo con la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 1998) esto constituye uno de los mayores retos para las economías de Centroamérica por las siguientes razones: creación de empleos, la distribución del ingreso que se genera con el crecimiento del empleo, ofrecen importantes ventajas dinámicas como la flexibilidad en su estructura productiva o en la capacidad de innovación tecnológica y la democracia a la que este sector contribuye diseminando la propiedad privada.

Con base en información de la Secretaría de Economía en México, las PyMES son consideradas como una fuente de generación de recursos y distribución de los mismos, por lo que se tiene especial atención en fomentar la creación de este tipo de empresas y evitar su mortandad³. Uno de los objetivos de dicha Secretaría es diseñar, fomentar y promover la creación de instrumentos y mecanismos de garantía, así como de otros esquemas que faciliten el acceso al financiamiento a las MIPyMES⁴

El Instituto PyME en México⁵, señala que existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales en el país, de las cuales 99.8% son MIPYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país; información que coincide con los datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Por lo anterior y con base en literatura y estudios empíricos realizados en la zona de Boca del Río y Veracruz, a los que más adelante se hace referencia, la presente investigación buscará reforzar la relación y estructura de las fuentes de financiamiento que utilizan las PyMES y las principales problemáticas que enfrentan, en un contexto familiar.

³ Entiéndase por mortandad: el cierre de actividades empresariales.

⁴ Entiéndase por MYPIMES: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

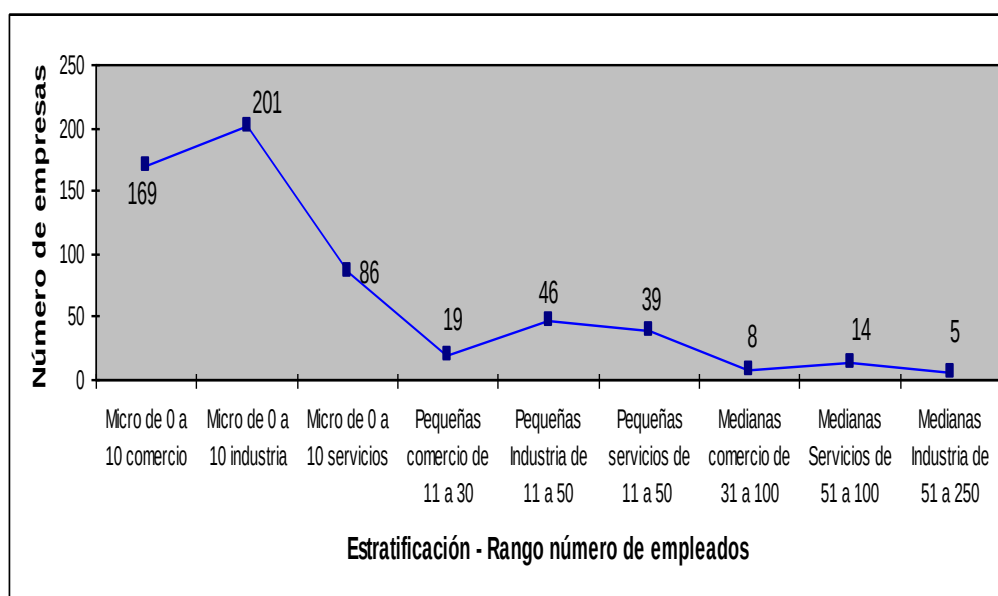
⁵ <http://www.institutopyme.org/>

Con base en el censo 2009 del INEGI, tenemos que a nivel nacional 5,131,184 empresas de las establecidas hasta 2008 eran micro, pequeñas y medianas, esto por los rangos de personas que emplean, es decir de 0 a 250 empleados, además de resaltar aquellas con actividades de comercio, servicios privados no financieros e industrias manufactureras.

Por otro lado, en cuanto a la distribución del total de las empresas por entidades los datos del INEGI revelan que en el caso concreto del estado de Veracruz, las 364,124 unidades económicas (ver Gráfica 1), emplean a un total de 1.5 mil personas.

En la siguiente gráfica, podemos apreciar cómo se encuentran clasificadas dichas empresas, esto considerando la estratificación de empresas del Diario Oficial de la Federación:

Gráfica 1. Empresas en Boca del Río, Veracruz por rango de empleados



Fuente: Elaboración propia con información del INEGI (2009)

Considerando la gráfica anterior, dirigiremos nuestra atención a las PYMES de servicios, enfocadas al sector turístico, cabe señalar que para la presente investigación (aunado a los datos del SIEM), se emplearán también los datos del INEGI para delimitar las empresas del sector servicios turísticos, que constituirán la población de estudio.

La decisión de delimitar la población a los municipios de Boca del Río y Veracruz, se tomó considerando el estudio empírico realizado por Garrido, Acosta y Zizumbo (2009) en el cual señalan que en estos municipios, se concentran la mayor cantidad de actividades comerciales de la región del Sotavento, obedeciendo a la aplicación del modelo gravitacional, el cual señala que el nivel de comercio será alto entre regiones de gran tamaño o de gran población y entre regiones con ingresos per cápita altos. Además, de predecir que la distancia inhibe los flujos de comercio entre dos regiones al aumentar los costos de transporte.

Al tratarse de toma de decisiones, también se puede considerar el papel de las emociones. Lo anterior con base en pruebas obtenidas por el Dr. Antonio Damasio⁶ de que los sentimientos son indispensables para las decisiones racionales; ellos nos señalan la dirección correcta, donde la pura lógica puede ser mejor utilizada, ya que el aprendizaje emocional que la vida nos ha dado (como el recuerdo de una inversión desastrosa), envía señales que simplifican la decisión, eliminando algunas posibilidades y destacando otras desde el primer momento (Goleman, 2011).

Arias y Heredia (2004) refieren que el ser humano encuentra diversas opciones tanto en las metas propiamente dichas como en los caminos para llegar a ellas, por lo que elige lo más conveniente.

Aunado a lo anterior, la técnica para llegar a una decisión, varía con el tipo del problema, con la persona que la toma y con las circunstancias que prevalezcan. Probablemente no existe una técnica universalmente válida para lograr decisiones buenas y eficientes. Puede decirse que la toma de decisiones está vinculada a la determinación del objetivo, a la investigación de los caminos que conducen a él y a la fijación de alternativas (Reyes, 2008).

Sin embargo, para hacer negocio las empresas necesitan de activos reales de los cuales algunos son tangibles: maquinaria e instalaciones; y otros son intangibles como la especialización técnica de los empleados y las marcas. Por todos ellos la empresa

⁶ Neurólogo de la facultad de Medicina de la universidad de Iowa, extraído del libro *La inteligencia emocional porque es más importante que el cociente intelectual*, (Goleman, 2011)

necesita pagar, y para obtener el dinero, puede por ejemplo, solicitar un préstamo al banco, y éste le pide una promesa escrita de que la empresa le devolverá el dinero con intereses (Myers, Brealey, y Allen, 2010).

Partiendo del punto de toma de decisión para el financiamiento, existen teorías como la elección jerárquica (*pecking order*) de Myers y Majluf (1984), que señala un orden de selección de fuentes de financiamiento que prefieren las empresas debido al temor de la insolvencia si es que se endeudan de manera externa.

Dicha teoría de *pecking order* comienza con información asimétrica, un término imaginativo, que indica que los administradores saben más de perspectivas, riesgos y valores de sus compañías, que los inversionistas externos. Por lo que la información asimétrica afecta la elección entre el financiamiento interno y el externo. Esto lleva a una elección jerárquica (*pecking order*), en la cual la inversión se financia primero con fondos internos (reinverten principalmente utilidades), luego con nuevas emisiones de deuda y por último con nuevas emisiones de capital, esto una vez agotada la capacidad de deuda. (Myers *et al.*, 2010).

Sin embargo, estudios empíricos demuestran que, la teoría de elección jerárquica (*pecking order*), se ve parcialmente alterada en el contexto mexicano, principalmente en lo que a las PyMES se refiere, ya que se ha probado que éstas primero se financian con la reinversión de utilidades, pero en segundo lugar optan por las aportaciones de socios y en tercer lugar recurren al financiamiento externo de bancos y financieras (Gómez, López y Ruiz, 2010).

Es a partir de lo anterior, que en cuanto a toma de decisiones nos enfocaremos en las relacionadas con la estructura de capital y el financiamiento que utilizan las PyMES, qué tan frecuentemente y en qué orden de preferencia recurren a esto los empresarios y/o dueños de los negocios para adquisición de activos fijos, o para cubrir la necesidad de capital de trabajo. Esto, sin dejar de lado el riesgo de insolvencia que esas decisiones pueden representar para las empresas de servicios enfocadas al turismo, en los municipios de Boca del Río y Veracruz, Veracruz.

Otro hallazgo importante, es el proporcionado por la investigación para el estado de Veracruz, realizada por Aragón, *et al.* (2008), que nos dice que las empresas de esta entidad, al momento de financiar sus inversiones en activos fijos utilizan preferentemente la reinversión de sus utilidades y las propias aportaciones de los propietarios. La reinversión de utilidades se da en mayor medida en las empresas medianas y las aportaciones de propietarios en el sector Turismo. El financiamiento mediante fuentes bancarias es apenas utilizado, las empresas medianas y las empresas del sector Transportes del Estado de Veracruz recurren a esta en alguna ocasión.

La investigación mencionada arroja los siguientes resultados en cuanto al financiamiento en activos fijos y activos circulantes, para PyMES del Estado de Veracruz en cuanto al sector, tamaño y zona geográfica de las PyMES. En el 34% de las PyMES veracruzanas encuestadas, los dueños prefieren financiarse mediante la reinversión de utilidades para la adquisición de activos fijos, sin hacer distinción del sector o giro o de su ubicación geográfica. Encontrándose en segundo lugar el financiamiento mediante la aportación de capital (Aragón, *et al.*, 2008).

Para lograr allegarse de recursos para invertir en activos fijos, la investigación indica que cuatro de los cinco sectores de las PyMES encuestadas, emplea en primer lugar la reinversión de utilidades, ya que las respuestas en promedio se encuentran entre un 32% y 35% de las preferencias. Para las empresas del sector turismo, la preferencia de financiamiento se encuentra centrada en la aportación de los propietarios, con un 68%.

La investigación permite también conocer las preferencias de financiamiento tanto para las empresas jóvenes como para las maduras. Se aprecia que ambos tipos de empresa prefieren la opción de reinversión de sus utilidades para el financiamiento en activos fijos. Al presentarse los resultados por zona geográfica de las PyMES, se observa que las empresas ubicadas en las ciudades de Veracruz, Tuxpan-Poza Rica, Xalapa y Córdoba-Orizaba, prefieren financiarse como primera opción mediante la reinversión de las utilidades y en segunda opción mediante aportaciones de capital, dejando muy atrás las opciones de financiamiento mediante créditos bancarios.

Mientras que para las PyMES ubicadas en la región de Coatzacoalcos, optan en primera instancia por el financiamiento mediante la aportación de capital y en segunda opción mediante la reinversión de las utilidades. (Aragón, *et al.*, 2008).

A la hora de financiar sus activos circulantes, los autores aseguran que las empresas del Estado de Veracruz se ven obligadas a recurrir a la autofinanciación o a la aportación de accionistas para poder financiarse.

A continuación, en importancia, destaca el uso del aplazamiento del pago a proveedores. Esta situación pone de manifiesto el escaso desarrollo de un sistema financiero, bancario y comercial, como instrumento de financiación en las empresas del Estado de Veracruz. Esto implica una fuerte debilidad de carácter estructural que sin duda limita el crecimiento y desarrollo de sus empresas.

En el tema de los activos circulantes, los micro, pequeños y medianos empresarios optan por financiarse como primera opción, mediante recursos propios y aportaciones de capital (teniendo como resultado un 25% de las preferencias), posicionándose en segunda opción el financiamiento por proveedores, es decir, alargando el plazo de sus deudas por pagar, especificando plazos mayores de crédito (20% de preferencia). La última opción que consideran es el factoraje.

En cuanto a las preferencias de financiamiento de activos circulantes, por sector o giro, se tiene que tanto el sector industria, comercio y servicios, turismo y construcción optan en primera instancia al financiamiento mediante recursos propios y aportaciones de capital (entre 19% y 27%). Mientras que el sector transporte prefiere hacerlo mediante la herramienta de financiamiento por proveedores. Ubicándose como últimas opciones el factoraje, el financiamiento bancario y el financiamiento mediante préstamos fuera del sistema bancario.

Clasificando las preferencias de financiamiento en activos circulantes por tamaño de las empresas, los recursos propios y aportaciones de capital siguen siendo la opción de mayor recurrencia, mientras que el financiamiento mediante proveedoras

ocupa el segundo lugar de importancia. Siendo el factoraje y las letras y pagarés las menos recurridas.

En lo que respecta a las preferencias por zona geográfica, los empresarios xalapeños optan en mayor medida por el financiamiento mediante aportaciones de capital, con un 26%, pero las empresas de todas las zonas coinciden con esta opción, dejando en segundo lugar el financiamiento por proveedores, y en último al factoraje y los créditos bancarios.

1.2. Descripción del problema

El tema del financiamiento es vital para las PYMES, esto con base en estudios de Berger y Udell (1998), quienes demostraron que a menor tamaño de la empresa, mayor es su dependencia hacia el financiamiento bancario.

Barquero (2003), señala que existen dos principales debilidades de las PYMES: 1) su estructura financiera y 2) la escasez de capital de trabajo.

Podemos conceptualizar la estructura de capital como la mezcla de deuda a largo plazo y capital contable que mantiene una empresa. Lo cual es distinto al apalancamiento que es el resultado del uso de activos o fondos de costos fijos con el propósito de incrementar los rendimientos para los propietarios de la empresa.

En cuanto al tema de estructura de capital, García, García y Domenge (2012), en su investigación relacionada con los determinantes internos que influyen en la estructura de capital de las pequeñas y medianas empresas familiares en México, encontraron relaciones significativas entre tamaño de las empresas y deuda, así como entre la edad del director, capital social y utilidades acumuladas.

Adentrándonos en el caso específico de las PyMES veracruzanas, Saavedra, y Hernández (2008) establecen las siguientes razones por las que este tipo de empresas no tienen acceso al financiamiento:

- Por ser empresas de escasos activos y escasa capitalización, su vulnerabilidad ante las fluctuaciones del mercado y su alto índice de mortandad, es decir, de alto riesgo⁷.
- Los libros de cuentas, estados financieros, e informes económicos, están incompletos o son inexistentes, por lo que los acreedores, e inversionistas no pueden evaluar la solvencia de las eventuales propuestas de la PyMES.
- Por las pequeñas cantidades de dinero que solicitan, que genera una baja rentabilidad⁸ en los préstamos.
- Los altos costos de financiamiento, mismos que son ocasionados por tratarse de empresas de alto riesgo.
- Se considera que a mayor tamaño de la empresa mayor factibilidad y crecimiento, por lo que las de menor tamaño representan mayor riesgo para los mercados financieros.

Lo anterior, sin dejar de lado lo señalado por Venegas (2008) de que la administración de riesgo en la banca comercial es un asunto de gran importancia. Las autoridades financieras reguladoras y supervisoras que controlan las actividades de la banca comercial exigen medidas precautorias y la especificación de los fondos contingentes mínimos para mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgo.

Se ha planteado la problemática con un enfoque en el acceso al financiamiento externo, pero también debemos considerar qué factores (internos) determinan la toma de decisión del financiamiento de las empresas de la zona conurbada Boca del Río - Veracruz, propuestas por Herrera, Limón y Soto (2006):

- La estructura financiera de la empresa está influida por las características personales de quien toma las decisiones. Observaron que las variables que tienen relación positiva son la antigüedad, el estado civil y el género y las que tienen la relación inversa son la edad y el nivel jerárquico.

⁷ Entiéndase por riesgo la posibilidad de que el inversor (banco) no recupere los fondos que ha invertido en este caso en las PYMES.

⁸ Entiéndase por rentabilidad la remuneración del capital invertido, es decir capacidad de producir intereses.

- Concluyen que los administradores o dueños de las empresas deciden financiar sus proyectos o inversiones con recursos propios aunque los administradores muestran una preferencia a recurrir a pasivos de bajo costo.
- La mayoría de los administradores o dueños de las empresas del área conurbada de Veracruz - Boca del Río consideran que la estructura financiera óptima está determinada por la interacción de fuerzas competitivas que presionan sobre las decisiones de financiamiento.
- Más del 60% de administradores y/o dueños de las empresas ubicadas en el área conurbada Veracruz - Boca del Río se financian con recursos propios.
- El orden de importancia que le dan los administradores o dueños a las fuentes de financiamiento son como primera opción, los recursos propios, seguidos de los externos y de estos prefieren los que representan bajo riesgo y costo sobre los que representan alto riesgo y costo.

Cabe destacar que existen diversos trabajos descriptivos relacionados con los tipos de financiamiento en el país y en particular en el Estado de Veracruz, entre ellos podemos mencionar los trabajos de Olivo (2009), Prado (2007), Mendoza (2010), entre otros.

1.3. Formulación de la pregunta

Desde el enfoque de los administradores y dueños de las PyMES de servicios turísticos establecidas en Boca del Río y Veracruz, la pregunta de investigación se establece de la siguiente manera: ¿Cómo está constituida la estructura de capital de las pequeñas y medianas empresas del sector de servicios turísticos en la zona conurbada Boca del Río-Veracruz?

1.4. Objetivo General

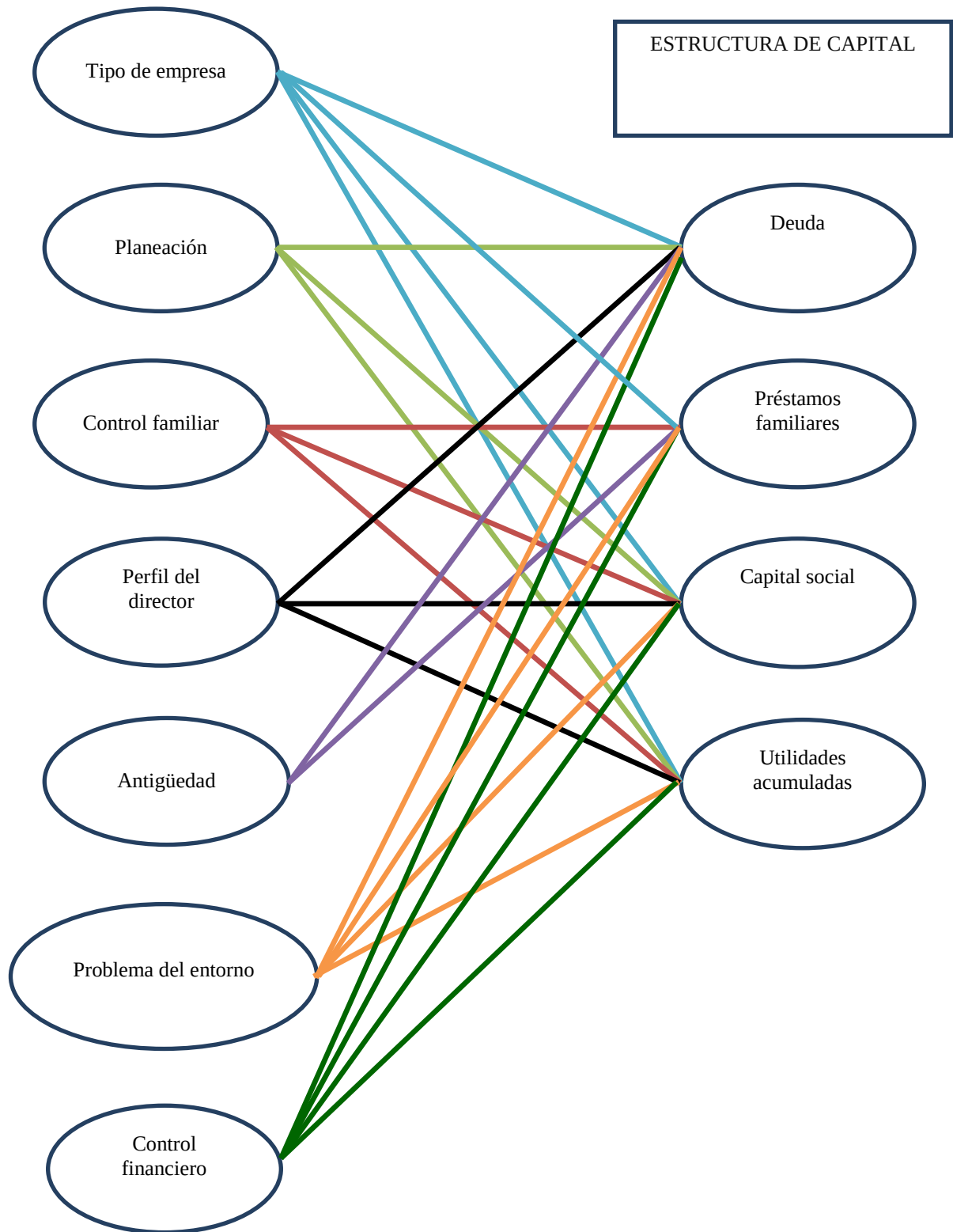
A partir de la pregunta principal, y con base en la opinión de administradores y dueños de las PyMES en Boca del Río y Veracruz, el objetivo general de la presente investigación es identificar la forma en que se encuentra constituida la estructura de capital en las pequeñas y medianas empresas de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

Se considera relevante para la presente investigación retomar el tema de estructura de capital por lo que contamos con dos aportaciones más, la primera con base en Gitman, (2000). Su modelo fue reestructurado y adaptado a la investigación realizada por García, García y Domenge (2012), la cual sugiere que las decisiones, con respecto al tipo de financiamiento elegido por este tipo de empresas, están basadas en una serie de factores internos que involucran características individuales de los dueños-directores, su experiencia, sus expectativas financieras, aversión al riesgo y actitud ante el control.

Sin embargo, también existen elementos externos a la empresa y al empresario/dueño que afectan directamente su toma de decisiones de financiamiento, algunos de ellos son factores macroeconómicos, productos y mecanismos financieros, el entorno social, tecnológico y cultural, el entorno legal y fiscal, y el entorno internacional.

Del planteamiento del problema y tomando como base el modelo de estudio de García *et al.* (2012), se derivan un conjunto de variables, mismas que se toman como punto de partida para la elaboración del modelo de estudio de la presente investigación, que pretende plasmar la relación que existe entre las mismas (figura 1).

Figura 1. Determinantes de la estructura de capital para las pequeñas y medianas empresas



Fuente: propia

Con el modelo propuesto se busca identificar cuáles son los factores que componen la estructura de capital, en las PyMES de servicios, enfocadas al turismo, en los municipios de Veracruz y Boca del Río, a partir del modelo García *et al.* (2012).

Cabe aclarar que para esta primera fase del estudio, no se busca encontrar la correlación existente entre dichas variables, su propósito es descriptivo y solo se buscan indicios acerca de los factores que integran la estructura de capital, para en una investigación posterior, llevarlo al plano explicativo correlacional.

Es importante lograr que la PyME veracruzana, en especial la de servicios, en los municipios de Veracruz y Boca del Río, prevalezcan y sobre todo, crezcan, principalmente por el impulso que se le han dado a la zona como destino turístico. Además que contar con PYMES competitivas es sinónimo de éxito, es decir, evitar el cierre de operaciones y por el contrario crecer.

Ahora bien, para poder determinar una estructura de toma de decisión que le permita al director de la PyME veracruzana, elegir la mejor alternativa de financiamiento, se requiere conocer el perfil de la PyME y de él mismo, así como detectar las necesidades y obstáculos a los que se enfrentan y las fortalezas con las que cuentan.

Lo anterior con la firme intención de permitir a las PyMES anticiparse a la diversidad de escenarios, que pueden presentarse en un mercado dinámico y en donde también se enfrentan a grandes empresas, es decir, proponer planes de contingencia para mitigar el riesgo que toda inversión representa.

Por último, el detectar qué tipo de contabilidad que utiliza la PyME, no sólo para conseguir crédito, si no para analizar su posición financiera y los resultados que está consiguiendo con su actividad, e “ir a la segura” cuando se trate de temas como capacidad de endeudamiento, para adquirir un activo fijo por ejemplo. Y lo más importante, conocer la necesidad real de capital de trabajo para continuar con sus actividades.

2. Diseño y Método

La presente investigación se desarrolla con base en encuestas realizadas a las PyMES de servicios, registradas en el SIEM y que se ubican en el municipio de Boca del Río, Veracruz. Enfocándonos principalmente en el tema de financiamiento para la adquisición de activos y la necesidad de capital de trabajo.

Para el desarrollo del estudio empírico, es necesario definir el diseño y la metodología que habrá de seguirse para tal fin. De ahí que podemos señalar primeramente que este es un estudio no experimental, dado que no se manipularán las variables independientes, por consiguiente no habrá modificaciones de las variables dependientes, todo ello se observara tal cual ha sucedido el fenómeno que se estudia. Asimismo, se trata de un estudio transeccional, ya que la obtención de los datos y su procesamiento se lleva a cabo en un solo momento del estudio.

2.1. Población y muestra

Con base en el objeto de estudio que busca identificar los factores que determinan la toma de decisión para la estructura de capital y las correspondientes al financiamiento de las PyMES de servicios del sector turismo. Lo anterior con información proporcionada por los administradores o dueños, por lo que se define como población de estudio a:

Las empresas ubicadas en los municipios de Boca del Río y Veracruz, de acuerdo al plano geográfico de INEGI y al padrón de las empresas registradas en el Sistema de Información Empresarial Mexicano.

Primeramente, se identifica el listado de empresas, se estratifica por sector y giro comercial, y se calcula una muestra probabilística simple y por giro, que para el caso específico del presente estudio se delimita a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios.

La muestra se calculó a partir de una población de 322 empresas, de acuerdo con información de INEGI. La población corresponde al sector servicio de alojamiento temporal y de preparación de alimentos, registrado bajo el código 72 del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN).

La ecuación para el cálculo de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 PO}{e^2 (N-1) + Z^2 (PQ)}$$

Donde:

- n = muestra
- N = población
- e = error estándar
- P = probabilidad del evento
- Q= evento en contra
- Z= Valor teórico de 1.65

Con un nivel de confianza del 90% y un error estándar de 10%, la muestra resultante sería de 56 empresas a encuestar.

2.2 Instrumento

Es a partir de la operacionalización de las variables que se buscó diseñar un instrumento para el estudio empírico especificado para los municipios de Veracruz y Boca del Río. Debido a esto, se tomó como base el cuestionario de García y García (2011), incluyendo las preguntas correspondientes al constructo presentado.

2.3 Muestreo

Se realizó una muestra piloto sobre la muestra calculada, en total 56 encuestas las cuales fueron aplicadas de forma aleatoria a la zona conurbada Veracruz- Boca del Río. De éstas, 10 encuestas fueron contestadas correctamente mientras que 16 fueron contestadas parcialmente y 30 encuestas no se contestaron debido a que las empresas no estaban dispuestas a compartir información por ser de tipo confidencial y en otros

casos argumentando no responder por cuestiones de seguridad. Estos resultados ocasionaron la modificación del cuestionario original, en el cual se eliminaron las preguntas correspondientes a utilidades, toda vez que estas fueron en su mayoría de las encuestas contestadas parcialmente, en particular las preguntas que las empresas se negaban a contestar.

Teniendo el cuestionario modificado se realizó la aplicación definitiva del instrumento el cual es entregado de manera aleatoria de las empresas PyMES ubicadas en la zona Veracruz-Boca del Río.

Se contactó nuevamente a la empresa y se le solicitó su apoyo para responder el cuestionario, otorgando tiempo para su respuesta; ya que en la prueba piloto se extrajo como experiencia que por cuestiones de trabajo no pueden responder en ese mismo momento la encuesta o bien la persona indicada para responder la misma, no se encuentra presente.

Al finalizar el tiempo otorgado para tal fin, se recolectaron las encuestas de las cuales 38 fueron entregadas en tiempo y forma, contestadas de manera correcta. De las restantes se consideraron nulas debido a que 12 fueron contestadas parcialmente y 6 no fueron respondidas por falta de tiempo.

Resultados

En la siguiente tabla se describe un panorama general, de las características de la población encuestada:

Tabla 1.1. Características generales de los encuestados

Ítem		%
Puesto del entrevistado dentro de la empresa	Otro	5.3%
	Empleado	10.5%
	Gerente	47.4%
	Director	2.6%
	Dueño	34.2%
Edad aprox. del director/gerente de la empresa	20-30 años	31.6%
	31-40 años	23.7%

	41-50 años	23.7%
	51-60 años	15.8%
	Más de 60 años	5.3%
Grado máximo de estudios del director/gerente de la empresa	Secundaria	2.6%
	Preparatoria	13.2%
	Carrera Técnica	2.6%
	Licenciatura	65.8%
	Posgrado	15.8%
Años de experiencia profesional del director/gerente Gral.	De 1 a 5 años	42.11%
	De 6 a 10 años	18.42%
	De 11 a 15 años	7.89%
	De 15 a 20 años	18.42%
	Más de 20 años	13.16%
Sector empresarial dentro de que se cataloga a la empresa	Hotelero	18.4%
	Restaurantero	52.6%
	Cafetería	18.4%
	Turístico	10.5%
	Hotelero	18.4%

Fuente: propia

De las empresas encuestadas se encontró que el 47% de estas fueron contestadas por los gerentes y en un 34% por los dueños. El 78.9% de la edad de los encuestados oscila entre los 20 y 50 años de edad, siendo el 31% de éstas entre los 20 y 30 años lo que nos puede indicar que las PyMES en su mayoría en la zona conurbada están administradas por gente joven.

El 65.8% de alcanzan un nivel de estudios de licenciatura siguiéndole un 15.8% en postgrado, lo que nos indica que en proporción mayoritaria las empresas encuestadas son administradas por personas que se encuentran preparadas. Sin embargo, el 45% nos indica que tienen una experiencia en el ramo de tan solo 1-5 años. El 52.6% de las encuestas corresponden al sector restaurantero.

Tanto la antigüedad como el número de empleados se pueden observar en la tabla 1.2 donde se encuentra que el 34.2 % de las pymes encuestadas presentan una vida entre 1 y 2 años; mientras que el 47.4 % emplean entre 1 y 10 personas dentro de su personal.

Tabla 1.2. Antigüedad y número de empleados

Ítem		%
Años de fundada la empresa	1 a 2 años	34.2%
	3 a 4 años	10.5%
	5 a 10 años	23.7%
	Más de 10 años	31.6%
¿Cuántos empleados tienen en la empresa?	1 a 10	47.4%
	11 a 50	34.2%
	51 a 100	15.8%
	Más de 100	2.6%

Fuente: propia

A continuación se presentan los resultados donde se especifica el acceso al financiamiento de las empresas:

En la tabla 1.3 se encuentra que el 86.8% de las PyMES no han tenido acceso al financiamiento siendo dos de las principales razones la falta de interés (50%) y el desconocimiento de la existencia de programas de apoyo (31.58%). De las empresas que sí han tenido acceso, el principal ha sido al Fondo Nacional de Apoyos para Empresas en Solidaridad (40%).

Tabla 1.3. Acceso al financiamiento

Ítem		%
¿Ha tenido acceso a apoyos o subsidios para las Pymes?	Sí	13.2%
	No	86.8%
Programa o apoyo al que ha tenido acceso	Créditos bancarios con apoyo de garantía Nafin	20.0%
	Fondo Nacional de Apoyos p/ empresas en Solidaridad	40.0%
	Programas emergentes por contingencias ambientales	20.0%
	Otro	20.0%
Razón por la cual no se tiene acceso a los financiamientos	Desconocimiento de la existencia de estos programas.	31.58%
	No completar requerimientos mínimos.	2.63%
	Falta de interés.	50.00%
	Excesiva documentación o trámites.	15.79%

Fuente: propia

En cuanto a la estructura de capital y a la elección de dicha estructura, los resultados que se obtuvieron son los siguientes (tabla 1.4): En relación a la estructura de capital de las PyMES, ésta se encuentra distribuida con los siguientes porcentajes: Capital social 45.24%, préstamos de familiares 16.67%, utilidades retenidas 16.67%, deuda 15.48%, aumentos de capital no protocolizado 3.57% y superávit 2.38%.

Ahora bien, acerca del ideal de estructura de capital que desearían los microempresarios PyMES, el resultado muestra evidencia que hace suponer que prefieren los recursos propios y aportaciones de accionistas (28.57%) y reinversión de utilidades (21.98%) como estructura ideal, por encima de los recursos ajenos como pudieran ser los préstamos bancarios e incluso el aplazamiento de deuda.

Tabla 1.4. Conformación de la estructura de capital

Ítem		%
Estructura de capital	% de Capital Social	45.24%
	% de Deuda	15.48%
	% de Utilidades Retenidas	16.67%
	% de Préstamos Familiares	16.67%
	% de Aumentos de capital no protocolizado	3.57%
	% de Superávit (Re expresión)	2.38%
Elección de la estructura de capital de las empresas	Aplazamiento del pago de proveedores	15.38%
	Crédito bancario y comercial	15.38%
	Recursos propios y aportación de los accionistas	28.57%
	Préstamos familiares	14.29%
	Reinversión de utilidades	21.98%
	Apoyos y fondos perdidos	4.40%
	Otros	0.00%

Fuente: propia

En relación a la problemática a la que se enfrentan las PyMES, la percepción que se tiene sobre el desarrollo y éxito de las empresas, así como a la percepción que está presente en materia de desarrollo y crecimiento de las PyMES, se obtuvieron resultados que se muestran en la tabla 1.5

Tabla 1.5. Problemáticas de las Pymes

Ítem	%
Problemáticas a las que se enfrentan las pymes	Situación financiera de su empresa
	11.86%
	Turbulencia de la actividad empresarial que desarrolla
	9.28%
	Problemas de organización y dirección
	9.79%
	Problemas técnicos
	6.19%
	Problemas burocráticos con la Administración Pública
	7.73%
	Problemas de mercado
	10.82%
Percepción sobre el desarrollo y éxito de las empresas	Gestión de cobros y pagos
	6.19%
	Problemas de localización
	7.22%
	Profesionalización y cualificación de los recursos humanos
	10.31%
	Problemas de innovación
	7.22%
	Problemas de calidad
	6.70%
	Elevados costos salariales
	6.70%
Percepción sobre el desarrollo y crecimiento de las pymes	Desarrollo de nuevos productos/servicios
	9.79%
	Precio inferior a la competencia de productos/servicios
	7.69%
	Acceso a nuevos mercados
	10.48%
	Calidad del producto/servicio
	12.23%
	Flexibilidad del proceso productivo o comercial
	9.09%
	Esfuerzo en investigación y desarrollo
	5.24%
Percepción sobre el desarrollo y crecimiento de las pymes	Proceso tecnológico centrado en tecnologías flexibles e innovadoras
	3.14%
	Preparación y formación del personal
	9.44%
	Servicio al cliente
	12.58%
	Habilidades y esfuerzos en actividades de Mercadotecnia
	9.09%
	Reputación / imagen de la empresa
	11.18%
	Falta de acceso a financiamientos
	14.29%
Percepción sobre el desarrollo y crecimiento de las pymes	Altibajos de la afluencia turística
	30.36%
	Condiciones macroeconómicas actuales
	16.07%
Percepción sobre el desarrollo y crecimiento de las pymes	Violencia / inseguridad
	39.29%

Fuente: propia

Como se puede apreciar en la tabla 1.5 el dato que arroja la encuesta sobre la percepción que se tiene en materia de desarrollo y crecimiento de las PyMES, refieren que la violencia y la inseguridad afecta el desarrollo y crecimiento del negocio (39.29%), así como los altibajos de la afluencia turística (30.36%).

Sobre la percepción que se tiene acerca del desarrollo y éxito de las PyMES, los resultados están distribuidos en varias de las opciones de respuesta que el instrumento incluyó, siendo estos los más representativos:

Desarrollo de nuevos productos/servicios	9.79%
Acceso a nuevos mercados	10.48%
Calidad del producto/servicio	12.23%
Flexibilidad del proceso productivo o comercial	9.09%
Preparación y formación del personal	9.44%
Servicio al cliente	12.58%
Habilidades y esfuerzos en actividades de Mercadotecnia	9.09%
Reputación / imagen de la empresa	11.18%

De hecho se puede ver en esta tabla resumen, que la calidad del producto o servicio (12.23%), asociado a la reputación o imagen de la empresa (11.18%), el servicio al cliente (12.58%), y el acceso a nuevos mercados (10.48%) resultan ser los más representativos. El desarrollo de nuevos productos es otro de los resultados que bien vale la pena resaltar (9.79%) si lo asociamos a los anteriores ítems representativos que se relacionan al producto y servicio que ofertan las PyMES encuestadas.

La capacitación del capital humano es importante en toda organización, de ahí que, la formación del elemento humano es a todas luces, una preocupación permanente en todo empresario. El resultado obtenido (9.44%) nos lleva a pensar que el empresario esta consiente de la necesidad que tienen por preparar cada día más a su gente, lo que necesariamente dará mayor habilidad en los trabajadores y en consecuencia los esfuerzos en mercadotecnia habrán de dar mejores resultados en las ventas y el círculo comercial, redundará en mayores dividendos para los empresarios.

Finalmente tenemos el resultado acerca de la percepción que se tiene en torno a la problemática a la que se enfrentan las PyMES, siendo las más representativas las siguientes: La situación financiera de la empresa (**11.86%**), Problemas de organización y dirección (**9.79%**), Problemas de mercado (**10.82%**), Profesionalización y cualificación de los recursos humanos (**10.31%**), Turbulencia de la actividad empresarial que desarrolla (9.28%) entre los más importantes.

Conclusiones y Recomendaciones

Mediante el desarrollo de la presente investigación se pretendió determinar la estructura de capital de las pequeñas y medianas empresas de servicios turísticos de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, teniendo como resultado y mediante el análisis de estadística descriptiva, que la mayor parte de la estructura de capital (45%) está conformado por el capital social. Así también, la opción más recurrente mediante la cual se financian las PyMES es mediante recursos propios y aportaciones de los accionistas con un 28% de las preferencias. Esto nos podría indicar que las empresas pequeñas y medianas tienden a valerse de los recursos propios antes de optar por opciones de deuda, mediante lo cual se podría inferir que el control familiar impacta positivamente el financiamiento mediante los préstamos familiares, el capital social y las utilidades retenidas.

Se puede destacar que ante las problemáticas del entorno a las cuales se enfrentan las PyMES encuestadas, impactan positivamente la forma en que éstas deciden financiarse. Principalmente lo hacen mediante la aportación de capital o reinversión de utilidades, sin embargo, la mayoría concuerda con el financiamiento mediante el aplazamiento en el pago a proveedores (en su mayoría de siete días). Con lo cual se podría inferir que las problemáticas del entorno impactan la forma en que las PyMES se financian.

En cuanto al control financiero, se puede observar que debido a que en promedio, las empresas sólo cuentan con dos empleados en este departamento, y debido a que la problemática de la situación financiera de la empresa afecta o tiene suma importancia para los dueños y gerentes o administradores, podría inferirse que dichas problemáticas del entorno impactan positivamente en la decisión de los gerentes o dueños para financiar la operación del negocio.

Se pudo observar en la mayoría de las PyMES (86.8%) que no han tenido apoyos o accesos a financiamientos gubernamentales, en su gran mayoría se pudo detectar que es por la falta de interés hacia dichos programas para obtener fondos para la operación del negocio. Esto a su vez debido a la falta de interés hacia esta opción de

financiamiento, pues los dueños y al ser empresas familiares en su mayoría-, prefieren aportar sus recursos propios y retener las utilidades para generar capital disponible. Se puede mencionar que la variable perfil del director no es determinante de esta situación, pues los gerentes de las 38 PyMES encuestadas cuentan con edades dentro de un amplio rango.

En conclusión, las PyMES funcionan de manera muy conservadora, siendo los dueños los directores o gerentes de sus empresas, optando siempre por mantener en muy bajo porcentaje el financiamiento mediante deuda. Se puede recomendar que para mantener un buen control financiero, deben efectuarse presupuestos de ingresos y gastos, realización y análisis de estados financieros y proyecciones, que ayudarán en mayor medida a la toma de decisiones para el correcto desempeño de la organización.

Futuras líneas de investigación

Se sugiere continuar esta línea de investigación, ampliando el número de empresas PyMES a encuestar y pasar a un plano explicativo correlacional, a efecto de poder contrastar con procedimientos estadísticos más específicos, las hipótesis que derivan del modelo teórico propuesto por García *et al.* (2012).

Referencias

- Aragón, A.; Rubio, A. (2005b): “Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las MIPYMEs del Estado de Veracruz”, *Contaduría y Administración*, nº 216 (mayo-agosto), pp. 35-69. (ISSN: 0186-1042).
- Aragón, A.; Sánchez, G. (2005): “Strategic Orientation, Management Characteristics, and Performance: A study of Spanish SMEs”. *Journal of Small Business Management*, 43 (3), pp. 287-308.
- Aragón, A., *et al.*, (2008). *Análisis Estratégico para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa. Estado de Veracruz*. Recuperado de: <http://www.expertoauditoria.es/pdf/colima.pdf>
- Arias, F. y Heredia, V. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

- Barquero, I. (2003). *El Estado y la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa*. Colección de Cuadernos de Desarrollo Humano, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Vol. 21, pp 43.
- Barquero, I. (2003). *El Estado y competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa*. Tegucigalpa: PNUD, 1ra. edición.
- Berger, A. y Udell, G. (1998). *The Economics of Small Business Finance: The Roles of Private Equity and Debt Markets in the Financial Growth Cycle*, Consultado en Septiembre 17, 2012 en www.federalreserve.gov/pubs/feds/1998/199815/199815pap.pdf
- Comisión Económica para América Latina-CEPAL (1998). **La distribución del ingreso** Factores determinantes y tendencias. Recuperado de: http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/4650/Capitulo_II_1998.pdf
- García, A. (2010). *Investigación en el ámbito empresarial*. Consultado en Octubre 18, 2011 en www.garciasantillan.com
- García, J., García, P. y Domenge, R. (2012). Determinantes de la estructura de capital en la pequeña y mediana empresa familiar en México. *Contaduría y Administración*, núm. 57 (3), julio-septiembre 2012: 67-96.
- Garrido-Vargas, C., Acosta-Cázares, J., Zizumbo-Ramírez, H. (2009) Aplicación del modelo gravitacional de comercio en la región Sotavento del estado de Veracruz, México. III Congreso Internacional de Ciencias, Artes, Tecnología y Humanidades 2009. Mexico Jun. 3-6, 2009, Coatzacoalcos, Veracruz, México
- Gitman, L. (2000). *Principios de Administración Financiera*. México: Prentice Hall.
- Goleman, D. (2011). *La inteligencia emocional porque es más importante que el cociente intelectual* (Traducido por E. Mateo). México: Vergara. (Original publicado en 1995).
- Gómez, A., López, M. y Ruiz, J. (2010). *Preferencias de financiamiento de la PYME familiar en Puebla, Mexico: una aproximación empírica*. Consultado en Octubre 4, 2011 en <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/programa.php>
- Herrera, G., Limón, E. y Soto, M.C. (2006). Fuentes de financiamiento en época de crisis. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Núm. 67. En <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/index.htm>

- Mendoza, J. (2010). "Propuesta para el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas". Monografía. Universidad Veracruzana.
- Myers, S., Brealey, R. y Allen, F. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.
- Myers S. y Majluf, N. S. (1984). "Corporate Financing and Investment Decisions when firms have information that investors do not have", *Journal of Financial Economics*, n° 13, pp. 187-221.
- Olivo, Z. (2009). "Propuesta para el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas." Monografía. Universidad Veracruzana.
- Prado, J. (2007). "Fuentes y Perspectivas de financiamiento para MIPyMES en la Ciudad de Xalapa, Veracruz". Monografía. Universidad Veracruzana.
- Reyes, A. (2008). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Saavedra, M., Hernández, Y. (2008). *Perfil financiero de las pequeñas y medianas empresas: caso estado de Hidalgo, México*. Consultado en Octubre 24, 2011 en <http://revinut.udea.edu.co/index.php/cont/article/viewfile/2209/1780>.
- Sánchez, J., Martín, J. (2008). *Preferencias dinámicas de la financiación de las empresas españolas: nueva evidencia de la teoría de la jerarquía*. Consultado en octubre 24, 2011 en <http://xiforofinanzas.ua.es/trabajos/1046.pdf>.
- Venegas, F. (2008). *Riesgos financieros y económicos productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre*. México: Cengage Learning.

Educación Financiera como Elemento de Inclusión. Un estudio empírico en usuarios domésticos de la banca comercial en Veracruz

María Elena Valerio Ortiz¹

Resumen

El presente estudio y los indicadores obtenidos son el resultado del análisis realizado como parte de una investigación que pretende señalar la influencia que la educación financiera ejerce sobre los individuos para el uso de servicios financieros y lograr con ello la inclusión financiera, específicamente en usuarios de la banca comercial del municipio de Veracruz.

A decir de Álvarez- Castañón (citado por Morales *et. al.*, 2011), uno de los factores que inciden en la persistencia de la inequidad, la perpetuación de la pobreza y el crecimiento lento de las vastas zonas rurales y urbanas menos desarrollados de México es la exclusión financiera. Es por esto que, el objetivo central del presente estudio es determinar si la estrategia de educación financiera favorece de manera significativa a la inclusión financiera en Veracruz.

El mismo autor comenta que, al parecer la estructura económica de nuestro país, impide que los servicios financieros puedan hacerse llegar a toda la población. Sin embargo, añade, ante esta situación la población ha tenido que recurrir a medios informales y mecanismos de ahorro en especie, para satisfacer su demanda de servicios financieros. Asimismo, agrega que el Gobierno Federal, como parte de su Plan de Nacional de Desarrollo, y con la finalidad de orientar la actividad económica nacional, ha sumado esfuerzos principalmente a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y del Banco de México, para la inclusión de todos los estratos de la población en el proceso de desarrollo económico.

Es entonces, con base en los resultados obtenidos, que se puede pensar que las acciones emprendidas al día de hoy por el Gobierno e instituciones privadas no han alcanzado el objetivo principal, que es la inclusión financiera de la población mexicana. Es claro que a mayor educación, mayor uso de servicios financieros y por ende el logro de la inclusión financiera total.

Palabras clave: *servicios financieros, educación financiera, inclusión financiera.*

CLAVE UCC: AEA1.8

¹ Egresada de la Maestría en Finanzas por la Universidad Cristóbal Colón. E-mail: maria.elena.valerio@gmail.com

1. Introducción

“El ideal de la educación financiera, es contar con consumidores de los servicios financieros que, en primer lugar, no se sientan intimidados por ellos, y una vez que han superado ese temor mediante los conocimientos básicos, sean usuarios ilustrados...”

Agustín Cartens, junio de 2012

La estructura de la investigación se presenta de la siguiente forma: un apartado introductorio que presenta el problema en su aspecto general para luego describirlo en su aspecto particular, es decir, en el contexto en el que se desarrollará el estudio empírico. Posteriormente se plantea la interrogante de estudio y el objetivo que se persigue. A continuación en un siguiente apartado se analiza y discute la realidad teórica y empírica del problema estudiado. Posteriormente el diseño y método de análisis para incursionar al capítulo de análisis y discusión de los datos. Finalmente las recomendaciones y conclusiones, así como la literatura consultada.

1.1. Introducción al objeto de estudio

El Grupo de los Veinte llamados también G20, surge ante las crisis financieras que afectaron a las economías emergentes al final de la década de 1990, y el creciente reconocimiento que identificaba claramente que dichas economías no estaban suficientemente representadas en las discusiones y gobierno de la economía internacional².

De acuerdo a la página oficial G2012 México (2012), el G20 es el foro de cooperación en las áreas más relevantes de la agenda económica y financiera internacional. Lo integran 19 países y la Unión Europea y entre sus objetivos principales se encuentran: Coordinación de políticas entre sus miembros para el logro de la estabilidad económica mundial y el crecimiento sostenible; promover

² Recuperado desde: <http://www.g20mexico.org/index.php/es/g20> el [04/06/2012].

las regulaciones financieras que permitan disminuir el riesgo y prevenir nuevas crisis; la reingeniería de la arquitectura financiera internacional.

Mediante sus objetivos, el G20 analiza temas y propone estrategias para coadyuvar con la estabilidad económica mundial, principalmente mediante al manejo de las finanzas para el desarrollo económico. En Seúl, Corea del Sur 2009, surgió el plan de acción para la inclusión financiera, mediante la creación de la Asociación Global para la Inclusión Financiera por sus siglas en Inglés (GPFI); que entre otras cosas se encarga de realizar casos de estudio para lograr la implementación de un plan de acción para la inclusión financiera y que incluyó entre los casos a estudiar, a México.

El tema de la inclusión financiera ha tomado auge, dentro de la última década, a decir de Alba (2012), la CONDUSEF la define como “el tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo una regulación apropiada que cuida los intereses de los usuarios del sistema financiero que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como la educación financiera y protección al consumidor”.

Es entonces la inclusión financiera, una discusión que se ha presentado en las diversas reuniones del G20; y como lo indica el *Documento de Discusión Presidencia Mexicana G-20* publicado en la página oficial G2012 México (2012), fue también tema dentro de la reunión que celebrada en el mes de junio del 2012 en Los Cabos, B.C. Sur; mediante la identificación de las Estrategias Nacionales para la Inclusión Financiera, la Educación Financiera y la Protección al Consumidor.

En el reporte de los líderes en la reunión de los G20 en Francia (2011), se señala que la inclusión financiera tiene como objetivo atraer al sistema

financiero formal a la población, brindándoles la oportunidad de acceder a los servicios que van desde el ahorro, pagos y transferencias de crédito y seguros.

Por ello, la inclusión financiera se convierte en un tema que preocupa y ocupa a más de un país. En México la necesidad de ésta ha sido identificada no sólo por el Gobierno Federal, sino también por las instituciones bancarias e instituciones no gubernamentales. Tal es el caso del Centro para Inclusión Financiera en ACCION Internacional, que ha realizado todo un informe acerca de la Inclusión Financiera en México y su logro para el año 2020.

En ese informe se menciona cómo gran parte de la población en México en la actualidad se encuentra excluida de servicios financieros y por ende con un gran desconocimiento de las finanzas y su contribución a la economía del país.

Tomando en cuenta las conclusiones del estudio mencionado en el párrafo anterior, es como se pone énfasis en las estrategias de educación financiera señaladas por el Gobierno Federal mexicano.

En este tenor, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2011), señala que la educación financiera permite a los usuarios un mejor entendimiento del funcionamiento, alcances y beneficios de los productos y servicios financieros, constituyéndose como un componente contribuyente al fortalecimiento y consolidación del proceso de inclusión financiera de los países.

Es por todo lo anterior que mediante el presente estudio empírico, se pretende conocer si la educación financiera es una determinante para el mejoramiento del uso de servicios financieros en un segmento de la población sin educación especializada en el área financiera y que como resultado se obtenga la inclusión financiera en la población estudiada.

Lo anterior, a efecto de obtener información empírica, que permita describir el objeto de estudio con mayor profundidad, analizar los resultados de cada una de las interrogantes planteadas; y así estar en posibilidades de contribuir con la implementación de índices que en un futuro permitan medir dicha estrategia a nivel local. A continuación se describe el planteamiento del objeto de estudio, tomando en cuenta el estudio realizado en Guanajuato por Miguel Alba González (2011), que dentro de la metodología de investigación utiliza datos cuantitativos y cualitativos; y a decir de la CNBV (2010), que inició la primera etapa del proyecto que trata de realizar grupos focales, segmentados según ciertas características para la obtención de datos cualitativos que se puedan traducir en cuantitativos.

1.2. Planteamiento del problema y las interrogantes del estudio

La inclusión financiera coadyuva al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la creación de oportunidades más equitativas y mejores, toda vez que permite el fomento de la justicia económica contribuyendo así con la activación de la economía (CIFAI, 2009).

Por su parte Álvarez-Castañón (2011) citado por Morales *et. al*, (2011), menciona que uno de los factores que permite la existencia de la inequidad, la continuidad de la pobreza y el crecimiento lento de las grandes zonas rurales y urbanas menos desarrolladas de México, es la exclusión financiera.

Retomando ambas ideas; en la reunión del G20 en Francia (GPFI, 2011), los líderes opinaron que, el acceso al financiamiento es una de las claves más reconocidas para lograr el desarrollo; siendo crucial para la creación de activos, coadyuva al logro de la protección contra riesgos, con el financiamiento se logra la inversión en proyectos para la generación de ingresos, y ayuda en el desarrollo de la nuevas empresas o expansión de las ya existes; así mismo éste

proporciona estabilidad y oportunidades a las familias y las empresas, apoyando a la economía como un todo.

Es así, como todos coinciden en que la inclusión financiera es benéfica para el desarrollo de cualquier país, en este caso de México; por su parte el Centro de Inclusión Financiera y ACCION Internacional, (CIFAI, 2011), realiza un amplio análisis de datos relevantes que miden a la población excluida del sistema financiero; es decir que caen en exclusión financiera, detectando que en la proyección realizada en dicho estudio para el año 2020, si se da continuidad a las tendencias de los años 2000-2006; no existiría un gran avance en el tema de la inclusión financiera de las poblaciones que en su estudio dividen en: sector informal, sector formal, población rural y población pobre.

Por otra parte Morales, *et. al.* (2011), consideran cuatro determinantes fundamentales para el logro de la inclusión financiera en México: a) acceso, que se refiere a la cobertura financiera tanto demográfica como geográfica, coincidiendo con el Centro de Inclusión Financiera y ACCION Internacional; b) uso, que incluye variedad de servicios y productos de calidad y adecuados a las características de la población a la que se ofrecen; c) marco regulatorio, que se engloba en el tema de protección al consumidor; d) educación financiera, tema en el que basan su investigación, pues consideran que es la determinante fundamental para la inclusión financiera, basándose en datos de la CNBV e INEGI, realizan dicha investigación de manera cualitativa, estudiando a la población excluida financieramente, así como a la población que cuenta con estos servicios, comparándola con el crecimiento de las áreas urbanas y el uso que hacen de los servicios financieros estos sectores de la población.

En el caso de estudio realizado por GPFI (2011), se señala que el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ha desarrollado un programa de

educación financiera mediante el Comité de Educación Financiera a cargo de la Secretaría de Hacienda y en 2011 con la ayuda de la Secretaría de Educación se han repartido guías que contienen información elemental financiera en las escuelas de educación básica.

A decir de Ruíz (2010), la educación financiera, como la educación en general es uno de los motores del desarrollo social, debido a que permite la generación del capital humano y ofrece mejores alternativas de vida. En este aspecto coincide con el Centro de Inclusión Financiera ACCION Internacional, (2009), mediante la adecuada toma de decisiones financieras; a decir del autor la CONDUSEF indica que 62 de cada 100 mexicanos carece de educación financiera, el 80% de las familias ahorra fuera del sistema financiero y el 31% de los mexicanos gasta más de su nivel de ingreso. Demostrándose con esta cifras que existe una carencia de educación y de planeación financiera.

1.3. Formulación del problema

Los argumentos anteriormente presentados permiten establecer el planteamiento de la siguiente interrogante del estudio:

RQ1: ¿Es la educación financiera para las personas no especializadas en el área financiera de Veracruz, una herramienta efectiva para la inclusión financiera en México?

1.4. Objetivo del estudio

OE1: Determinar si la estrategia de educación financiera favorece de manera significativa a la inclusión financiera en Veracruz.

1.5. Justificación

La importancia del estudio se basa principalmente, en lo comentado por CIFI (2011), y es que, la inclusión financiera coadyuva al mejoramiento en la calidad

de vida de los ciudadanos. Por su parte el G20 (GPFI, 2011), señala que proporciona estabilidad y oportunidades a las familias y las empresas, tomando como fundamento estos preceptos, la justificación de este estudio es contribuir a la teoría, a la metodología, a la sociedad y a la formación personal mediante la educación financiera; para el mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes no especializados en materia financiera en el Municipio de Veracruz, así mismo aportar las bases que definan a la estrategia de educación financiera como determinante para el logro del proyecto establecido por el Gobierno Federal que tiene como objetivo la inclusión financiera antes del año 2012.

Por lo tanto, la contribución del presente estudio se define mediante los siguientes puntos.

1.5.1.- A la teoría

En este estudio, se abordan teorías disciplinarias tales como: la económica y la financiera, apoyadas con las evidencias empíricas que se interrelacionan de manera directa con el tema estudiado. De tal forma que con ello, se pretende encontrar respuesta a la interrogante del estudio, mediante la explicación del fenómeno observado y que también proporcione evidencia empírica de la conveniencia de abordar un problema desde la perspectiva multidisciplinaria, con lo cual está directamente relacionado el mismo.

El desarrollo de este estudio, pretende contribuir a la teoría, con la evidencia empírica en torno a la manera de acelerar el proceso de inclusión financiera y como la educación financiera contribuye directamente a dicho objetivo.

Otra contribución que se pretende realizar mediante el presente estudio, el proporcionar la evidencia empírica de que el aumento de la educación financiera contribuye al mejor y mayor uso de servicios financieros y en consecuencia mejoría en la calidad de vida.

1.5.2.- A la metodología

Un propósito del presente estudio, es determinar si la estrategia de educación financiera favorece de manera significativa a la inclusión financiera en Veracruz. Lo anterior, mediante el diseño de un instrumento que ayude a integrar una serie de indicadores y así lograr la descripción cuantitativa del estudio aplicado a la población, refiriéndonos a la población no especializada en el área financiera de usuarios de servicios financieros, elemento importante para la inclusión financiera.

El presente estudio integra las variables implicadas que han sido observadas en el planteamiento del problema, que como ya se mencionó en el párrafo anterior, las cuales coadyuvan a la obtención de índices que permiten la medición cuantitativa y dar respuesta a la pregunta de estudio. De ahí que, una vez diseñados los instrumentos para su aplicación en la investigación de campo, se generarán los indicadores, contribuyendo con ello a la metodología mediante la creación de nuevos test que una vez validados (validez interna y externa) ayudarán a obtener información para su procesamiento e interpretación en las pruebas correspondientes.

1.5.3.- A la sociedad

La aportación y relevancia social del presente estudio parte de la necesidad de dar a conocer a los diferentes sectores, que conforman la sociedad no solo veracruzana, sino también mexicana, los resultados derivados del estudio. Ya que como quedó plasmado en el planteamiento del problema, el Gobierno Federal a través de la CONDUSEF y las propias asociaciones no gubernamentales han manifestado la importancia y su preocupación por el logro de la inclusión financiera en México a través de una de sus estrategias como es la educación financiera.

Asimismo, y tal como lo señaló Cartens, (2012), “el ideal de la educación financiera, es contar con consumidores de los servicios financieros que, en primer lugar, no se sientan intimidados por ellos y una vez que han superado ese temor mediante los conocimientos básicos, sean usuarios ilustrados...”

1.6. Delimitación del estudio

Para este estudio, se plantean una serie de criterios que establecen los alcances que se pretenden abordar; tal y como lo realizó la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2011), indicado que para que la educación financiera sea eficaz, debe tomar en cuenta las actitudes y comportamientos de las personas sobre a) la forma como administra su dinero, b) planean para el futuro, c) seleccionan y usan los productos y servicios financieros. A decir de esta entidad, a estos elementos se les denomina *capacidades financieras*, las cuales si se logran medir entonces se podrá saber si la educación financiera es eficaz. Así mismo, Morales, *et. al.* (2011), en su estudio, consideran las determinantes fundamentales objeto de estudio: a) acceso, que se refiere a la cobertura financiera tanto demográfica como geográfica. Por su parte García (2012), presenta una serie de estudios entre los que cita a Tzu-Chin M. *et. al.* (2007), evaluando el impacto de la enseñanza de cursos de finanzas personales en la universidad, tomado en cuenta los elementos como la participación en cursos de educación económica y financiera, experiencia financiera, nivel de ingresos, herencias y características demográficas.

Por lo antes expuesto y con la finalidad de establecer límites que permitan un mejor resultado, se establecen para este estudio las siguientes limitantes, así como los criterios de inclusión o exclusión de la población sujeta de estudio:

- a.- Límite geográfico
- b.- Características y particularidades de la muestra (sujetos)
- c.- Sesgo del sujeto
- d.- Instrumento de medida

El límite geográfico para el estudio, queda acotado a Veracruz, específicamente el municipio de Veracruz.

Las características de la población de estudio, se refieren a los habitantes que realizan uso de los servicios financieros, toda vez que es uno de los elementos de las “capacidades financieras”.

De acuerdo a la estratificación del sector objeto de estudio (habitantes usuarios de servicios financieros del municipio de Veracruz), se establece además la identificación de los habitantes que tienen poco o nulo nivel de estudios. De manera implícita se toma en consideración que a menor nivel de estudios menor educación financiera, de acuerdo a los planes de estudio de la Secretaría de Educación, lo cual no es objeto de estudio en esta ocasión.

La información obtenida de esta población favorece el análisis para las pruebas correspondientes y que explican el modelo teórico de estudio propuesto en esta investigación.

Los criterios de exclusión del sujeto de estudio son:

1. Usuarios de servicios financieros que no sea el brindado por instituciones financieras dentro del municipio de Veracruz.

El instrumento queda diseñado para medir: en primera instancia el uso efectivo servicios financieros y segundo el nivel de estudios de las personas que utilizan dichos servicios financieros y la relación de la inclusión financiera del usuario en Veracruz.

Es así y una vez habiendo establecido el objetivo de estudio, a continuación se presenta una aproximación teórica en torno al tema, es decir, un análisis y discusión de los aspectos teóricos relacionados con las variables a estudiar, su importancia, efectos de la educación financiera para el alcance de la inclusión financiera.

2. Aproximación teórica e hipótesis de investigación

La inclusión financiera, plantea a nivel internacional un reto sumamente importante y ambicioso, pues lo han tomado como parte de un proyecto global los países miembros del grupo de los veinte G20. Se han fijado distintas estrategias para el logro de dicha inclusión, todas desde distintas perspectivas, y no por ello alguna menos importante que la otra, en su conjunto coadyuvan al logro de la meta, que en su punto final se logrará en su traducción a través de “mejor calidad de vida”.

Una de estas estrategias titánicas es, la educación financiera; pero no sólo en los estratos sociales que pueden tener acceso a una educación formal en el tema, sino como la palabra *inclusión* lo indica: “incluir” a la población que no puede tener acceso a la educación formal sobre los asuntos financieros, proporcionando los conocimientos básicos para la toma de decisiones financieras a nivel personal.

A decir de Cartagena (2008), la educación financiera es utilizada como medio para mejorar el bienestar de la población, toda vez que con ésta se promueve que los usuarios del sistema financiero realicen su toma de decisiones financieras mejor informadas.

Como se ha podido observar en el apartado introductorio del presente documento, las variables implicadas en los múltiples estudios que han sido realizados son las que a continuación se presentan. Por su parte el Centro de Inclusión Financiera y ACCIÓN Internacional estudia la población rural, pobre y los sectores formal e informal como influyentes en el uso de servicios financieros; asimismo Morales, *et. al*, (2011) toman como variables de estudio la educación financiera en sí *versus* desarrollo económico según la hipótesis que plantea que a mayor educación financiera mayor desarrollo económico.

El Banco de México (2011), a través de su programa de educación MI BANXICO, toma como parte teórica de su proyecto las teorías pedagógicas; tales como, la del Constructivismo, que básicamente se centra en la responsabilidad que tiene el educando sobre su propio proceso de aprendizaje. Pues según menciona BANXICO en su proyecto, él construye e incorpora nuevos saberes basándose en la estructura de sus conocimientos previos del estudió; así como la Constructivista Psicocultural, la cual se orienta en el aspecto sociocultural cognitivo y hace hincapié en la importancia que desempeñan el lenguaje y las relaciones sociales en el proceso de aprendizaje.

BANXICO (2011) utilizó como base del desarrollo de su proyecto estas teorías apoyándose con la herramienta del aprendizaje colaborativo la cual establece, a decir de la propia institución, la conformación de grupos reducidos en los que los educandos trabajan juntos para maximizar su propio aprendizaje y el de todos los miembros del grupo.

Otro proyecto importante es el realizado por la CNBV (2011) el cual en su segunda fase plantea como objetivo “desarrollar el marco conceptual para la medición de los niveles de capacidades financieras y diseñar el instrumento para la medición nacional” (Figura 1).



Figura 1: Marco conceptual para la medición de los niveles de capacidades financieras y diseñar el instrumento para la medición nacional

Fuente: CNBV (2011).

Cartagena (2008), cita a Cevallos (2007) quien destaca algunos de los factores que son sintomáticos para profundizar la educación financiera, siendo éstos:

- *Creciente gama y complejidad de los productos y servicios financieros*
- *Incorporación de nuevos segmentos de la población*
- *Mayor dificultad de comprensión por parte del público y de los clientes*

Es así como el autor señala que la educación financiera se hace más determinante en la medida que los productos y servicios se complejizan dado que requieren que los clientes tengan conocimientos más actualizados a cerca de las características de dichos servicios, tales como los costos, beneficios y riesgos de los mismos.

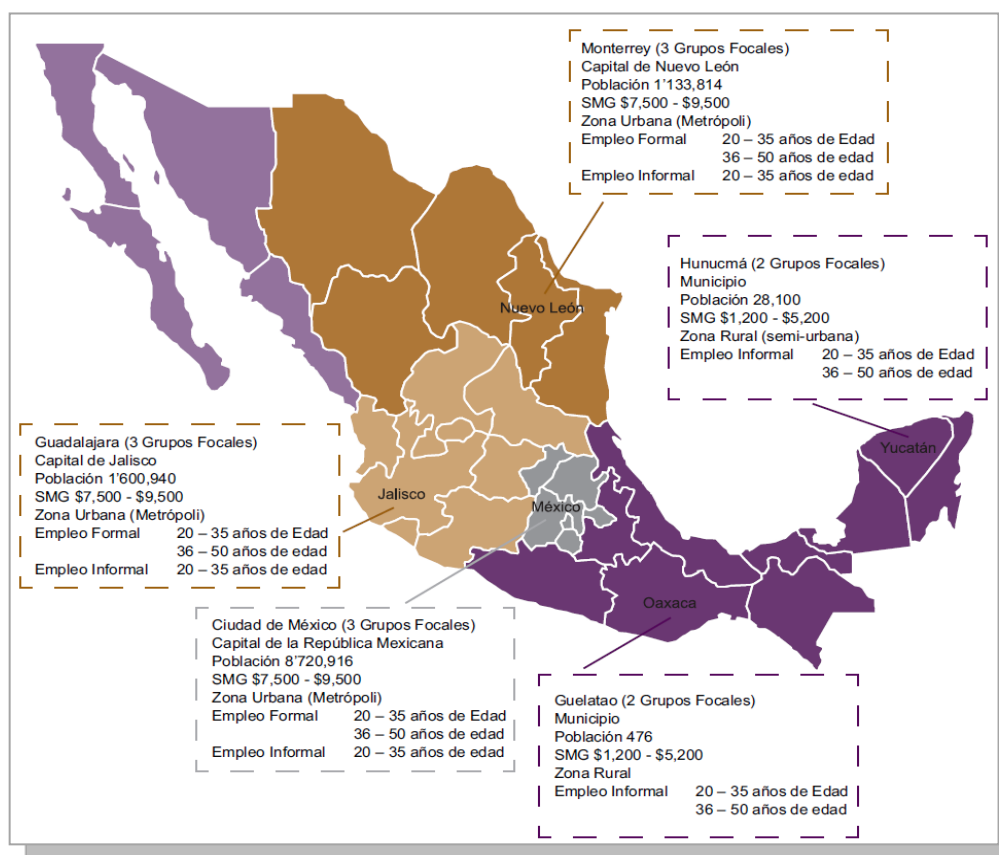
A decir del autor, de acuerdo con un estudio realizado por la Defensoría del Consumidor en El Salvador, que realizó un perfil de los usuarios de los servicios financieros en ese país, se concluyó que tienen un limitado uso de estos servicios, ya que los consumidores de más ingresos y urbanizados son los que más utilizan estos servicios y de estos hay menos de cuatro de cada diez consumidores que utilizan las cuentas de ahorro y tarjetas de débito.

En base a dichas afirmaciones, a continuación se presenta la tabla I de los resultados del estudio realizado por la Defensoría del Consumidor en El Salvador.

Tabla I.- Acceso o uso de productos financieros y acceso según escolaridad (puede ser más de un servicio)			
<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Acceso por escolaridad</i>	<i>Porcentaje</i>
Ningún servicio	68.77	Sin escolaridad	8.65
Cuenta de ahorro	25.95	Básica	21.94
Tarjeta de débito	14.27	Media	46.12
Crédito personal	10.09	Superior	72.56
Tarjeta de crédito	9.07		

Fuente: Cartagena (2008).

Retomando el estudio de la CNBV (2011), la metodología que utiliza dicha Comisión, está basada en la realización de grupos focales, segmentados por nivel de ingresos, edad y tipo de empleo, conforme a las características de distribución que se señalan a continuación (imagen II):



Fuente: CNBV, (2011).

Figura 2. Distribución de focales a nivel nacional

Cada grupo focal (Imagen II), representaba un ejercicio cualitativo y no cuantitativo por lo que el objetivo primordial era identificar las opiniones, percepciones y actitudes sobre el tema de interés en cierto segmento de la población. Sin embargo, concluyen que esta herramienta no está diseñada para aportar conclusiones que puedan calificarse como representativas a nivel nacional o regional, o incluso a nivel de segmentación de la población; contrario -a decir de la misma Comisión-, al caso de las encuestas tienen un nivel de representatividad y significancia asociada a los resultados.

Con base en lo comentado anteriormente y tomando en cuenta el proyecto de la CNBV, en donde se denota que en México está en vía de desarrollo

del diseño del instrumento para la medición nacional de la inclusión financiera, de tal manera que se encontrarán múltiples variables estudiadas por diversos autores, se definen las variables señaladas en los estudios presentados en este documento como son: a) tipo de población, variable mencionada en dos de los estudios; b) uso de servicios financieros o capacidades financieras, también indicada en ambos estudios; c) educación financiera; d) desarrollo económico; e) lenguaje y relaciones sociales. Del análisis anterior surgen las variables que serán susceptibles de estudio, las cuales se mencionan a continuación:

2.1.- Las variables

Las variables implicadas en el presente estudio son:

- 1.- Efectividad en el uso de los servicios financieros, tomada de los elementos de las *capacidades financieras*.
- 2.- Nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros, semejante al estudio realizado por la Defensoría del Consumidor en El Salvador.

2.2.- Operacionalización de las variables

En este apartado, muestra las variables del presente estudio desde su sentido general hasta su sentido abstracto, logrando la conversión a indicadores que permitan la descripción adecuada del objeto de estudio:

Se presentan dos variables como ya se había comentado con anterioridad:

- 1.-Efectividad en el uso de los servicios financieros,
- 2.- Nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros

Para mayor entendimiento de cada una de las variables, se puede señalar que la educación financiera, desde el punto de vista de la CONDUSEF, citada por Morales; *et. al*, (2011) se define como “la estrategia de bancarización orientada a dar cobertura a todos los segmentos de la población con todos los productos financieros; da por hecho una gran coordinación entre el sector público y privado; y gira sobre dos conceptos básicos presupuesto y riesgo.

Instrumentando una estrategia nacional de educación financiera para fortalecer los mecanismos de transparencia y protección al consumidor, incentivar la expansión de la infraestructura bancaria, y evolucionar junto con los usuarios”. Tomando en cuenta que la CONDUSEF señala como estrategia nacional a la *educación financiera*; a continuación se presenta la definición que la OECD (2005), a decir también de Morales *et. al.* (2011), tiene para este concepto, señalando que es “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”; por tanto, para este estudio se puede pensar que la variable efectividad en el uso de los servicios financieros es: “Que los usuarios de servicios financieros, mediante la mejor comprensión y conocimiento de los conceptos y productos financieros, tomen decisiones informadas, evalúen riesgos y oportunidades financieras, que les permitan mejorar su bienestar”.

Dicha variable se puede dimensionar con el número de usuarios que conocen al 100% los servicios financieros que están utilizando, el indicador que nos permitiría un acercamiento de medición de dicha variable, es el de cierto porcentaje de usuarios; por ejemplo: ¿Qué porcentaje de la población conoce al 100% los servicios financieros que están utilizando?, y el instrumento que se aplicaría para obtener dicha información puede ser la encuesta a usuarios de servicios financieros.

Tomando en cuenta que la variable señalada como “nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros” se refiere directamente a los estudios formales alcanzados por los usuarios de servicios financieros. Dicha variable se puede dimensionar a través de la escala fija de educación en México, comparada con la cantidad de usuarios que cursaron qué tipo de estudios formales, el indicador que nos permitiría tener un acercamiento de medición de dicha

variable es el de cierto porcentaje de usuarios, obtenido después de aplicada la siguiente interrogante; ¿Qué nivel de estudios formales alcanzaron?, y el instrumento que se utilizaría para obtener dicha información sería la encuesta a usuarios de servicios financieros.

Tabla II.- Operacionalización de las variables

Variable Parte I.- Efectividad en el uso de servicios financieros	Tipo	Medición	Muestra	Unidad de Medida	Categorización
Conocimiento de las Instituciones Financieras	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel de Conocimiento de las Instituciones Financieras	Cuestionario	No lo Conoce.(- 2) Lo ha escuchado.(-1) Le es indiferente.-0 Lo Conoce.(1) Lo conoce muy bien. (2)
Frecuencia en el Uso de los Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Frecuencia en el Uso de los Servicios Financieros	Cuestionario	Nunca.(-2) Alguna vez.(-1) No le interesa.(0) Regularmente.(1) Siempre.(2) No lo conoce.(-2) Lo ha escuchado.(-1) Le es indiferente.(0) Lo conoce.(1) Lo conoce muy bien.(2)
Conocimiento de los Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel de Conocimiento de los Servicios Financieros	Cuestionario	No está interesado.(-2) Poco interesado (-1) Le es indiferente.(0) Esta Interesado.(1) Está muy Interesado.(2)
Interés por el Conocimiento de Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel del Interés por el Conocimiento de Servicios Financieros	Cuestionario	Nunca.(-2) Alguna vez.(-1) No le interesa.(0) Regularmente.(1) Siempre.(2)
Frecuencia en la búsqueda de información de Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Frecuencia en la búsqueda de información de Servicios Financieros	Cuestionario	Nunca.(-2) Alguna vez.(-1) No le interesa.(0) Regularmente.(1) Siempre.(2)
Existencia de la información de Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel Existencia de la información de Servicios Financieros	Cuestionario	Confusa.(-2) No muy clara.(-1) No le interesa.(0) Clara.(1) Excelentemente clara.(2)
Claridad de la información de Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel en la Claridad de la información de Servicios Financieros	Cuestionario	Inútil.(-2) Útil.(-1) Le es indiferente.(0) Muy Útil.(1) Excelentemente Útil.(2)
Utilidad de la información de Servicios Financieros	Catagórica Policotómica	Razón	Nivel de la Utilidad de la información de Servicios Financieros	Cuestionario	
Variable Parte II.- Nivel de Estudios de los usuarios de servicios financieros	Tipo	Medición	Muestra	Unidad de Medida	Categorización
Nivel de Estudios de los usuarios de servicios financieros	Catagórica Policotómica	Nominal	Nivel de Estudios de los usuarios de servicios financieros	Cuestionario	Primaria.- 1 Secundaria.-2 Media superior.-3 Superior.-4 Otra.-5

Fuente: Elaboración propia.

Es así como se establecen los criterios que definen la operacionalización de las variables (Tabla II), cabe hacer mención que en el apartado de instrumento de colecta de datos se define el origen de la categorización utilizada en el presente estudio.

3. Diseño metodológico

3.1.- Tipo de estudio

Como se ha explicado en capítulo anterior, en dónde se indica que no existe un estudio formal o instrumento para la medición nacional de la inclusión financiera, el tipo de estudio que se utiliza en el presente documento es el *descriptivo*, con enfoque *cualitativo*; toda vez que está centrado en observar cómo la variable educación financiera analizada a través del nivel de estudios, está relacionada con la variable efectividad en el uso de servicios financieros. Es un estudio no experimental, ya que las variables no son manipuladas; y transeccional ya que se establece el momento en que los datos deben ser recolectados.

3.2.- Población y muestra

El presente estudios se realiza específicamente en el municipio de Veracruz, únicamente tomando en cuenta los usuarios de servicios financieros del mismo.

La muestra a la que se aplicaron las encuestas, es derivada del muestreo por conveniencia que a decir de García (2012), corresponde al tipo de muestreo que selecciona una muestra por métodos no aleatorios en la cual se busca que sus características sean similares a las de la población objetivo. También señala que, debido a que la muestra está determinada por consideraciones propias del investigador y tema que se está analizando, la representatividad es subjetiva; generando un sesgo sistemático, de tal manera que los resultados muestrales y teóricos de la población pueden diferir ampliamente.

Somos conscientes de que, dado que la muestra no es representativa de la población, los resultados del estudio tienen poca validez externa. Sin embargo, este tipo de muestreo permite realizar una primera aproximación de la población, especialmente cuando existen restricciones para obtener un muestreo aleatorio como es el caso de su evaluación.

Es por todo lo señalado anteriormente que se opta por, realizar el presente estudio utilizando como herramienta el muestreo de conveniencia, a fin de únicamente incluir como candidatos del presente estudio a usuarios de servicios financieros. Por tanto se tomará como población muestra personas usuarias de servicios financieros en el municipio de Veracruz, quedan excluidas las que utilicen servicios financieros que se encuentren fuera de dicho municipio.

3.3.- Instrumento de recolección de datos

Derivado de que existe poca información acerca de estudios y resultados que midan la efectividad de la estrategia de educación financiera como elemento para la inclusión financiera en México, el presente estudio utilizará como instrumento de colecta de datos el también utilizado por García (2012), con la escala medición muy similar a la utilizada por BANAMEX-UNAM (2008) en la *Primera encuesta sobre cultura financiera en México*.

El cuestionario será aplicado a usuarios de los servicios financieros en el municipio de Veracruz y se pretende aplicar en la salida de las sucursales de los distintos bancos del municipio de Veracruz durante dos semanas. Contendrá preguntas que ayudarán a identificar el nivel de estudios de los usuarios y la efectividad del uso de los servicios financieros, según el proyecto de la CNBV (2011) se toman en cuenta las *capacidades financieras* los cuales identifican como a) la administración diaria del dinero; b) la planeación para el futuro; c) las instituciones y productos financieros más conocidos y usados y d) las

necesidades de información financiera; para este estudio de los elementos anteriormente mencionados. Se toman como elementos determinantes para medir la *efectividad del uso de los servicios financieros*, destacando principalmente el uso de los siguientes elementos:

a) las instituciones y productos financieros más conocidos y usados, y la búsqueda y utilidad de información encontrada en relación a productos y/o servicios financieros.

b) las necesidades de información financiera

Para el inciso a) se incluyeron en el instrumento de colecta de datos ocho reactivos; del número 4 al 11, de tipo estructurado, cada reactivo contempla una serie servicios y productos financieros que se deben calificar de acuerdo al dato requerido en la interrogante.

Para efecto del presente estudio, se toman como escala de medida del nivel de estudio, primaria, secundaria, educación media superior, educación superior y como alternativa la categoría de otra, tal y como ha sido señalado en el apartado de operacionalización de las variables.

Por otra parte la escala utilizada en los reactivos del 4 al 11, es la escala de Likert, muy similar a la utilizada por BANAMEX-UNAM (2008), la cual mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se construyó en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente.

Como ya se mencionó en párrafos anteriores, el *nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros*, será medido de acuerdo a la escala de educación establecida por el Gobierno Federal de México mediante la Secretaria de Educación, la cuál es señalada en el art. 37 de la Ley General de Educación:

- Preescolar
- Primaria
- Secundaria
- Educación Media Superior
- Educación Superior

En la tabla III se explican los objetivos de cada reactivo incluido en el cuestionario que será aplicado a los usuarios de servicios financieros.

Tabla III.- Objetivos de instrumento de colecta de datos

Selección de la Prueba y Objetivo	Ejemplo de Tipo de pregunta	Fuente de las preguntas	Puntaje de la prueba
Parte I: Uso de los servicios financieros (conocimiento) Medir la efectividad en el uso de los servicios financieros 11 preguntas	Cerrada: De las siguientes Instituciones Financieras, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor el nivel de conocimiento con el que usted cuenta de las siguientes instituciones financieras a) BBVA Bancomer, b)BANAMEX, c) Scotiabank Inverlat, b)Banorte, c) HSBC, d) Santander Serfin, e) otro	De la pregunta 1 a la 11 se pretende obtener el nivel de efectividad en el uso de los servicios financieros y determinar las necesidades educación financiera	Número de respuestas contestadas con “X”, convirtiéndose en porcentaje de efectividad en el uso
Parte II: Educación (nivel de estudios) Determinar el nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros 1 pregunta	Cerrada: Coloque “X” según el nivel de estudios con el que cuenta: a)Primaria, b)Secundaria, c)Media superior (Bachillerato), d)Superior, e)otro (indique cual)	Con la pregunta 12 se pretende obtener el nivel de estudios del usuario de los servicios financieros	Número de respuestas contestadas con “X”, convirtiéndose en porcentaje de nivel de estudios

Fuente de Elaboración: Propia

A continuación se presenta el desglose del instrumento de colecta de datos (cuestionario), incluido en el anexo I del presente estudio.

En el apartado introductorio del instrumento se solicita una serie de datos con importancia general como son:

- Fecha.- Referente a la fecha de aplicación
- Hora.- Referente a la hora de aplicación

Datos generales:

- Género.- Masculino o femenino.
- Edad.
- Ocupación

El instrumento, continua con la parte I en la que se incluyen los reactivos para la determinación de la efectividad del uso de servicios financieros:

- De las siguientes instituciones financieras, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor el nivel de conocimiento con el que usted cuenta de las siguientes instituciones financieras.- reactivo que solicita información acerca del conocimiento de la instituciones financieras, se presentan una serie de opciones bancarias:

Banco	No lo conoce	Lo ha escuchado	Le es indiferente	La conoce	La conoce muy bien
4.1 BBVA Bancomer					
4.2 BANAMEX					
4.3 Scotiabank Inverlat					
4.4 Banorte					
4.5 HSBC					
4.6 Santander Serfin					
4.7 Si conoce otro (Indique cual)					

- De la siguiente lista de servicios financieros coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que mejor describa que tan frecuentemente ha usado alguno de estos servicios.- este reactivo mide la frecuencia de uso, se presentan varia opciones de servicios financieros:

Servicio	Nunca lo ha usado	Alguna vez lo ha usado	No le interesa usarlo	Lo usa regularmente	Lo usa siempre
5.1 Nómina					
5.2 Préstamo Nómina					
5.3 Préstamo Personal					
5.4 Crédito Hipotecario					
5.5 Crédito para Auto					
5.6 Inversiones					
5.7 Tarjeta de Crédito					
5.8 Seguros					
5.9 Ahorro					

- De la siguiente lista de servicios financieros, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que señale que tan bien conoce el funcionamiento del servicio.- este reactivo mide el conocimiento acerca del funcionamiento del servicio, se presentan varias opciones de servicios financieros:

Conocimiento del Servicio Financiero	No lo conoce	Lo ha escuchado	Le es indiferente	La conoce	La conoce muy bien
6.1 Nómina					
6.2 Préstamo Nómina					
6.3 Préstamo Personal					
6.4 Crédito Hipotecario					
6.5 Crédito para Auto					
6.6 Inversiones					
6.7 Tarjeta de Crédito					
6.8 Seguros					
6.9 Ahorro					

- De la siguiente lista de servicios financieros seleccione el servicio que le gustaría conocer más a detalle, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor el interés que tiene por conocer el servicio.- con este reactivo se medirá el interés de los encuestados para conocer los servicios financieros:

Conocimiento del Servicio Financiero	No está interesado	Está poco interesado	Le es indiferente	Está interesado	Está muy interesado
7.1 Nómina					
7.2 Préstamo Nómina					
7.3 Préstamo Personal					
7.4 Crédito Hipotecario					
7.5 Crédito para Auto					
7.6 Inversiones					
7.7 Tarjeta de Crédito					
7.8 Seguros					
7.9 Ahorro					
7.10 Otro (Indique cual)					

- De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan frecuentemente ha buscado información de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor la frecuencia de búsqueda.- con este reactivo se medirá otra parte del interés de los usuarios, ahora por la búsqueda de información al respecto:

Conocimiento del Servicio Financiero	Nunca	Alguna vez	No le interesa	Regularmente	Siempre
8.1 Nómina					
8.2 Préstamo Nómina					
8.3 Préstamo Personal					
8.4 Crédito Hipotecario					
8.5 Crédito para Auto					
8.6 Inversiones					
8.7 Tarjeta de Crédito					
8.8 Seguros					
8.9 Ahorro					
8.10 Otro (Indique cual)					

- De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan frecuentemente ha encontrado información de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor la existencia.- este reactivo medirá la existencia de información de los servicios financieros:

Conocimiento del Servicio Financiero	Nunca	Alguna vez	No le interesa	Regularmente	Siempre
9.1 Nómina					
9.2 Préstamo Nómina					
9.3 Préstamo Personal					
9.4 Crédito Hipotecario					
9.5 Crédito para Auto					
9.6 Inversiones					
9.7 Tarjeta de Crédito					
9.8 Seguros					
9.9 Ahorro					
9.10 Otro (Indique cual)					

- De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan clara es la información que ha encontrado de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor la claridad de la información encontrada:

Conocimiento del Servicio Financiero	Confusa	No muy clara	No le interesa	Clara	Excelentemente clara
10.1 Nómina					
10.2 Préstamo Nómina					
10.3 Préstamo Personal					
10.4 Crédito Hipotecario					
10.5 Crédito para Auto					
10.6 Inversiones					
10.7 Tarjeta de Crédito					
10.8 Seguros					
10.9 Ahorro					
10.10 Otro (Indique cual)					

- De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan útil es la información que ha encontrado de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una “X” en la figura que describa mejor la utilidad de la información encontrada:

Conocimiento del Servicio Financiero	Inútil	Útil	Le es indiferente	Muy útil	Excelentemente útil
11.1 Nómina					
11.2 Préstamo Nómina					
11.3 Préstamo Personal					
11.4 Crédito Hipotecario					
11.5 Crédito para Auto					
11.6 Inversiones					
11.7 Tarjeta de Crédito					
11.8 Seguros					
11.9 Ahorro					
11.10 Otro (Indique cual)					

4. Análisis de los datos y discusión de resultados

4.1.-Base de datos

Los resultados de la aplicación del cuestionario fueron registrados en tabla de datos de programa de Excel. La variable *efectividad en el uso de servicios financieros*, como ya se ha señalado en el apartado de operacionalización de variables, fue medida del reactivo 4 al 11 y a continuación se presentan los datos arrojados, después de la aplicación de 100 encuestas de las cuales han sido utilizables 70:

Variable.- Efectividad en el uso de servicios financieros

Tabla IV.- Conocimiento de las instituciones financieras

Reactivo 4	4.1 BBVA Bancomer	4.2 BANAMEX	4.3 Scotiabank Inverlat	4.4 Banorte	4.5 HSBC	4.6 Santander Serfin	4.7 Si conoce otro (Indique cual)
Nada Efectiva	5	2	7	6	12	6	0
Poco efectiva	6	9	13	17	12	8	0
Nula	7	4	12	9	11	11	59
Efectiva	30	29	29	30	25	31	11
Muy Efectiva	22	26	9	8	10	14	0

Fuente de elaboración propia

Tabla V.- Uso de servicios financieros

Reactivo 5	5.1 Nómina	5.2 Préstamo Nómina	5.3 Préstamo Personal	5.4 Crédito Hipotecario	5.5 Crédito para Auto	5.6 Inversiones	5.7 Tarjeta de Crédito	5.8 Seguros	5.9 Ahorro
Nada Efectiva	12	39	39	52	37	42	12	28	11
Poco efectiva	3	11	14	5	11	8	7	7	7
Nula	1	6	7	8	7	9	5	3	3
Efectiva	7	7	5	1	8	6	21	13	18
Muy Efectiva	47	7	5	4	7	5	25	19	31

Fuente de elaboración propia

Tabla VI.- Conocimiento de servicios financieros

Reactivo 6	6.1 Nómina	6.2 Préstamo Nómina	6.3 Préstamo Personal	6.4 Crédito Hipotecario	6.5 Crédito para Auto	6.6 Inversiones	6.7 Tarjeta de Crédito	6.8 Seguros	6.9 Ahorro
No lo conoce	4	9	15	17	9	19	5	6	5
Lo ha escuchado	8	16	20	16	16	14	5	15	6
Le es indiferente	2	10	8	14	3	15	5	5	3
Lo conoce	31	23	20	19	33	19	35	29	23
Lo conoce muy bien	25	12	7	4	9	3	20	15	33

Fuente de elaboración propia

Tabla VII.- Interés relativo al conocimiento de servicios financieros

Reactivo 7	7.1 Nómina	7.2 Préstamo Nómina	7.3 Préstamo Personal	7.4 Crédito Hipotecario	7.5 Crédito para Auto	7.6 Inversiones	7.7 Tarjeta de Crédito	7.8 Seguros	7.9 Ahorro
No está interesado	25	26	21	23	15	14	16	18	14
Está poco interesado	5	9	10	11	10	7	10	8	5
Le es indiferente	13	13	16	19	14	22	14	16	14
Está interesado	21	17	18	8	21	16	20	23	27
Está muy interesado	6	5	5	9	10	11	10	5	10

Fuente de elaboración propia

Tabla VIII.- Frecuencia de búsqueda de información de servicios financieros

Reactivo 8	8.1 Nómina	8.2 Préstamo Nómina	8.3 Préstamo Personal	8.4 Crédito Hipotecario	8.5 Crédito para Auto	8.6 Inversiones	8.7 Tarjeta de Crédito	8.8 Seguros	8.9 Ahorro
Nunca	17	25	24	28	18	26	9	11	4
Alguna vez	21	15	15	17	14	13	13	14	15
No le interesa	5	11	11	14	9	14	7	11	6
Regularmente	18	14	14	11	19	14	22	19	18
Siempre	9	5	6	0	10	3	19	15	27

Fuente de elaboración propia

Tabla IX.- Existencia de información de servicios financieros

Reactivo 9	9.1 Nómina	9.2 Préstamo Nómina	9.3 Préstamo Personal	9.4 Crédito Hipotecario	9.5 Crédito para Auto	9.6 Inversiones	9.7 Tarjeta de Crédito	9.8 Seguros	9.9 Ahorro
Nunca	3	5	8	9	6	9	3	8	5
Alguna vez	13	15	13	8	10	15	10	10	8
No le interesa	9	19	20	25	12	18	8	9	6
Regularmente	19	14	14	16	18	19	22	22	22
Siempre	26	17	15	12	24	9	27	21	29

Fuente de elaboración propia

Tabla X.- Claridad de la información existente de servicios financieros

Reactivo 10	10.1 Nómina	10.2 Préstamo Nómina	10.3 Préstamo Personal	10.4 Crédito Hipotecario	10.5 Crédito para Auto	10.6 Inversiones	10.7 Tarjeta de Crédito	10.8 Seguros	10.9 Ahorro
Confusa	5	7	7	15	6	16	12	6	3
No muy clara	5	7	6	10	9	9	13	11	9
No le interesa	10	22	24	30	18	28	13	17	8
Clara	39	29	29	11	28	14	23	23	24
Excelentemente clara	11	5	4	4	9	3	9	13	26

Fuente de elaboración propia

Tabla XI.- Utilidad de la información existente de servicios financieros

Reactivo 11	11.1 Nómina	11.2 Préstamo Nómina	11.3 Préstamo Personal	11.4 Crédito Hipotecario	11.5 Crédito para Auto	11.6 Inversiones	11.7 Tarjeta de Crédito	11.8 Seguros	11.9 Ahorro
Inútil	0	3	2	9	6	14	3	4	1
Útil	36	21	27	14	20	17	24	17	23
Le es indiferente	12	29	29	35	20	32	13	22	10
Muy útil	14	10	9	9	20	6	24	22	22
Excelentemente útil	8	7	3	3	4	1	6	5	14

Fuente de elaboración propia

Variable.- Nivel de estudios

Tabla XII.- Nivel de estudios

Reactivo 12	12.1 Primaria	12.2 Secundaria	12.3 Bachillerato	12.4 Superior	12.5 Otra
Nivel estudios	0	2	20	40	8

Fuente de elaboración propia

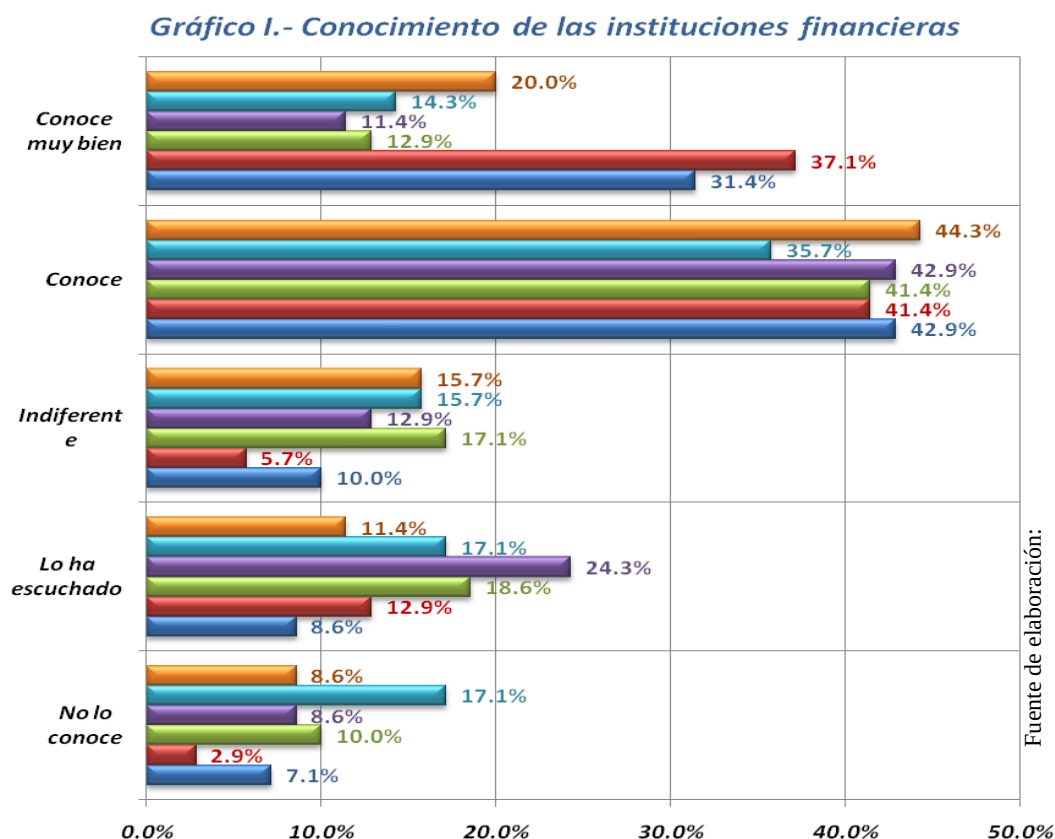
Ahora bien, a continuación se procederá al análisis de la información, resultado de la encuesta la cual será interpretada bajo las condiciones señaladas en el apartado 3.3 instrumento de colecta de datos, del presente estudio.

4.2.- Análisis de la información

El procesamiento de la información se realizó mediante un análisis simple a cada una de las variables, midiendo las tendencias que presentaban los datos recolectados, los cuales fueron graficados de acuerdo a los índices arrojados por cada reactivo del cuestionario.

1.-Efectividad en el uso de la información financiera.

Reactivo 4: Se solicitó al encuestado que de las instituciones financieras indicadas en el cuestionario, colocara cuales conoce mejor, arrojando los datos siguientes (gráfico I):



Es así como, los resultados de acuerdo a las opciones elegidas por cada encuestado (gráfico I), indican que la institución financiera más conocida es Santander con un 44.3%, la institución bancaria menos conocida es HSBC con un

35.7%, existen cifras similares en relación a Banorte y BBVA Bancomer con 42.9% y entre Scotiabank y Banamex con 41.4%; es en base en los resultados obtenidos se puede decir que más del 40% de la población encuestada conoce cada una de las instituciones señaladas en la encuesta.

Tabla XIII.- Datos del gráfico I: Conocimiento de las instituciones financieras

	<i>No lo conoce</i>	<i>Lo ha escuchado</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Conoce</i>	<i>Conoce muy bien</i>
 4.6 Santander Serfín	8.6%	11.4%	15.7%	44.3%	20.0%
 4.5 HSBC	17.1%	17.1%	15.7%	35.7%	14.3%
 4.4 Banorte	8.6%	24.3%	12.9%	42.9%	11.4%
 4.3 Scotiabank Inverlat	10.0%	18.6%	17.1%	41.4%	12.9%
 4.2 BANAMEX	2.9%	12.9%	5.7%	41.4%	37.1%
 4.1 BBVA Bancomer	7.1%	8.6%	10.0%	42.9%	31.4%

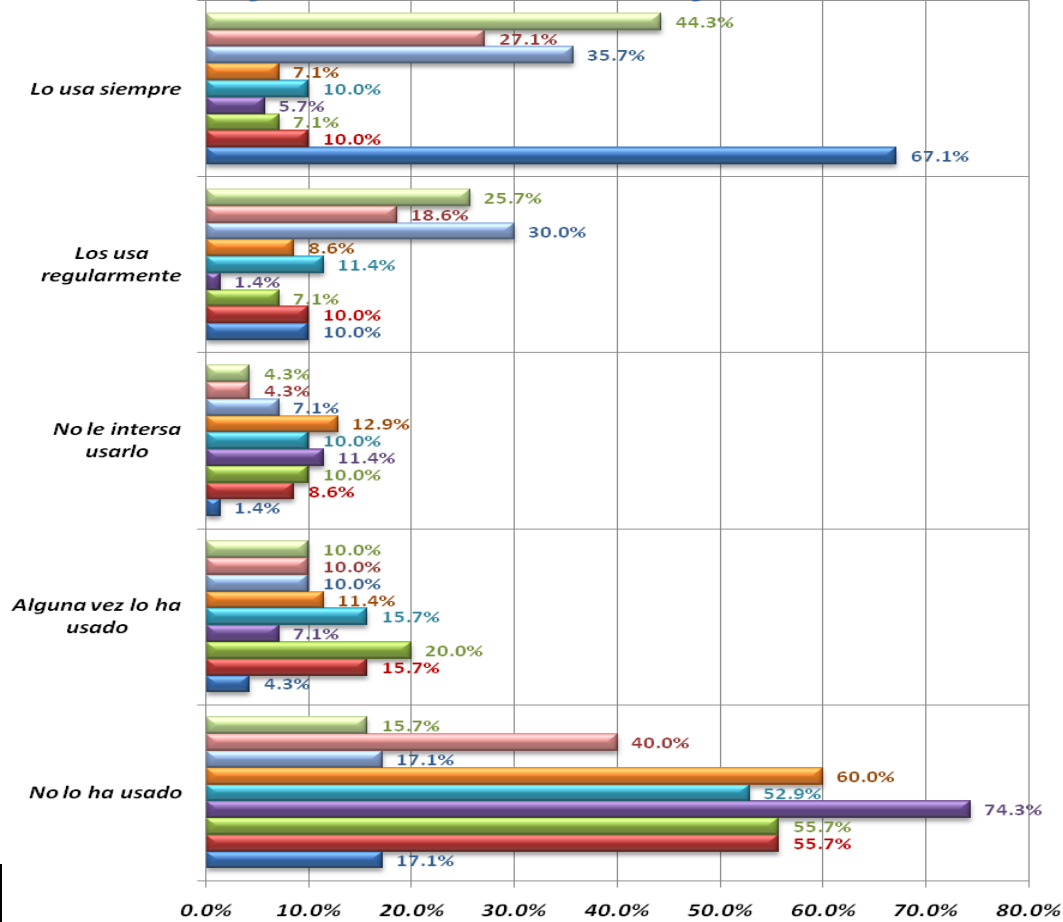
Fuente de elaboración: propia

Por lo anterior se puede pensar que, la población en Veracruz cuenta con conocimiento de las instituciones financieras.

Reactivo 5: Se presentó un listado de servicios financieros, y la instrucción del reactivo indicaba que era necesario señalar que tan frecuentemente ha usado alguno de esos servicios.

Como ya se mencionó, el objeto de este reactivo, (gráfico II) es plasmar cuales son los servicios que la población encuestada utiliza con mayor frecuencia, de acuerdo con los datos recolectados el servicio que la población “no ha usado” es el de crédito hipotecario con 74.3%, le sigue el servicio de inversiones con el 60% y entre los “usados siempre” se encuentra el servicio de nómina con 67.1%, le continua con 44.3% el ahorro y el siguiente es la tarjeta de crédito con 35.7%, se puede observar que los demás servicios tienen indicadores de uso muy bajos que van desde el 27.1% hasta el 5.7% que corresponde al menos usado y que como ya se mencionó fue el crédito hipotecario.

Gráfico II.- Uso de servicios financieros



Fuente de elaboración: propia

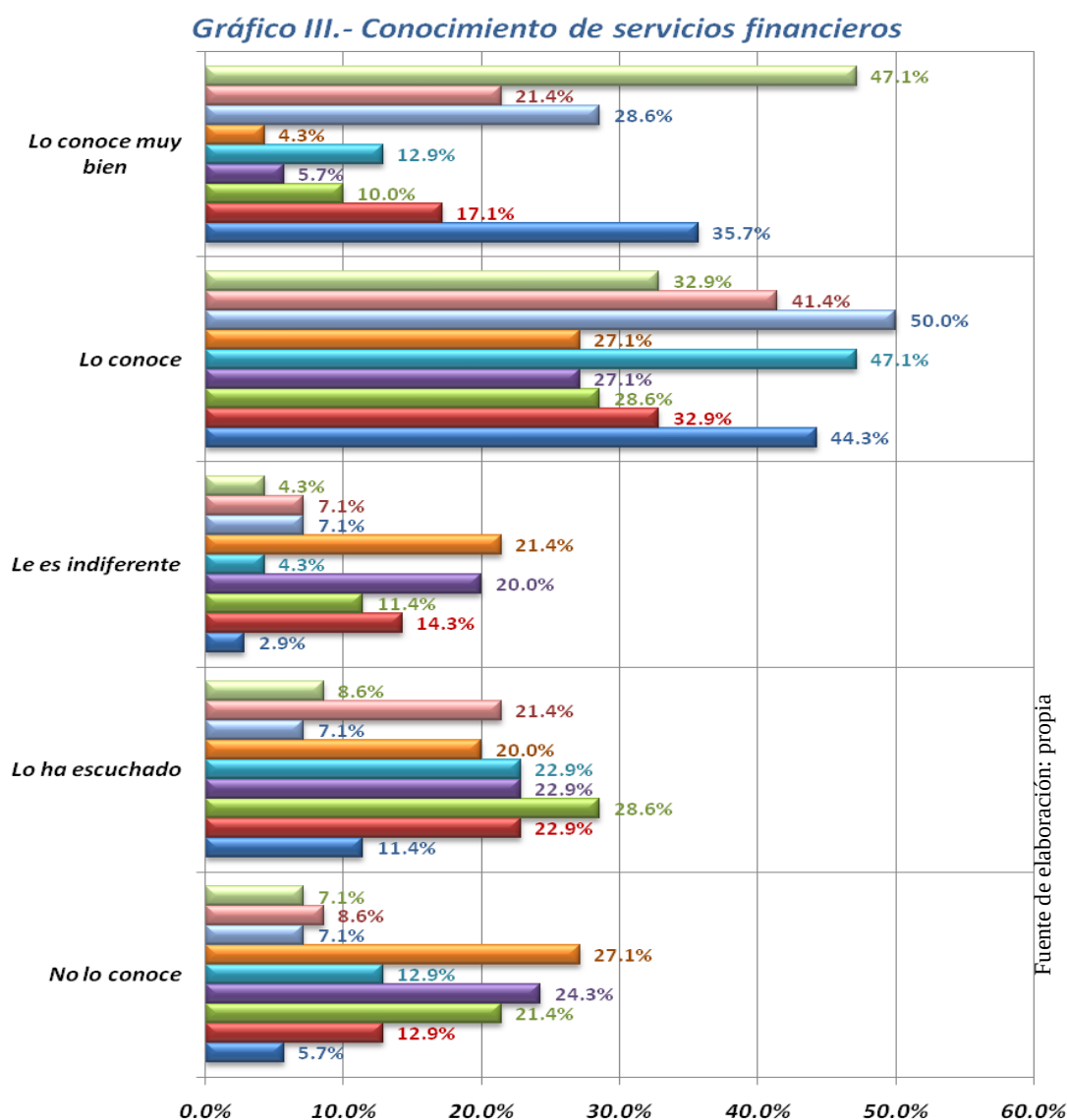
Tabla XIV.- Datos del gráfico II: Uso de servicios financieros.

	No lo ha usado	Alguna vez lo ha usado	No le interesa usarlo	Los usa regularmente	Lo usa siempre
5.9 Ahorro	15.7%	10.0%	4.3%	25.7%	44.3%
5.8 Seguros	40.0%	10.0%	4.3%	18.6%	27.1%
5.7 Tarjeta de Crédito	17.1%	10.0%	7.1%	30.0%	35.7%
5.6 Inversiones	60.0%	11.4%	12.9%	8.6%	7.1%
5.5 Crédito para Auto	52.9%	15.7%	10.0%	11.4%	10.0%
5.4 Crédito Hipotecario	74.3%	7.1%	11.4%	1.4%	5.7%
5.3 Préstamo Personal	55.7%	20.0%	10.0%	7.1%	7.1%
5.2 Préstamo Nómina	55.7%	15.7%	8.6%	10.0%	10.0%
5.1 Nómina	17.1%	4.3%	1.4%	10.0%	67.1%

Fuente de elaboración: propia

Estos indicadores permiten observar que la frecuencia de uso de los servicios financieros es muy baja, toda vez que los indicadores de la opción “no lo ha usado” son muy altos y los de “lo usa siempre”; por el contrario, son muy bajos a excepción del indicador del servicio de nómina.

Reactivo 6: En este, se solicita a los encuestados seleccionen que también conocen los servicios financieros que se enlistan en la encuesta, (gráfico III).



Se puede ver claramente el conocimiento de los servicios financieros, los encuestados “conocen muy bien” el servicio de ahorro toda vez que el 47.1% así lo señaló, otro servicio que conocen muy bien es el de nómina con 35.7%.

Asimismo se pueden identificar los menos conocidos con la opción “no lo conoce”, siendo el servicio de las inversiones con un 27.1% el menos conocido, seguido del servicio de créditos hipotecarios con 24.3% y el préstamo personal con el 21.4%; dentro de los conocidos de forma regular, opción “lo conoce” se encuentra el servicio de tarjeta de crédito con 50% y el servicio de crédito para auto con 47.1%, otro servicio que la población “conoce” es el de nómina con 44.3%.

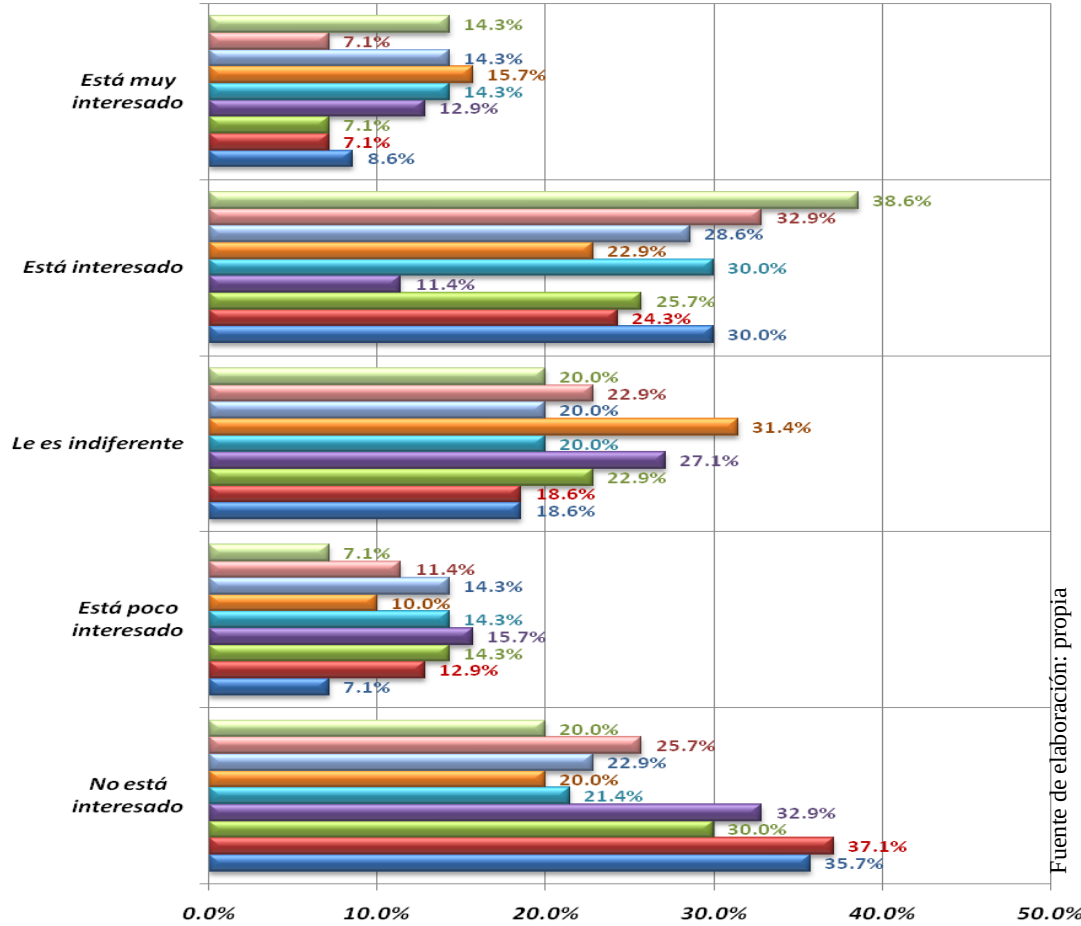
Tabla XV.- Datos del gráfico III: Conocimiento de servicios financieros.

	<i>No lo conoce</i>	<i>Lo ha escuchado</i>	<i>Le es indiferente</i>	<i>Lo conoce</i>	<i>Lo conoce muy bien</i>
6.9 Ahorro	7.1%	8.6%	4.3%	32.9%	47.1%
6.8 Seguros	8.6%	21.4%	7.1%	41.4%	21.4%
6.7 Tarjeta de Crédito	7.1%	7.1%	7.1%	50.0%	28.6%
6.6 Inversiones	27.1%	20.0%	21.4%	27.1%	4.3%
6.5 Crédito para Auto	12.9%	22.9%	4.3%	47.1%	12.9%
6.4 Crédito Hipotecario	24.3%	22.9%	20.0%	27.1%	5.7%
6.3 Préstamo Personal	21.4%	28.6%	11.4%	28.6%	10.0%
6.2 Préstamo Nómina	12.9%	22.9%	14.3%	32.9%	17.1%
6.1 Nómina	5.7%	11.4%	2.9%	44.3%	35.7%

Fuente de elaboración: propia

Reactivo 7: Con la finalidad de determinar el interés por conocer más a detalle los servicios financieros, en este reactivo se solicitó al encuestados que eligiera la opción que mejor describiera su interés (gráfico IV).

Gráfico IV.- Interés relativo al conocimiento de servicios financieros



Los resultados arrojados son los siguientes; sólo el 38.6% de la población “está interesada” en conocer más a detalle el funcionamiento del servicio de ahorro, por debajo del 15% se encuentran los índices que señalan el alto interés; opción “está muy interesado”, por conocer más de los servicios financieros presentados en la encuesta, por otra parte el desinterés; opción “no está interesado”, se encuentra por arriba del 20%, con alrededor del 18% se encuentra la población que definitivamente muestra desinterés por el tema; opción “le es indiferente”.

Tabla XVI.- Datos del gráfico IV: Interés relativo al conocimiento de servicios financieros

	<i>No está interesado</i>	<i>Está poco interesado</i>	<i>Le es indiferente</i>	<i>Está interesado</i>	<i>Está muy interesado</i>
■ 7.9 Ahorro	20.0%	7.1%	20.0%	38.6%	14.3%
■ 7.8 Seguros	25.7%	11.4%	22.9%	32.9%	7.1%
■ 7.7 Tarjeta de Crédito	22.9%	14.3%	20.0%	28.6%	14.3%
■ 7.6 Inversiones	20.0%	10.0%	31.4%	22.9%	15.7%
■ 7.5 Crédito para Auto	21.4%	14.3%	20.0%	30.0%	14.3%
■ 7.4 Crédito Hipotecario	32.9%	15.7%	27.1%	11.4%	12.9%
■ 7.3 Préstamo Personal	30.0%	14.3%	22.9%	25.7%	7.1%
■ 7.2 Préstamo Nómina	37.1%	12.9%	18.6%	24.3%	7.1%
■ 7.1 Nómina	35.7%	7.1%	18.6%	30.0%	8.6%

Fuente de elaboración: propia

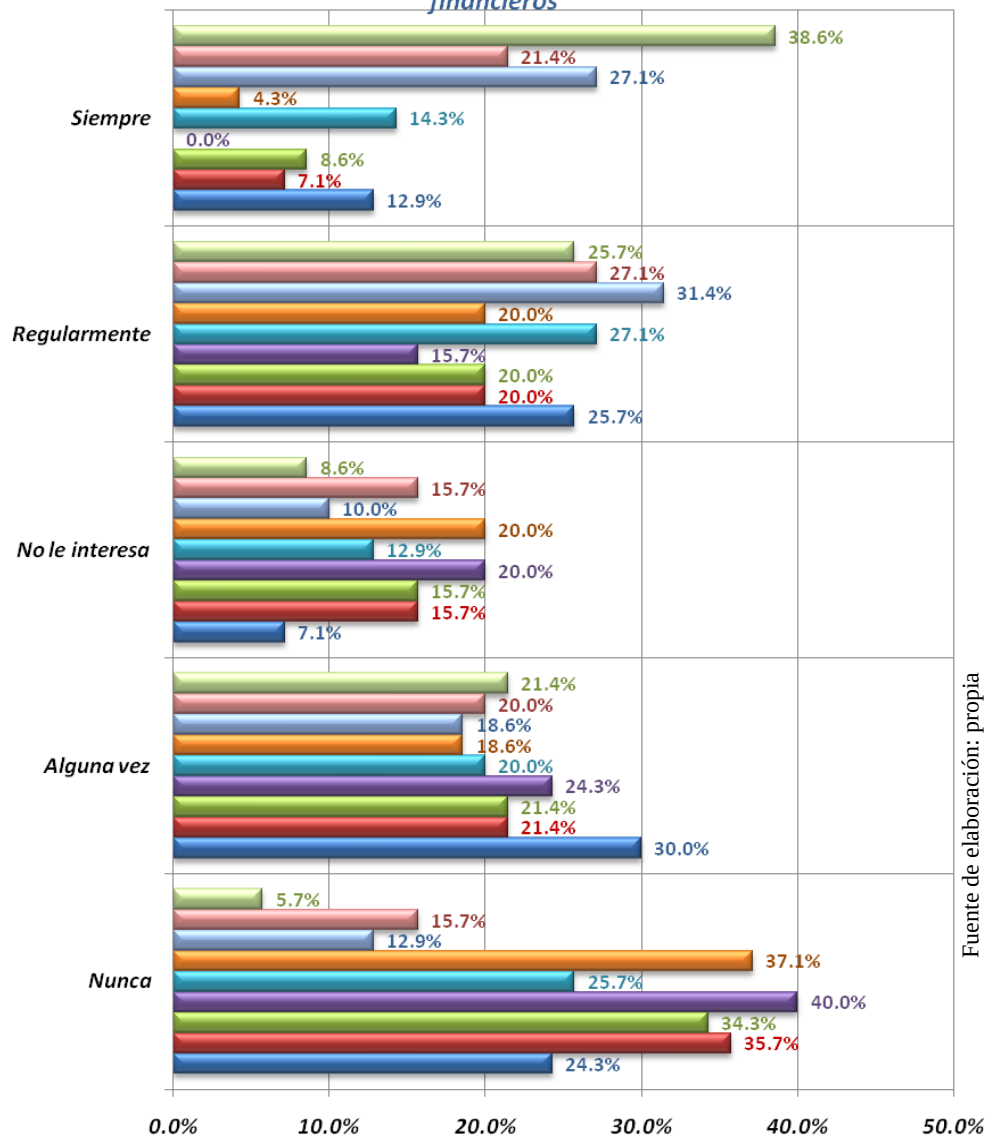
Reactivo 8: A través de este reactivo, se midió la frecuencia con la que la población encuestada busca información acerca de los servicios financieros enlistados en el cuestionario aplicado (gráfico V). Los resultados encontrados, dejan entrever que en su mayoría los usuarios de servicios financieros no buscan información acerca de los mismos; toda vez que para el servicio de crédito hipotecario el 40% de los encuestados contestó que “nunca” ha buscado información referente a este servicio, así mismo el 37.1% señaló lo mismo pero para el servicio de inversiones.

Tabla XVII.- Datos del gráfico V: Frecuencia de búsqueda de información de servicios financieros.

	<i>Nunca</i>	<i>Alguna vez</i>	<i>No le interesa</i>	<i>Regularmente</i>	<i>Siempre</i>
■ 8.9 Ahorro	5.7%	21.4%	8.6%	25.7%	38.6%
■ 8.8 Seguros	15.7%	20.0%	15.7%	27.1%	21.4%
■ 8.7 Tarjeta de Crédito	12.9%	18.6%	10.0%	31.4%	27.1%
■ 8.6 Inversiones	37.1%	18.6%	20.0%	20.0%	4.3%
■ 8.5 Crédito para Auto	25.7%	20.0%	12.9%	27.1%	14.3%
■ 8.4 Crédito Hipotecario	40.0%	24.3%	20.0%	15.7%	0.0%
■ 8.3 Préstamo Personal	34.3%	21.4%	15.7%	20.0%	8.6%
■ 8.2 Préstamo Nómina	35.7%	21.4%	15.7%	20.0%	7.1%
■ 8.1 Nómina	24.3%	30.0%	7.1%	25.7%	12.9%

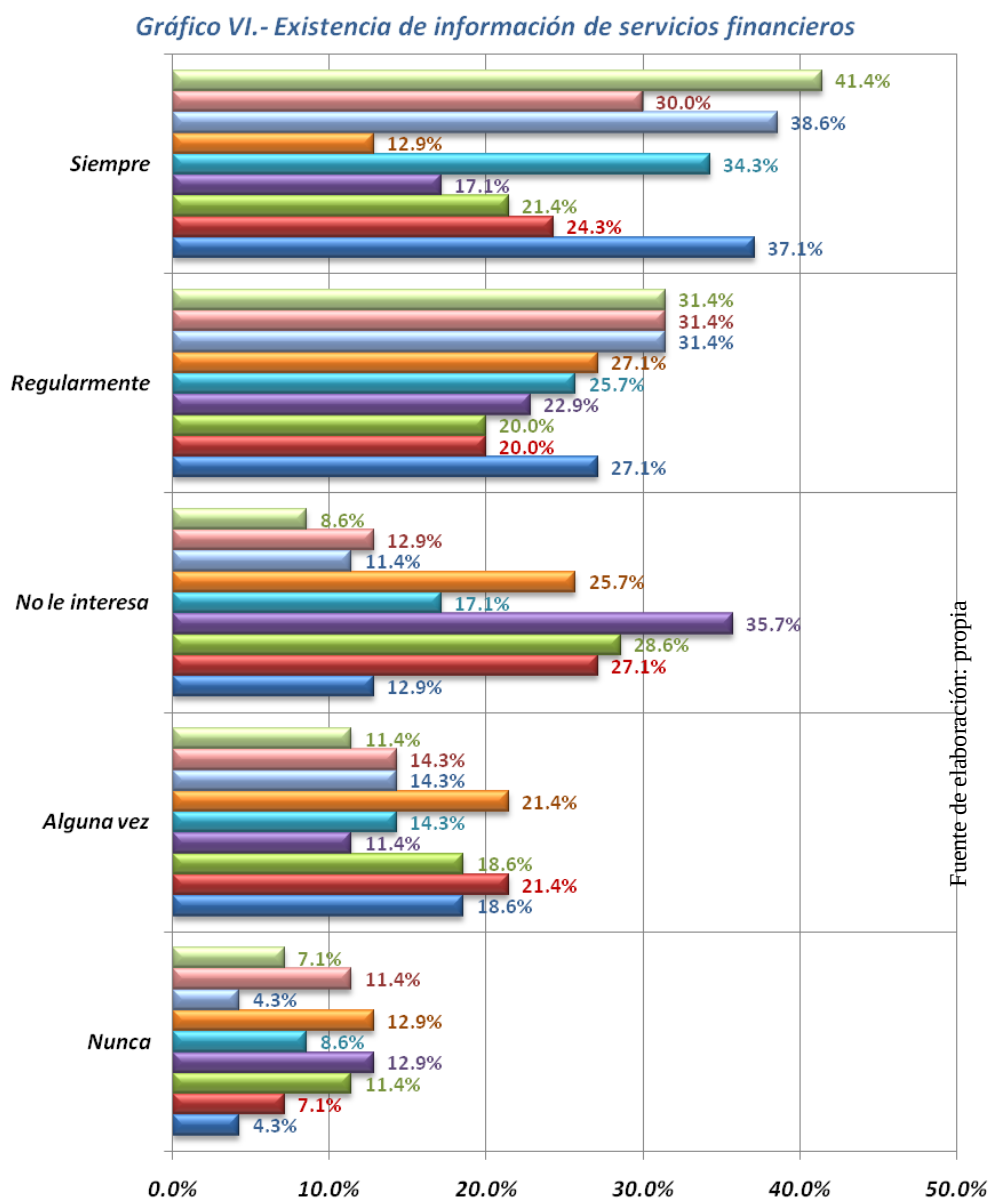
Fuente de elaboración: propia

Gráfico V.- Frecuencia de búsqueda de información de servicios financieros



Ahora bien el ahorro, es el servicio financiero sobre el que más busca información la población encuestada; opción “siempre”, con 38.6% seguido del servicio de tarjeta de crédito con un 27.1%, otra cifra representativa es la del desinterés del tema siendo de un 20% para los servicios de crédito hipotecario e inversiones; opción “no le interesa”.

Reactivo 9: Fue diseñado para detectar la frecuencia y/o existencia de la información relativa a los servicios financieros indicados en el listado de la encuesta, se le solicitó a los encuestados que señalaran con qué frecuencia, cuando buscan información relativa a servicios financieros, la encuentran (gráfico VI).



Como se puede observar, la tendencia que arroja la encuesta aplicada se inclina hacia la búsqueda de información; opción “siempre”, con un 41.4% se

encuentran los servicios de ahorro, el segundo servicio del que los encuestados buscan información es el de tarjeta de crédito con el 38.6% seguido del servicio de nómina con 37.1%, es posible comentar que el servicio del que el 34.3% de la población encuestada busca información es el crédito para auto, siendo el de menor interés el de inversiones con un 12.9%, esto coincide con los señalados con la opción “nunca”, debido a que este servicio es de los nunca encontrados junto con el crédito hipotecario también con 12.9%.

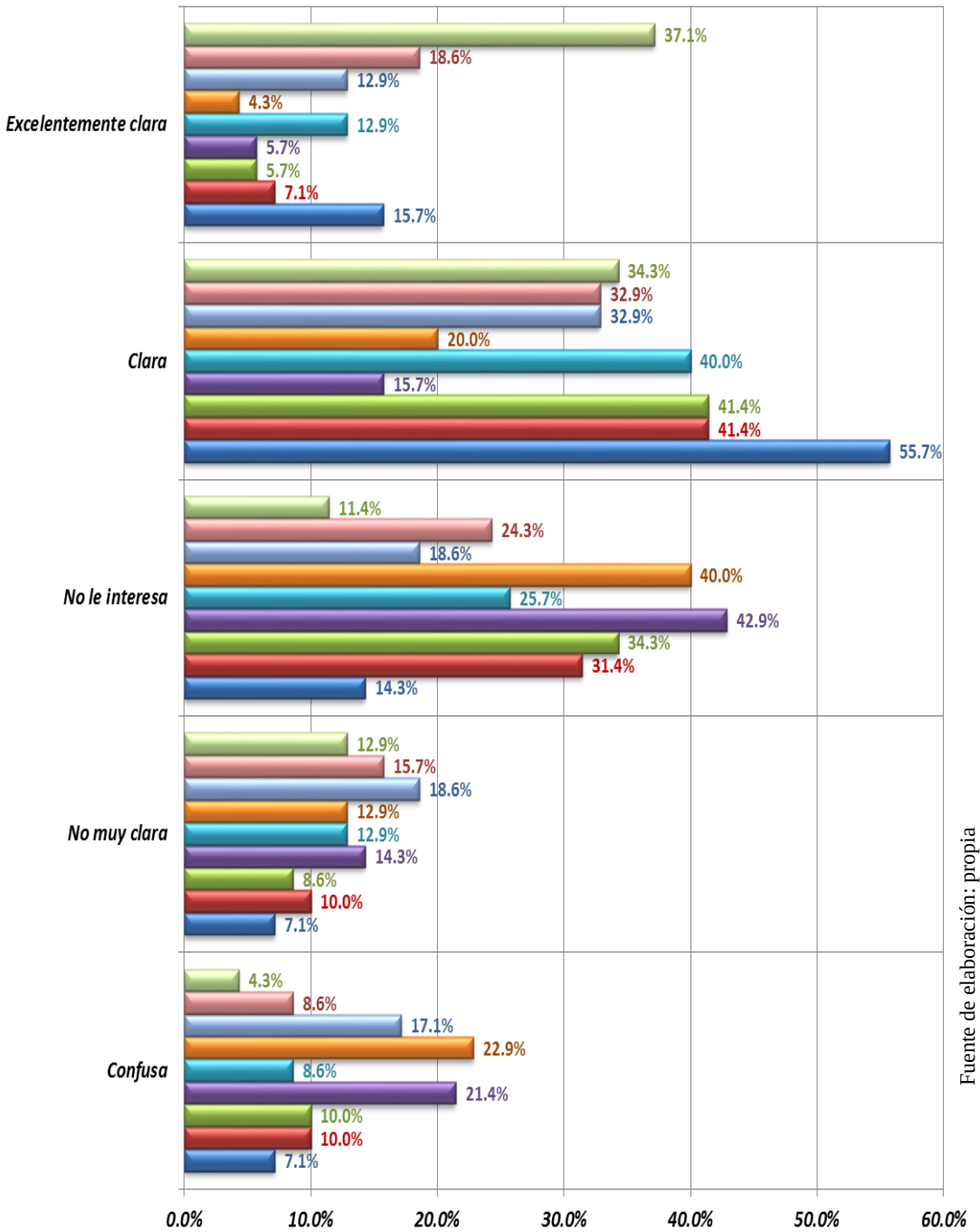
Tabla XVIII.- Datos del gráfico VI: Existencia de información de servicios financieros.

	<i>Nunca</i>	<i>Alguna vez</i>	<i>No le interesa</i>	<i>Regularmente</i>	<i>Siempre</i>
■ 9.9 Ahorro	7.1%	11.4%	8.6%	31.4%	41.4%
■ 9.8 Seguros	11.4%	14.3%	12.9%	31.4%	30.0%
■ 9.7 Tarjeta de Crédito	4.3%	14.3%	11.4%	31.4%	38.6%
■ 9.6 Inversiones	12.9%	21.4%	25.7%	27.1%	12.9%
■ 9.5 Crédito para Auto	8.6%	14.3%	17.1%	25.7%	34.3%
■ 9.4 Crédito Hipotecario	12.9%	11.4%	35.7%	22.9%	17.1%
■ 9.3 Préstamo Personal	11.4%	18.6%	28.6%	20.0%	21.4%
■ 9.2 Préstamo Nómina	7.1%	21.4%	27.1%	20.0%	24.3%
■ 9.1 Nómina	4.3%	18.6%	12.9%	27.1%	37.1%

Fuente de elaboración: propia

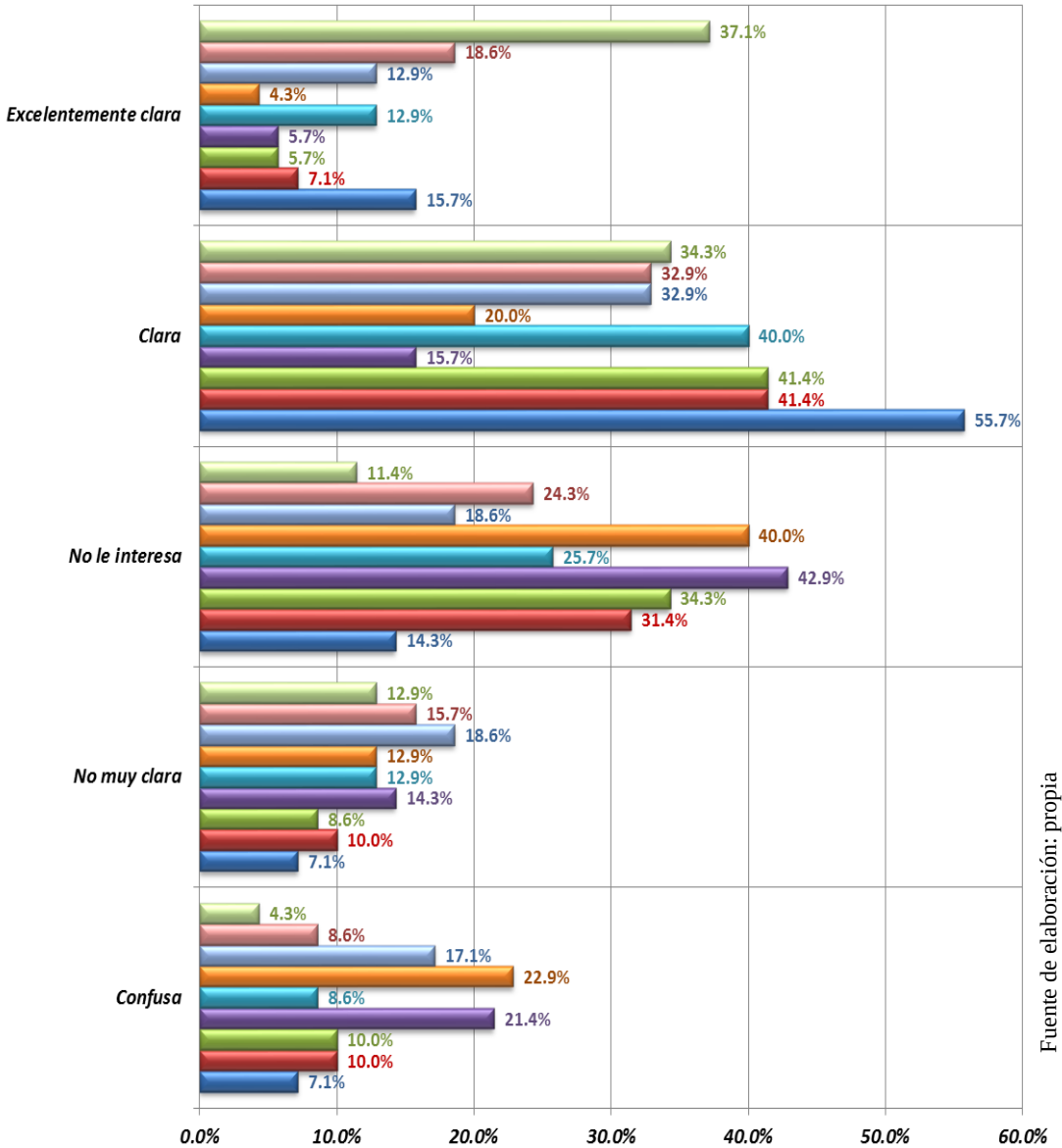
Reactivo 10: Los resultados de este reactivo señalan la claridad de la información encontrada, acerca de los servicios financieros que se enlistaron en el cuestionario (Gráfico VII).

Gráfico VII.- Claridad de la información existente de servicios financieros



Reactivo 10: Los resultados de este reactivo señalan la claridad de la información encontrada, a cerca de los servicios financieros que se enlistaron en el cuestionario (Gráfico VII).

Gráfico VII.- Claridad de la información existente de servicios financieros



Los resultados señalan que, en general la población encuestada opina que la información es “clara”, el servicio que cuenta con la información con esta característica es el de nómina con 55.7%, seguido del 41.4% de los servicios de

préstamo personal y préstamo de nómina y del 40% representado por la información de crédito para auto.

Por otra parte la opinión de los encuestados, en relación a la información que es “confusa” se relaciona con la información encontrada para el servicio de inversiones, toda vez que el 22.9% opinan que es confusa, seguida de la información de crédito hipotecario con el 21.4% y el 17.1% del servicio de tarjeta de crédito.

Tabla XIX.- Datos del gráfico VII: Claridad de la información existente de los servicios financieros.

	<i>Confusa</i>	<i>No muy clara</i>	<i>No le interesa</i>	<i>Clara</i>	<i>Excelentemente clara</i>
■ 10.9 Ahorro	4.3%	12.9%	11.4%	34.3%	37.1%
■ 10.8 Seguros	8.6%	15.7%	24.3%	32.9%	18.6%
■ 10.7 Tarjeta de Crédito	17.1%	18.6%	18.6%	32.9%	12.9%
■ 10.6 Inversiones	22.9%	12.9%	40.0%	20.0%	4.3%
■ 10.5 Crédito para Auto	8.6%	12.9%	25.7%	40.0%	12.9%
■ 10.4 Crédito Hipotecario	21.4%	14.3%	42.9%	15.7%	5.7%
■ 10.3 Préstamo Personal	10.0%	8.6%	34.3%	41.4%	5.7%
■ 10.2 Préstamo Nómina	10.0%	10.0%	31.4%	41.4%	7.1%
■ 10.1 Nómina	7.1%	7.1%	14.3%	55.7%	15.7%

Fuente de elaboración: propia

Reactivo 11: Para determinar la utilidad de la información encontrada en relación a los servicios financiero, se le pidió al encuestado que de la lista de servicios financieros, señalara que tan útil es la información que ha encontrado de estos (gráfico VIII).

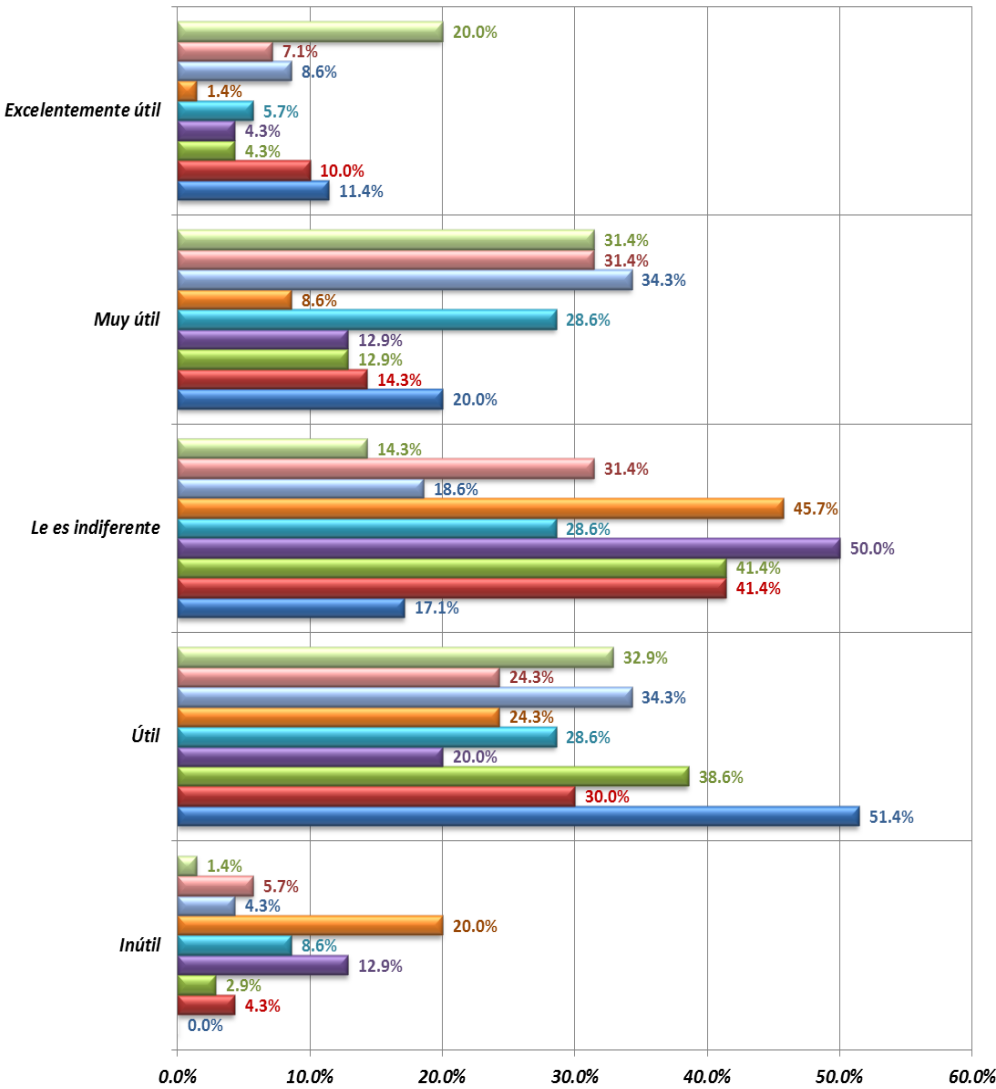
Tabla XX.- Datos del gráfico VIII: Utilidad de la información existente de los servicios financieros.

	<i>Inútil</i>	<i>Útil</i>	<i>Le es indiferente</i>	<i>Muy útil</i>	<i>Excelentemente útil</i>
■ 11.9 Ahorro	1.4%	32.9%	14.3%	31.4%	20.0%
■ 11.8 Seguros	5.7%	24.3%	31.4%	31.4%	7.1%
■ 11.7 Tarjeta de Crédito	4.3%	34.3%	18.6%	34.3%	8.6%
■ 11.6 Inversiones	20.0%	24.3%	45.7%	8.6%	1.4%
■ 11.5 Crédito para Auto	8.6%	28.6%	28.6%	28.6%	5.7%
■ 11.4 Crédito Hipotecario	12.9%	20.0%	50.0%	12.9%	4.3%
■ 11.3 Préstamo Personal	2.9%	38.6%	41.4%	12.9%	4.3%
■ 11.2 Préstamo Nómina	4.3%	30.0%	41.4%	14.3%	10.0%
■ 11.1 Nómina	0.0%	51.4%	17.1%	20.0%	11.4%

Fuente de elaboración: propia

En el gráfico VIII se observa que la mayoría de los encuestados no está interesado en la utilidad de la información que existe de los servicios financieros; opción “le es indiferente”, mientras que el 51.4% opina que la información acerca del servicio de nómina es de utilidad, seguida del 38.6% que opinan que la información de préstamo personal es “útil”, por otro lado el 34.3% de la población encuestada opina que la información acerca del servicios de tarjeta de crédito es “muy útil” seguida de los servicios de ahorro y seguros con un 31.4%.

Gráfico VIII.- Utilidad de la información existente de servicios financieros



Fuente de elaboración: propia

2.- Nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros

Reactivo 12: La finalidad de este reactivo es, determinar el nivel de estudios con los que cuenta la población encuestada (Tabla XXI).

Tabla XXI.- Nivel de estudios.

	<i>Nivel estudios</i>
 12.5 Otra	11%
 12.4 Superior	57%
 12.3 Bachillerato	29%
 12.2 Secundaria	3%
 12.1 Primaria	0%

Fuente de elaboración: propia

Se obtuvieron los siguientes resultados, el 57% de la población cuenta con nivel de estudios superior, el 29% eligió la opción bachillerato, el 11% seleccionó “otra” (posgrado) y sólo el 3% cuenta con secundaria, es importante señalar que ninguno de los encuestado seleccionó la opción de primaria, lo que indica que existe una tendencia de que a menor nivel de estudios, menor utilización de los servicios financieros, esto tomando en cuenta que la población encuestada corresponde a usuarios de la banca comercial.

Es así como se llega a las conclusiones que se presentan a continuación, y a partir de ello se comentan algunas recomendaciones.

5. Conclusiones y recomendaciones

A lo largo de la presente investigación, se recopila y analiza información para la adecuada interpretación de los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado, y así lograr identificar, si la educación financiera a usuarios no especializados en dicha área, favorece a la inclusión financiera en Veracruz.

Es importante mencionar, que debido a los estudios existentes relacionados con el tema de inclusión financiera, se pueden observar la falta de instrumentos de medición debidamente probados para el país; la mayoría de las investigaciones consultadas realizan su análisis descriptivo en casos de estudio, o el propio estudio se encuentra en la etapa de desarrollo de instrumento de colecta de datos.

Por tanto, la evidencia documental para esta investigación fue escasa, aunado a lo anterior, la cuestión del presupuesto dió como resultado la limitación de la población a encuestar, motivo por el que la muestra fue carácter no aleatorio, buscando características similares en la población a encuestar mediante la determinación de una muestra por conveniencia; no obstante se obtuvo un resultado a través del procedimiento descriptivo, el cual permitió medir y analizar uno a uno los indicadores obtenidos de cada reactivo.

Los resultados significativos son los siguientes: tomando en cuenta que la población encuestada fue conformada por usuarios de la banca comercial, se observó que en su mayoría cuentan con estudios de nivel superior, lo que sugeriría que a mayor nivel de estudios mayor uso de los servicios financieros; otra afirmación es relativa al uso efectivo de los mismos servicios, es decir, en algunos casos el desinterés por el tema es muy alto, al no ser objeto del presente estudio no se puede determinar si la falta de interés es por desconocimiento del tema o si la causa es por otra razón. También se observa que quienes sí muestran interés en el tema, a través de la encuesta dejan entrever la necesidad de información y claridad en la misma.

Es importante señalar que las finanzas, hoy en día no son únicamente cuestión de los corredores de bolsa o empleados bancarios, si no cada vez más se encuentran en el día a día, es tan sólo cuestión de que una ama de casa intente administrar el efectivo con el que cuenta para realizar las compras del día,

también cuando el empleado realiza su presupuesto para la correcta distribución de su ingreso, por tanto se recomienda que las autoridades e instituciones educativas contribuyan con la sociedad, dando un mayor impulso a los programas de educación financiera a personas no especializadas en el tema, para que esto a su vez repercuta en la mayor utilización de servicios financieros.

Finalmente el presente estudio, sienta las bases para futuras investigaciones; toda vez que tomando en cuenta las limitantes que se tuvieron para desarrollarlo, ahora se convierten en áreas de oportunidad, para que en un futuro corto, se pueda ampliar el estudio empírico a otra población y muestra.

Referencias

Alba González, M. (2012). "La inclusión financiera en Guanajuato, México: logros y tareas pendientes" .*Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 165, Recuperado desde:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/mag.html> .

BANAMEX-UNAM (2008). "Primera encuesta sobre cultura financiera BANAMEX.UNAM". Recuperado desde:

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:c-llWz6rxs8J:https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf+http://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf&hl=es&gl=mx&pid=bl&srcid=ADGEEsJGnBU4sXA8TGrfLTxa9X8kwsWMoG4rbWLmZLUCpFEMV-fzy74sdnwHTAX6AlhnufCDCCcx_Zpy8M_-H8WY6tBb5NFvs7Fdn_9xyOQcmwmISsxD2GL7epXFQCqMnKakyOQdXI8l&sig=AHIEtbSkyMur_-RIk6PvdM_ZUy-ZO1LNw [29/07/2012].

BANXICO (2011). "Mi BANXICO Educación económica y financiera para niños". Recuperado desde: <http://www.banxico.org.mx/mibanxico/pdf/manual.pdf>

- Cartagena, E.** (2008). "La educación financiera, como un pilar para el desarrollo financiero de los países: una aplicación para El Salvador", Recuperado desde: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1902201897.pdf>
- CIFAI** (2009). "Perspectivas para México de Inclusión Financiera Integral". Center for Financial Inclusion, At ACCION International: Recuperado desde: <http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/boletinpatmir/estudios/Perspectivas%20Mx%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20ACCION%20Int.pdf>.
- Comisión** Nacional Bancaria y de Valores, (2011). "Reporte de Inclusión Financiera 3". Recuperado desde: <http://www.cnbv.gob.mx/prensa/paginas/inclusionfinanciera.aspx>
- Global** Partnership for Financial Inclusion (GPFI) (2011). *Report to the Leaders, Global Partnership for Financial Inclusion*. Recuperado desde: http://www.mofa.go.jp/policy/economy/g20_summit/2011/pdfs/annex06.pdf.
- G2012**, México (2012). "Documento de Discusión Presidencia Mexicana G-20". Recuperado desde: <http://g20mexico.org/images/pdfs/discesp.pdf>.
- Morales, R.I; Álvarez, L.C. y Navarro, L.M.C.** (2011). La educación pilar estratégico de la inclusión financiera: una propuesta para Guanajuato. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado desde: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/acm.html> el [04/06/2012].
- Ruíz, E.** (2010). "Educación Financiera en México". Recuperado desde: http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf.

ANEXO 1.- CUESTIONARIO

Objetivo: Conocer el uso educación financiera, la necesidad de educación a cerca del tema y el nivel de estudios de los usuarios de servicios financieros del Municipio de Veracruz.

Comentarios: La encuesta se divide en 3 etapas, en su etapa introductoria se busca obtener datos generales de los encuestados, la primera parte pretende recopilar el grado de conocimiento de los servicios financieros, así como la facilidad de acceso a la información, con la que cuentan los usuarios de servicios financieros del Municipio de Veracruz, la segunda parte busca determinar el nivel de estudios de los mismos.

Por lo anterior ninguna respuesta es mala o buena, lo importante es que señale la respuesta que mejor se apegue a la realidad para obtener datos fidedignos. Es **IMPORTANTE** mencionar que la información proporcionada, será tratada con estricta confidencialidad.

Educación Financiera como Elemento de Inclusión. Un Estudio Empírico en Usuarios Domésticos de la Banca Comercial en Veracruz

Fecha: _____ Hora: _____

Datos Generales:

1. Género			
Masculino		Femenino	
2. Edad			
Indique su edad			
3. Ocupación			
Indique su ocupación			

Parte I: Efectividad en el Uso de Servicios Financieros

4. De las siguientes Instituciones Financieras, coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa mejor el nivel de conocimiento con el que usted cuenta de las siguientes instituciones financieras:

Banco	No lo conoce 	Lo ha escuchado 	Le es indiferente 	La conoce 	La conoce muy bien 
4.1 BBVA Bancomer					
4.2 BANAMEX					
4.3 Scotiabank Inverlat					
4.4 Banorte					
4.5 HSBC					
4.6 Santander Serfin					
4.7 Si conoce otro (Indique cual)					

5. De la siguiente lista de servicios financieros Coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que mejor describa que tan frecuentemente ha usado alguno de estos servicios:

Servicio	Nunca lo ha usado 	Alguna vez lo ha usado 	No le interesa usarlo 	Lo usa regularmente 	Lo usa siempre 
5.1 Nómina					
5.2 Préstamo Nómina					
5.3 Préstamo Personal					
5.4 Crédito Hipotecario					
5.5 Crédito para Auto					
5.6 Inversiones					
5.7 Tarjeta de Crédito					
5.8 Seguros					
5.9 Ahorro					

6. De la siguiente lista de servicios financieros, coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que señale que tan bien conoce el funcionamiento del servicio:

Conocimiento del Servicio Financiero	No lo conoce 	Lo ha escuchado 	Le es indiferente 	La conoce 	La conoce muy bien 
6.1 Nómina					
6.2 Préstamo Nómina					
6.3 Préstamo Personal					
6.4 Crédito Hipotecario					
6.5 Crédito para Auto					
6.6 Inversiones					
6.7 Tarjeta de Crédito					
6.8 Seguros					
6.9 Ahorro					

7. De la siguiente lista de servicios financieros seleccione el servicio que le gustaría conocer más a detalle, coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa mejor el interés que tiene por conocer el servicio:

Conocimiento del Servicio Financiero	No está interesado 	Está poco interesado 	Le es indiferente 	Está interesado 	Está muy interesado 
7.1 Nómina					
7.2 Préstamo Nómina					
7.3 Préstamo Personal					
7.4 Crédito Hipotecario					
7.5 Crédito para Auto					
7.6 Inversiones					
7.7 Tarjeta de Crédito					
7.8 Seguros					
7.9 Ahorro					
7.10 Otro (Indique cual)					

8. De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan frecuentemente ha buscado información de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa mejor la frecuencia de búsqueda:

Conocimiento del Servicio Financiero	Nunca 	Alguna vez 	No le interesa 	Regularmente 	Siempre 
8.1 Nómina					
8.2 Préstamo Nómina					
8.3 Préstamo Personal					
8.4 Crédito Hipotecario					
8.5 Crédito para Auto					
8.6 Inversiones					
8.7 Tarjeta de Crédito					
8.8 Seguros					
8.9 Ahorro					
8.10 Otro (Indique cual)					

9. De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan frecuentemente ha encontrado información de estos, coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa la existencia:

Conocimiento del Servicio Financiero	Nunca 	Alguna vez 	No le interesa 	Regularmente 	Siempre 
9.1 Nómina					
9.2 Préstamo Nómina					
9.3 Préstamo Personal					
9.4 Crédito Hipotecario					
9.5 Crédito para Auto					
9.6 Inversiones					
9.7 Tarjeta de Crédito					
9.8 Seguros					
9.9 Ahorro					
9.10 Otro (Indique cual)					

10. De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan clara es la información que ha encontrado de estos, **coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa mejor la claridad de la información encontrada:**

Conocimiento del Servicio Financiero	Confusa 	No muy clara 	No le interesa 	Clara 	Excelentemente clara 
10.1 Nómina					
10.2 Préstamo Nómina					
10.3 Préstamo Personal					
10.4 Crédito Hipotecario					
10.5 Crédito para Auto					
10.6 Inversiones					
10.7 Tarjeta de Crédito					
10.8 Seguros					
10.9 Ahorro					
10.10 Otro (Indique cual)					

11. De la siguiente lista de servicios financieros seleccione que tan útil es la información que ha encontrado de estos, **coloque en los recuadros de lado derecho una "X" en la figura que describa mejor la utilidad de la información encontrada:**

Conocimiento del Servicio Financiero	Inútil 	Útil 	Le es indiferente 	Muy útil 	Excelentemente útil 
11.1 Nómina					
11.2 Préstamo Nómina					
11.3 Préstamo Personal					
11.4 Crédito Hipotecario					
11.5 Crédito para Auto					
11.6 Inversiones					
11.7 Tarjeta de Crédito					
11.8 Seguros					
11.9 Ahorro					
11.10 Otro (Indique cual)					

Parte II: Nivel de Estudios de los Usuarios de Servicios Financieros

12. **Coloque en el recuadro de lado derecho una "X" según el nivel de estudios con el que cuenta:**

Nivel Educativo	
12.1 Primaria	
12.2 Secundaria	
12.3 Media superior (Bachillerato)	
12.4 Superior	
12.5 Otra (Indique cual)	

¡GRACIAS POR SU APOYO!

Bullying en la escuela. Un estudio empírico en alumnos de bachillerato bicultural y bilingüe.

José María Flores Escalera¹

Resumen

Bullying es el conjunto de características del comportamiento agresivo repetidas con frecuencia y en un periodo de tiempo largo. Es un problema global, se ha acelerado en todos los países y en particular en jóvenes de edad de secundaria y bachillerato. Por ello, el objetivo de este trabajo es determinar si en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus San Luis hay acoso entre los alumnos (bullying). Se seleccionaron 50 alumnos del bachillerato Bicultural y 50 alumnos del bachillerato Bilingüe a los cuales se aplicó el cuestionario de Sullivan Cleary (2005). Se utilizó un análisis descriptivo para identificar los comportamientos agresivos entre los alumnos y tablas de contingencia para identificar si existe diferencia en los comportamientos agresivos con relación al género y tipo de bachillerato. Los resultados muestran que sí se presenta el bullying en esta institución, los insultos, los apodos y reírse dejándolos en ridículo, son los comportamientos que se manifiestan entre los alumnos. Es importante que las autoridades tengan en consideración el tipo de comportamiento que presentan los alumnos porque se podría convertir en un problema fuerte que afecta alumnos, maestros y a la propia institución.

Palabras claves: Bullying, Adolescentes, Bachillerato.

CLAVE UCC: AEA1.2

¹ El autor agradece los comentarios y sugerencias de la Dra. Milka Elena Escalera Chávez. El documento se terminó durante la materia de Seminario de Investigación.

¹ Alumno de 6to. Semestre de Bachillerato en el ITESM Campus Monterrey.

Emails: flores.escalera@gmail.com

1. Introducción

El bullying es un problema global, se ha acelerado en todos los países y en particular en jóvenes de edad de secundaria. La palabra bullying como señalan Gómez, Gala y Lupiani (2005), es un anglicismo que se podría traducir como matonismo (*bully* significa matón y *to bully*, significa intimidar con gritos y amenazas y maltratar a los débiles). Además los autores mencionan que el bullying se refiere solamente al maltrato físico, pero actualmente los alumnos sufren conductas de hostigamiento y acoso, por ello, algunos autores sugieren utilizar mejor la palabra acoso escolar en lugar de bullying.

Por su parte, Díaz Aguado (2006) considera el bullying como una forma de violencia entre iguales que presenta las siguientes características: 1) Suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento, insultos); 2) tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo; 3) supone un abuso de poder al estar provocada por un alumno apoyado generalmente por un grupo contra la víctima que se encuentra indefensa y no puede por sí misma salir de la situación; y 4) se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente.

Así, una vez definido el concepto de bullying como un subconjunto de características del comportamiento agresivo repetidas con frecuencia y en un periodo de tiempo largo, en el que la víctima no puede defenderse por sí misma por diferentes razones (Yucui, Wang y Wenxin, 2009), es significativo señalar que hay muchas causas de bullying tales como la violencia intrafamiliar o el abuso físico entre parejas.

Los hijos que han sido testigos del abuso físico entre los padres son más propensos a tener un comportamiento agresivo. Los agresores suelen tener una trayectoria previa de agresión; generalmente provienen de una familia multiproblemática, independientemente de la clase social o estilos de vida (Cooper, 2011).

Taylor (2009) deja ver en sus trabajos que el perfil del agresor se caracteriza por ser de temperamento agresivo e impulsivo, hiperactivo y un cociente intelectual bajo, así como baja autoimagen.

Las víctimas se caracterizan por manifestar una tendencia a la huida y falta de asertividad, más tímidas, con bajo auto concepto, mayor inseguridad, más introvertidas y de más baja autoestima. Son solitarios y poco equipados para responder a las agresiones de sus compañeros.

Los medios de comunicación se han mostrado más sensible a la violencia tanto familiar como al medio escolar. Con relación al medio escolar algunos autores (Laeheem, 2013; Rigby, 2012; Hester, Bolen, Hyde y Thomas, 2011) han investigado que la creación de un ambiente agradable en la escuela como un clima positivo de aprendizaje con un alta presencia de profesores con alta moral contribuyen a que este problema disminuya. En este mismo sentido Pugh y Chitiyo (2012) señalan que los escolares de escuelas primarias se sienten seguros con una escuela segura y también que los profesores tengan el conocimiento y la capacidad de resolución del problema.

Estas acciones deben ser tomadas en cuenta en todos los países, principalmente en México ya que de acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México ocupar el primer lugar en casos de bullying en estudiantes de secundaria, ya que afecta a un 40% de la población de 18 millones de alumnos. Además, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2013) indica que el 11% de los estudiantes mexicanos de primaria han robado o amenazado a algún compañero y en secundaria el porcentaje es de un 7%. Es por ello que este tema se convierte en un tópico interesante de investigación para determinar si en nuestro entorno (San Luis Potosí) los estudiantes han sufrido de bullying y así poder generar estrategias que disminuyan este problema.

Por ello, el objetivo de esta investigación es determinar si los estudiantes de nivel medio superior han sufrido maltrato por los compañeros, las formas y lugar más frecuentes de maltrato y los motivos por los que se percibe que se sufre maltrato. Así como identificar si hay diferencia, con relación al género, de las formas más frecuentes de maltrato.

Es importante identificar si los alumnos sufren bullying, para poder prevenir o incluso atenuar sus efectos en los educandos porque se ha considerado al bullying como "una conducta que afecta el aprendizaje", por lo que la información obtenida en esta investigación servirá para que la autoridades sigan realizando normas y políticas que

permitan una estancia agradable del alumno dentro de la institución o bien puedan realizar estrategias efectivas para implementar entre los alumnos y los profesores con el fin de disminuir e incluso eliminar el acoso y las burlas entre ellos.

2. Método

El diseño de la investigación es no experimental, por lo tanto no se tiene control directo de las variables independientes porque ya han sucedido o bien no pueden manipularse. La muestra objeto de estudio fue derivada de los registros de los estudiantes de un subsistema del nivel medio superior durante el semestre comprendido de agosto-diciembre del 2013.

Los participantes fueron 50 alumnos que cursan la modalidad bilingüe y 50 alumnos que cursan la modalidad bicultural (100 en total). Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario propuesto por Sullivan Cleary (2005) conformado por 14 ítems en escala de tipo Likert. Se utilizó para el análisis de los datos el software de SPSS v 21 y se utilizaron análisis descriptivos para identificar las variables y tablas de contingencia para determinar la diferencia entre los alumnos con relación al género y al bachillerato que cursan.

3. Resultados

En esta sección se presentan los resultados de los datos una vez que han sido procesados. En primera instancia se describen las características de la muestra que está integrada por 100 estudiantes de los cuales 38.6% son hombres y un 61.4% son mujeres. En relación al bachillerato, 51.5% corresponden a la modalidad bilingüe y 48.5% a la modalidad bicultural. La edad de los estudiantes oscila entre los 16 y 19 años (tabla 1).

Tabla 1 Género, Bachillerato y edad.	
Genero	
Masculino	38.6 %
Femenino	61.4 %
Bachillerato	
Bilingüe	51.5
Bicultural	48.5
Edad (años)	
Máximo	19
Mínimo	16

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1.1 muestra las medidas de dispersión de cada uno de los ítems que miden el bullying.

Tabla 1.1 Medidas de dispersión de las variables de bullying

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
Media	2.06	2.50	2.33	2.33	2.62	3.15
Mediana	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
Moda	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00
Desviación típica.	0.82	1.34	1.39	1.14	1.59	1.78
Mínimo	1	1	1.00	1	1	1
Máximo	4	7	5.00	6	6	7
N	100	100	100	100	100	100
X ₁ =Maltrato por tus compañeros		X ₄ = En qué lugar ocurren los maltratos				
X ₂ = Formas más frecuentes de maltratos		X ₅ = A quien le cuentas si te maltratan a un compañero				
X ₃ = Desde cuando hay maltrato		X ₆ = Motivos por los cuales se maltrata				

Elaboración: Propia

Se observa que el valor más alto de la desviación típica corresponde a la variable X₆, lo que indica la probabilidad de que X₆ ocurra es alta (los motivos por los cuales se maltrata), es decir hay una probabilidad grande de que exista un motivo específico que esté causando que los estudiantes sean maltratados.

A continuación se presentan los resultados del análisis de cada una de las variables en forma independiente. La tabla 2 deja ver que los alumnos pocas veces (25.7%) expresan que nunca han recibido maltrato de sus compañeros, sin embargo, un 74.3% menciona que han sido objeto de maltrato desde alguna vez hasta casi todos los días. Los datos demuestran además, que es significativo el maltrato en la institución.

Tabla 2. Maltrato y su significancia

Maltrato	%
Nunca	25.7
Pocas veces	47.5
Bastantes veces	21.8
Casi todos los días	5.0
Total	100.0
Prueba de significancia	
t	.726
gl	100
sig.	.470

Fuente: propia

Así mismo, muestra que el maltrato hacia los alumnos se ha presentado desde hace varios meses (20.8%), aunque un porcentaje alto (43.6%) indica que nunca los han intimidado (Tabla 3).

Tabla 3. Tiempo que se inició el maltrato

Inicio del maltrato	%
Nadie me ha intimidado nunca	25.7
Desde hace poco, una semana	17.9
Desde hace unos meses	20.8
Durante todo el curso	20.9
Desde siempre	14.7
Total	100.0

Fuente: propia

Siguiendo con la descripción de las variables la tabla 4 muestra que la forma más frecuente de maltrato entre los estudiantes son los insultos y los apodos (28.7%) aunque existen otras formas también significativas: reírse de alguien y dejarlo en ridículo así como los empujones.

Tabla 4. Formas más frecuentes de maltrato

	Porcentaje
Insultar y poner apodos	28.7
Reírse de alguien y dejarlo en ridículo	25.7
Hacer daño físico , pegar, empujar	22.8
Hablar mal de alguien	17.8
Amenazas chantaje, obligar hacer las cosas	1.0
Rechazar, no juntarse con alguien	3.0
Otros	1.0
Total	100.0

Fuente: propia.

En la tabla 5 se muestra que el maltrato que reciben los alumnos es en clase, cuando el profesor no está presente (31.7%), aunque los resultados indican también que el maltrato se da en clase incluso en presencia del profesor o en los recesos.

Del mismo modo, la tabla deja ver a qué persona recurre el alumno en caso de ser agredido o maltratado, siendo lo más frecuente recurrir a un profesor (24.7%) aunque una proporción considerable (19.8%) no recurre a nadie al ser víctima de bullying.

Tabla 5. Lugar de maltrato y a que persona recuro si hay maltrato

Lugar	%	Persona a quien recurro	%
En clase, cuando está el profesor	27.7	Nadie me intimida	25.7
En clase cuando no está el profesor	31.7	A nadie	19.8
En los pasillos	25.7	A un profesor	24.7
En los recesos o en educación física	10.9	A mi mamá, a mi papá	14.9
Al salir de las instalaciones	4.0	A mi hermano(a)	5.0
		A mis amigos	9.9
Total	100.0	Total	100.0

Fuente: propia

En la tabla 6 se describen los motivos por los cuales los alumnos creen que han sido maltratados, resaltando el hecho de que un porcentaje alto (22.8%) cree que se lo merece. También es importante señalar que un alto porcentaje 24.8% afirma nunca haber sido maltratados.

Tabla 6. Motivos por los que se percibe que se recibe maltrato

	Porcentaje
Nunca me han maltratado	25.7
No sé	14.9
Porque me lo merezco	22.8
Porque soy diferente a ellos	14.8
Porque soy más débil	5.9
Por hacerme una bromo, por molestarme	14.9
Porque yo los provoco	1.0
Total	100

Fuente: propia

Con relación al género, la tabla 7 muestra que ambos sexos expresan que la forma más frecuente de maltrato es insultar y poner apodos. Aunque las mujeres expresan también otras formas de maltrato, y consideran que cuando se ríen de alguien y lo ponen en ridículo o cuando las empujan y pegan, se sienten ofendidas.

Tabla 7. Formas más frecuentes de maltrato de acuerdo al género

Formas	Género		Total %
	Masculino %	Femenino %	
Insultar y poner apodos	10.9	17.8	28.7
Reírse de alguien y dejarlo en ridículo	8.9	16.8	25.7
Hacer daño físico , pegar, empujar	7.9	14.9	22.8
Hablar mal de alguien	7.9	9.9	17.8
Amenazas, chantaje, obligar hacer las cosas	0.0	1.0	1.0
Rechazar, no juntarse con alguien	2.0	1.0	3.0
Otros	1.0	0.0	1.0
Total	38.6	61.4	100.0

Fuente: propia

4. Discusión de los Resultados

Aun cuando un porcentaje significativo de los alumnos del nivel medio superior de esta institución ha mencionado que nunca han sufrido maltrato, hay un porcentaje de hombres y mujeres que afirman que en esta institución hay acoso por parte de los compañeros ya que algunas veces han recibido maltrato de parte de ellos. Mencionan que los insultos y los apodos son las formas más recurrentes aunque señalan que otra conducta considerada como maltrato es cuando alguien se ríe de ellos o los dejan en ridículo o bien, cuando les pegan o los empujan. Además señalan que casi siempre estas situaciones se dan cuando el profesor no está presente aunque algunas veces suceden incluso en presencia del mismo cuando están en clase.

Son pocos los alumnos que exponen estas situaciones a sus maestros u otras personas; normalmente se quedan callados. Aun cuando hay estudiantes que manifiestan nunca haber sido maltratados, es relevante poner atención a aquéllos que sí han sufrido

maltrato, ya que este comportamiento puede llegar a darse cada vez con mayor frecuencia y afectar el nivel de desempeño del alumno. Es importante que los maestros y las autoridades tengan en consideración el tipo de conducta que se está viviendo en la institución porque si no se toman medidas pertinentes, se podría convertir en un problema fuerte que afecte tanto a los alumnos como a maestros, padres de familia y al prestigio de la institución.

Bibliografía

- CEPAL. (2011). América Latina: Violencia entre estudiantes. http://www.cepal.org/Publicaciones/search_google.asp?q=11%25+de+los+etudinales+mexicanos+han+robado.
- Cooper, S. (2011). The impact of Bullying on School Performance in Six selected Schools in South Carolina. Tesis Doctoral. Publicado por Universidad del Sur de Carolina.
- Gómez, A. Gala, F.J. y Lupiani, M. (2005). El Bullying y otras formas de violencia adolescente. *Cuadernos Médicos Forense*, 13(48), 165-177.
- Hester, J., Bolen, L., Hyde, L. and Thomas, B. (2011). Perceptions of Bullying in a newly Built, Spacious School Facility. *Review of Higher Education and Self Learning*, 4, (11), 95-99.
- Laeheem, K. (2013). Factors Associated with Bullying Behavior in Islamic Private Schools Pattani Province, Southern Thailand. *Asian Social Science*, (9), 3, 55-60.
- México, Primer lugar en Bullying entre los países de la OCED. Recuperado el 3 de Septiembre de 2013 en <http://www.notimex.gob.mx/ntmx/HomeBuscador?por=1&clvseccion=&cla=bullying>.
- Pugh, R. y Chitiyo, M. (2012). The problem of bullying in schools and the promise of positive behavior supports, *Journal of Research in Special Educational Needs*, 12(2) 47-53.
- Rigby, K. (2012). Bullying in Schools: Addressing Desires, Not Only Behaviors. *Springer Science*, 24, 339-348.

Sullivan, K. y Cleary, M. (2001). *Bullying*. Ediciones CEAC.

Taylor, J (2009). *Rural Middle Students Perpcetions Bullying*. Tesis Doctoral publicada por Pro Quest.

Yucui, J.U., Wang, S. y Wenxin, Z. (2009). Intervention research on school bullying in primary school, *Frontier Education*. China, 4(1), 11-122.

Las nuevas y viejas TIC en la educación. Una reflexión teórica

Gabriel Morrugares Fernández²
Juan Carmelo Gamboa López³

Resumen

Los nuevos entornos creados a partir de las nuevas tecnologías de información repercuten en la creación de nuevos entornos comunicativos que pueden utilizarse en el proceso enseñanza aprendizaje. Por ello, el objetivo de este trabajo es Discutir sobre las distintas TICs disponibles que pueden aplicarse a la educación, principalmente en el proceso enseñanza- aprendizaje del área de las matemáticas. Se parte de las teorías del aprendizaje necesarias para comprender habilidades o conocimientos de los estudiantes y desarrollar todo su potencial. El diseño e implementación de los simuladores desarrolla el nivel intelectual de los alumnos e incrementa el nivel de confianza con los profesores, ya que éstos adoptan el papel de facilitadores o guías

Palabras claves: TIC, Entornos de aprendizaje, matemáticas.

Clave UCC: AEA 1.8

² Egresado de la Maestría en Administración en la Universidad Cristóbal Colón. Actualmente estudiante de tercer año en el programa doctoral en Ciencias de la Administración. E-mail: gmorrugares@yahoo.com

³ Egresado de la Maestría en Administración en la Universidad Cristóbal Colón.

1. Introducción

Por tecnología se entiende la aplicación de conocimientos y experiencias adquiridas en la resolución de problemas o situaciones nuevas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida. Desde hace varios años se habla de nuevas tecnologías, refiriéndose principalmente a la informática, al video, pero éstas, a la par que la multimedia, el CD-ROM, la fibra óptica, etc., serían hoy las viejas tecnologías, y como en una bolsa de supermercado se van colocando en ese concepto todos los avances en una amplia diversidad de campos.

Los desarrollos tecnológicos de hoy son muchos y algunos no son tan nuevos; por ese motivo, no sería conveniente utilizar el término Nuevas Tecnologías (NNTT), sino hablar de Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En este ensayo, para fines prácticos, se utilizará el acrónimo TIC ó TICs ó ICT (por sus siglas en el idioma inglés Information and Communications Technologies).

Basándose en lo anteriormente expuesto, se puede decir que las TICs son las herramientas que permiten acceder, registrar, almacenar, reelaborar y transmitir la información, en diversos formatos, soportes y canales de comunicación.

Se destaca entonces que las TICs son sumamente útiles para adquirir, tratar y difundir la información y el conocimiento, es decir, la forma, pero el contenido, como ha sido siempre, depende pura y exclusivamente del desarrollo de capacidades y habilidades de adquisición, comprensión e interrelación de conocimientos.

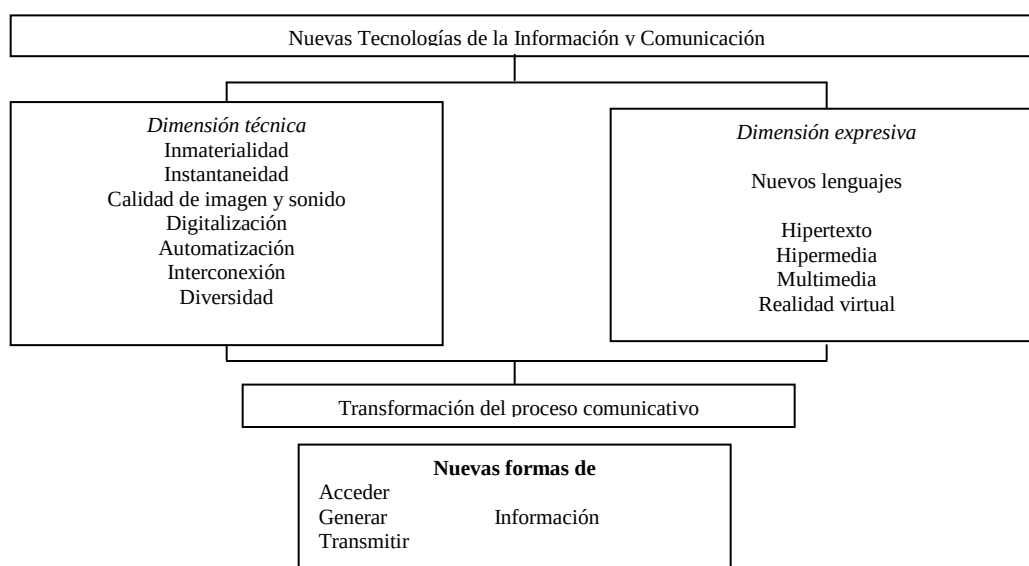
Estas tecnologías poseen algunas características intrínsecas que condicionan su utilización, o cuyo conocimiento colabora en su utilización. Estas características tienen que ver con lo intangible, propio de la información y del conocimiento, ya que éstos pueden estar sobre un soporte pero en sí mismos son intangibles. Las tecnologías destacan la instantaneidad y la interconexión de la información y de la comunicación, ambas ya son parte de las características de la sociedad y principalmente de los jóvenes que quieren todo y lo quieren ya.

Otra particularidad es la variedad de medios conjugados en un soporte y en torno a una misma información, complementándola con el texto, las imágenes fijas o en movimiento, la digitalización, etc., todo de alta calidad y resolución, (Verde *et al.* 2007).

La denominación “nuevas tecnologías de la información y comunicación” (NTIC), es utilizada para referirse a una serie de medios como los hipertextos, multimedias, internet, la realidad virtual o la televisión por satélite. Estas nuevas tecnologías giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y los audiovisuales y su hibridación como son los multimedias (Cabero *et al.* 2000).

Desde una perspectiva general, se puede decir que las nuevas tecnologías son aquellos medios electrónicos que crean, almacenan, recuperan y transmiten la información de forma rápida y en gran cantidad, y lo hacen combinando diferentes tipos de códigos en una realidad hipermedia. De acuerdo a la propuesta de Pérez García (1997, citado por Cabero, 2000), las nuevas TICs contemplan una dimensión técnica y otra expresiva; ambas repercuten en la creación de nuevos entornos comunicativos (figura 1.1).

Figura 1.1. Dimensiones técnicas y expresivas de las nuevas tecnologías según Pérez García (1997), tomado de Cabero *et al.* (2000), p.18.



Objetivo: Discutir sobre las distintas TICs disponibles que pueden aplicarse a la educación, principalmente en el proceso enseñanza – aprendizaje del área de las matemáticas.

2. Fundamento Teórico

Teorías Psicológicas Del Aprendizaje

Las teorías del aprendizaje son descripciones acerca de cómo las personas adquieren habilidades o conocimientos. No es nada fácil explicar estos supuestos, por tal motivo, es importante que el profesor (educador), conozca las teorías y determine cuál(es) es(son) la(s) que mejor se adapta(n) al contenido de la materia.

Claxton (1987), sugiere que es posible identificar cuatro corrientes en las teorías del aprendizaje: la teoría conductista, la teoría cognitiva, la teoría del desarrollo social y de la personalidad, y la teoría humanística.

Por otra parte, Woolfolk (1990), únicamente considera dos enfoques: el conductual y el cognoscitivo. Aún cuando existen investigadores que consideran varias decenas de teorías, la mayoría de los autores toman como los tres enfoques principales al conductista, el cognitivo y el constructivista.

En la actualidad, la mayoría de los estudiosos de la mente, educadores e investigadores que se dedican a diseñar los materiales educativos, prefieren combinar diversas teorías, de acuerdo a las necesidades específicas del proceso enseñanza – aprendizaje. A continuación se mostrarán las posibles implicaciones que pudieran tener las diversas teorías en la elaboración de materiales educativos, siendo estas enunciativas, más no limitativas.

2.1. IMPLICACIONES DEL ENFOQUE CONDUCTISTA

Los materiales basados en este enfoque pueden tener las características siguientes:

- El material se debe mostrar de manera clara y explícita al inicio de los objetivos del aprendizaje.
- Los objetivos del aprendizaje deben ser conductas observables y estar expresados mediante verbos (Taxonomía de Bloom).
- La estructura del material debe ser jerárquica, lineal, ordenada y clara para el estudiante.

- Cada sección debe tener un objetivo específico.
- El material debe mostrar estímulos cada vez que el alumno demuestre que ha logrado el objetivo específico.
- El material debe mostrar refuerzos negativos cuando el estudiante no cumpla con el objetivo específico.
- Los cambios de sección sólo se permiten si se ha cumplido el objetivo anterior.
- El material debe contener evaluaciones que deben ser aprobadas, para pasar al siguiente nivel. (ídem)

2.2. IMPLICACIONES DEL ENFOQUE COGNITIVO

Probablemente es el más utilizado para el diseño de los materiales multimedia de instrucción, pueden contener las siguientes implicaciones para el material:

- Los fundamentos de atención y percepción deben ser las bases del diseño audiovisual.
- El material debe ser interactivo.
- Debe presentar elementos que capten la atención del estudiante.
- Debe ser capaz de ajustarse a las necesidades de cada alumno.
- Generalmente incluyen diagramas, mapas mentales¹ y animaciones.
- El material debe presentar ejemplos de situaciones del mundo real.
- Debe incluir ejemplos, mostrar similitudes y diferencias.
- Ha de mostrar relaciones entre conceptos y favorecer la solución de problemas.
- Debe incluir principios de motivación extrínseca e intrínseca.
- El estudiante debe tener el control del uso del material.
- El material debe favorecer a la meta cognición (aprender a aprender).
- Debe contener autoevaluaciones formativas e incluir actividades de aprendizaje que ayuden tanto en la retención como en la transferencia del conocimiento. (ídem)

¹ El Mapa Mental es una herramienta que permite la memorización, organización y representación de la información con el propósito de facilitar los procesos de aprendizaje, administración y planeación organizacional así como la toma de decisiones. Lo que hace diferente al Mapa Mental de otras técnicas de ordenamiento de información es que nos permite representar nuestras ideas utilizando de manera armónica las funciones cognitivas de los hemisferios cerebrales y organizando la información recibida en mapas semánticos.

2.3. IMPLICACIONES DEL ENFOQUE CONSTRUCTIVISTA

Esta es una alternativa que resulta muy interesante en el uso de las TICs. Sus principios implican que para algunos contenidos es posible que se aprenda más a través de programar computadoras, jugar con ellas o usar materiales multimedia, que con las formas tradicionales de enseñanza:

- El material debe incluir actividades que favorezcan el aprendizaje por descubrimiento y que sean relevantes para el alumno.
- El material debe permitir autonomía, reflexión y toma de decisiones del estudiante.
- Debe evitarse el uso de tutoriales y programas de entrenamiento.
- Debe incrementarse el uso de multimedia, simuladores, entornos abiertos de aprendizaje, realidad virtual.
- Es conveniente favorecer la exploración libre del material.
- Debe usarse la computadora como herramienta para la instrucción del aprendizaje.
- El material debe ser un recurso adicional y no un medio único.
- Debe fomentarse el uso de la computadora como medio de comunicación.

2.4 TEORÍAS DE LA INSTRUCCIÓN

Así como varias teorías son adoptadas simultáneamente por educadores, existe un conjunto de teorías de la instrucción que son más o menos afines a las primeras.

El enfoque conductista se cristaliza en la formulación de objetivos que pueden seguir la Taxonomía de Bloom o de Gagné, así como en la *instrucción programada* y su descendiente directo: *la instrucción asistida por computadora (CAI, por sus siglas en el idioma Inglés - Computer Assisted Instruction)*.

El enfoque cognitivista se basa en el uso de recursos nemotécnicos, mapas mentales, fragmentación de la información y organización de los materiales que van de lo simple a lo complejo.

En cambio, el enfoque constructivista conduce a la formación de ambientes de aprendizaje, el aprendizaje basado en problemas y el aprendizaje colaborativo.

En su *Teoría del Procesamiento de la Información*, George A. Miller, promueve dos ideas fundamentales:

- En primer lugar, la capacidad de la memoria de corto plazo (o memoria de trabajo ó memoria RAM, utilizando como metáfora el funcionamiento de las computadoras), que lleva a considerar que la información que va dirigida a los estudiantes se debe fragmentar en segmentos fáciles de procesar, en grupos que no excedan de nueve elementos.
- En segundo lugar, propone tomar como unidad de conducta la secuencia probar-operar-probar-salir, en lugar del estímulo-respuesta originado en las teorías conductistas.

Por su parte, Gagné(1985) identifica cinco categorías del aprendizaje, mismas que requieren un tipo distinto de instrucción:

- Información verbal
- Habilidades intelectuales
- Estrategias cognitivas
- Habilidades motrices
- Actitudes

Es importante hacer mención que Gagné (1985) y Leslie Briggs (1997) intentaron formular un modelo general de instrucción, con el fin de prescribir procedimientos que facilitaran dicho proceso. Su teoría se fundamenta en tres supuestos:

- Debe partirse de objetivos formulados con claridad.
- Ha de establecerse una secuencia ordenada.
- Las condiciones de aprendizaje deben ajustarse a los objetivos perseguidos.

2.5 PRINCIPIOS DEL APRENDIZAJE MULTIMEDIA

Como resultado de la investigación realizada por Richard Mayer (citado por Ogalde y González, 2008), sobre el uso de materiales educativos y las TICs, este investigador señala que por lo general, la información se procesa a través de dos canales: visual y auditivo, los cuales tienen una capacidad limitada. Si estos canales son saturados, el sujeto tendrá problemas para procesar la información. Mayer se basa en su teoría cognitiva del aprendizaje multimedia, seis principios, siendo éstos:

Principio	Descripción
Multimedia	Los estudiantes aprenden mejor con palabras e imágenes que con una sola palabra.
Contigüidad espacial	Los estudiantes aprenden mejor cuando las palabras y sus imágenes correspondientes se presentan en forma cercana, que cuando están alejadas unas de las otras dentro de la pantalla.
Contigüidad temporal	Los estudiantes aprenden mejor cuando las palabras e imágenes correspondientes se presentan en forma simultánea que cuando se presentan en forma sucesiva.
Coherencia	Los estudiantes aprenden mejor cuando se excluyen palabras, imágenes o sonidos extraños, que cuando éstos se incluyen.
Modalidad	Los estudiantes aprenden mejor de la animación con narración que de la animación con texto en pantalla.
Redundancia	Los estudiantes aprenden mejor de la animación con narración, que de la animación con narración y texto en pantalla.

Figura 1.2. Principios de Mayer y su descripción, tomado de nuevas tecnologías y educación diseño, desarrollo, uso y evaluación de materiales didácticos (Ogalde y González, 2008, pp. 20-21).

A manera de resumen y aplicando el enfoque cognitivo, en la figura siguiente, se muestra la relación existente entre las teorías del aprendizaje y la metodología de las TICs.

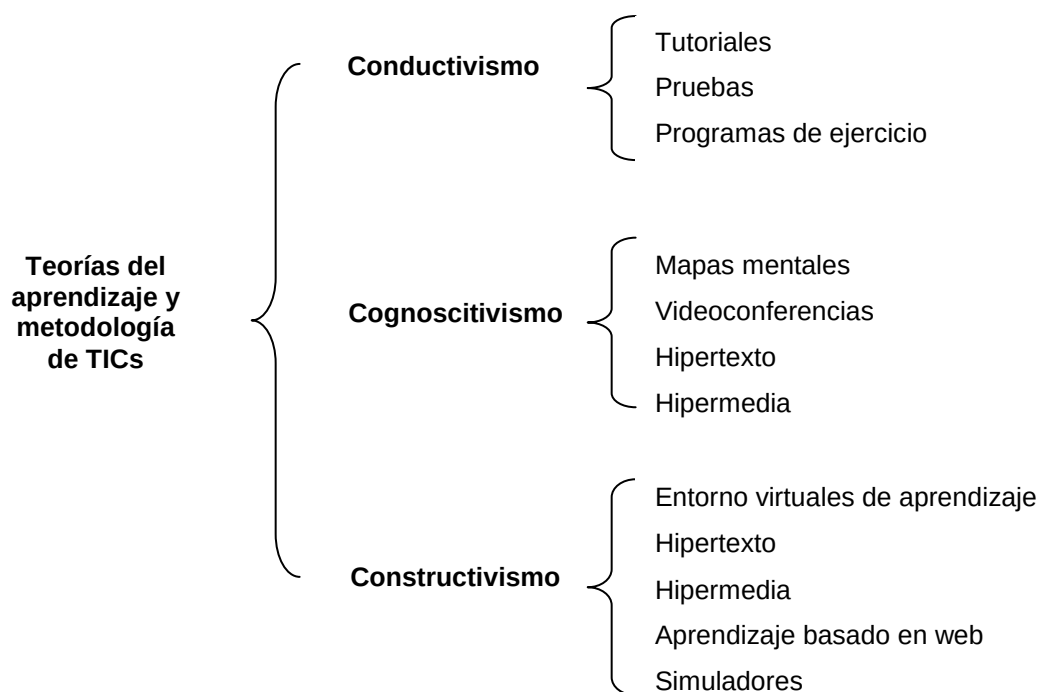


Figura 1.3. Principios de Mayer y su descripción, tomado de nuevas tecnologías y educación diseño, desarrollo, uso y evaluación de materiales didácticos (Ogalde y González, 2008, p. 75).

2.6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS TICs.

En esta sección, se describirán algunas de las características generales de las TICs, a manera de resumen, éstas se muestran en la figura 1.4.

▪ Inmaterialidad ▪ Interconexión ▪ Interactividad ▪ Instantaneidad ▪ Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido ▪ Digitalización ▪ Más influencia sobre los procesos que sobre los productos ▪ Innovación	▪ Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, industriales, etc.) ▪ Creación de nuevos lenguajes expresivos-ruptura de la linealidad expresiva ▪ Potenciación audiencia segmentaria y diferenciada ▪ Tendencia hacia la automatización ▪ Diversidad ▪ Capacidad de almacenamiento
--	--

Figura 1.4. Características generales de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, fuente: nuevas tecnologías aplicadas a la educación (Cabero *et al.* 2000, p.19).

Por lo tanto se tiene que: La inmaterialidad, en el sentido de que la materia prima en torno a la cual desarrollan su actividad es la información, e información en múltiples códigos y formas: visuales, auditivas, audiovisuales, textuales de datos, ya sean éstos estacionarios o en movimiento, o sean individuales o en combinación.

Interconexión, aun cuando las nuevas tecnologías tienden a presentarse de manera independiente, ofrecen grandes posibilidades para poder combinarse y poder ampliar sus posibilidades individuales, ejemplo de esto: la unión de la televisión vía satélite y la de cable o una computadora conectada a la Internet. Estas conexiones permiten llegar a la construcción de nuevas realidades expresivas y comunicativa, como ocurre en la combinación de la imagen, el sonido y el texto para la construcción de plataformas multimedia.

La *interactividad* que poseen las TICs está permitiendo que el control de la comunicación, que en los medios tradicionales está situado en el emisor, se esté desplazando hacia el receptor, que determinará tanto el tiempo como la modalidad de uso. Con ello, el receptor desempeñará un papel importante en la construcción de su mensaje, así como, a su vez, el de transmisor de mensajes.

La *instantaneidad* permite romper las barreras espaciales y ponernos en contacto directo y de forma inmediata con las personas, bancos de datos, etc. Los servicios de videoconferencia ó “chat”, favorecen que usuarios alejados en el espacio pueden intercambiar al mismo tiempo mensajes y opiniones de forma interactiva.

Los elevados parámetros de *imagen y sonido* se relacionan con la calidad de la información (elementos cromáticos, número de colores definidos y representados, tonalidad, representación de armónicos, etc.), a la fiabilidad y fidelidad con que pueden transferirse de un punto a otro, además de evitar los fallos de interrupciones en la transferencia de los mensajes y ruidos de la comunicación.

Este nivel de calidad se debe principalmente a la *digitalización* de las señales visuales, auditivas o de datos, y a las mejoras que se han realizado tanto en el hardware de transferencia, con las modificaciones en los satélites de transmisión o los cambios en los cables de transmisión por fibra óptica, aunado a los nuevos tipos de software en los protocolos de comunicación.

Anteriormente, la *influencia* de las TICs se centraba fundamentalmente en los sectores militares, bancarios y de transferencia de comunicación de masas, en poco tiempo su impacto está alcanzando a todos los sectores de la sociedad, desde la enseñanza a la medicina, y desde el mundo del arte a la investigación.

Asociada a las TICs, y como una *innovación*, está la aparición de nuevos códigos y lenguajes, que permiten realidades expresivas, como es el caso de los “emoticons” utilizados en el correo electrónico (e-mail en el idioma Inglés).

Estas *capacidades expresivas* de las TICs permiten generar nuevos mensajes sin la necesidad de contar con referentes externos, mediante las imágenes sintéticas e infográficas. Al mismo tiempo permiten modificar el *proceso* de creación de un medio comunicativo, tanto en su fase de producción como de post-producción.

La amplitud de los medios tecnológicos y la especialización progresiva de sus contenidos permiten apuntar a otra de sus características, que se refiere a la *diferenciación y segmentación* de las audiencias, de manera que se tiene una tendencia a la especialización de los programas y medios en función de las características y demandas de los receptores.

La *diversidad* se refiere a que no existe una única tecnología disponible sino que, por el contrario, se tiene una gran variedad de ellas, que pueden desempeñar diferentes funciones que giran alrededor de las características antes mencionadas.

La *capacidad de almacenamiento* permite incorporar en espacios reducidos, grandes volúmenes de información, ejemplo de ello, los microprocesadores (chips ó circuitos integrados), de las computadoras.

2.7. LAS TICs COMO MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y FACTOR DE INNOVACIÓN.

El espectacular desarrollo de las TICs ha modificado las formas de transmitir, clasificar y procesar la información, los modos de comunicación y relación y, en consecuencia, nuestra manera de vivir y comprender el mundo actual. Estos cambios están afectando también al qué y cómo se aprende y a lo que se necesita aprender.

Pero incluso más allá de las potencialidades de las TICs como herramientas clave de nuestra sociedad, desde el ámbito educativo se están conceptualizando y proponiendo como un factor que puede significar una mejora en la enseñanza y aportar una mayor calidad en los procesos en los que se integran en la medida de que su incorporación efectiva implica una revisión y un replanteamiento de las condiciones y características del acto didáctico y de cada uno de los elementos que lo configuran.

Las TICs no sólo ayudan a optimizar los procesos de enseñanza sino también a cuestionarlos y a buscar nuevas formas de abordarlos, diseñarlos y desarrollarlos y, desde esta perspectiva, su valor como dispositivo de calidad se puede ver altamente reforzado, (González, 2007).

Desde el punto de vista pedagógico, las TICs ofrecen por una parte nuevas posibilidades de aprendizaje y por otra la conducción a nuevos cometidos tanto educativos como formativos. El ser humano tiene que aprender durante toda su vida para poder aprovechar las nuevas posibilidades de aprendizaje y de vida, para ser capaz de integrarse en cambiantes sistemas sociales y para poder permitirse contribuir al progreso y desarrollo de la sociedad y la cultura.

Sólo puede llevar a cabo estas tareas si se aprovecha de las TICs aplicadas al aprendizaje. Para ello hay que crear ambientes de aprendizaje multimedia donde el aprendizaje autónomo pueda ser fomentado. Para esto se deben crear programas virtuales de aprendizaje con sistemas multimedia que fomenten el aprendizaje autónomo, (Spahnel, 2008).

En base a lo anteriormente expuesto, se puede resumir que, para lograr el aprendizaje autónomo y/o invitar a las personas a aprender siendo protagonista, al día de hoy, se tienen muchas opciones, algunas de ellas son:

- Televisión como recursos formativos
- Televisión y radio aplicadas a la educación
- Periódicos, revistas, diccionarios y enciclopedias virtuales
- Utilización de portales y foros virtuales
- Programas de enseñanza-aprendizaje (e-learning en el idioma inglés)
- Bases de datos disponibles en la Internet (world wide web o www)
- Programas educativos disponibles en software
- Simuladores
- Recurso didáctico
- Objeto de estudio

La televisión como parte de los recursos formativos es de suma importancia, sin embargo, se deben excluir los llamados “programas basura” que afectan negativamente la adquisición de conocimientos. La televisión de paga (vía cable o satelital), ofrece muy buenos programas que apoyan el desarrollo de la ciencia y tecnología, así como el de las diferentes artes como la música, el cine o el teatro.

Como ejemplo de los programas de la televisión abierta en nuestro país y que se alinean al incremento del acervo cultural y de los conocimientos generales, tenemos Jeopardy que es un concurso de preguntas en el que el juego gira en torno a una serie de cuestiones basadas en de veras materias tales como historia ó literatura.

Este tipo de juego se ha aplicado con éxito en algunas instituciones educativas, para evaluar los conocimientos adquiridos al final de cada unidad o módulo.

La televisión y la radio aplicadas a la educación estos recursos han sido durante el siglo XX dos de los medios de comunicación con mayor presencia en nuestras sociedades, independientemente de su nivel de desarrollo, lo que los llevó a considerar, junto con la prensa, como los medios básicos de comunicación social. Para sacar provecho de su potencial, tanto la radio como la televisión, han buscado nuevos desarrollos tecnológicos mediante la convergencia con la Internet.

En nuestro país, estos medios han sido primordiales para difundir la información a lugares remotos o de difícil acceso, a través de los sistemas de educación media y media superior, como son las telesecundarias y telebachilleratos, respectivamente, en pocas palabras, educación a distancia.

Periódicos, revistas, diccionarios y enciclopedias virtuales con la finalidad de llevar la información en el menor tiempo posible y a todos los rincones del mundo. La mayoría de los periódicos de circulación nacional e internacional, tienen un sitio disponible en la Internet. Lo mismo ocurre con las revistas especializadas, aunque algunos accesos ó artículos, estén condicionados al pago de una cuota ó membresía.

Existen diccionarios y enciclopedias virtuales que son obras de producción en permanente innovación de una multitud de voluntarios que intenta reunir, día a día, toda la sabiduría de la mente, ejemplo de estos sitios son: www.rae.es para tener acceso a la información contenida en el diccionario de la real academia española ó www.wikipedia.org

la enciclopedia de contenido libre que puede ser editada, es importante mencionar que la información contenida en este sitio, está disponible en varios idiomas.

Utilización de portales y foros virtuales estos sitios han sido creados con la finalidad de diseminar el conocimiento y apoyar el proceso enseñanza - aprendizaje en línea. Algunos de estos sitios ofrecen asesoramiento y tutoría en espacios comunicativos en línea, así como aspectos generales de la enseñanza en línea (chat y foros). Se tienen dos tipos de portales:

- *Portales horizontales*, también llamados portales masivos o de propósito general, se dirigen a una audiencia amplia, tratando de llegar a toda la gente con muchas cosas, ejemplo de ellos: AOL, Alta Vista; UOL, Yahoo, Google, Hotmail, etc.
- *Portales verticales*, se dirigen a usuarios para ofrecer contenido dentro de un tema específico como puede ser un portal de música, arte, deportes o un portal de finanzas.

Dentro de los portales verticales, se encuentran los considerados portales educativos, que son aquellos sitios web donde se concentra información canalizada a través de productos y servicios relacionados con el ámbito educativo.

Los portales educativos ofrecen múltiples servicios a sus usuarios:

- Proporcionar información a docentes, estudiantes y padres, así como instrumentos para realizar búsquedas en internet.
- Proporcionar recursos didácticos utilizables directamente desde internet (materiales didácticos *on-line*) o desde las computadoras (después de “descargar” una copia desde el portal).
- Contribuir a la formación del profesorado, mediante informaciones diversas y cursos de actualización de conocimientos.
- Asesorar a los profesores.

- Abrir canales de comunicación (foros, chats, etc.), entre profesores, estudiantes, instituciones y empresas de todo el mundo. A través de ellos se comparten ideas y materiales, se debaten temas, se consultan dudas, etc.
- Proporcionar instrumentos y/o herramientas para la comunicación: correo electrónico, chats, espacios para alojar páginas web.
- Proporcionar recursos lúdicos: simuladores, música, videos o juegos, sin fines de lucro.



Figura 1.5. Ejemplo de un portal educativo sin fines de lucro.
Fuente: tomado de <http://www.garciasantillan.com/> el 24 de febrero de 2009

Programas de enseñanza-aprendizaje (e-learning en el idioma inglés). El aprendizaje electrónico consiste en la adquisición de los conocimientos a través de plataformas tecnológicas que permitan salvar distancias territoriales. Este tipo de aprendizaje no consiste únicamente en “navegar” en internet o en buscar información y material de formación en la red, sino que supone adentrarse en una nueva cultura del aprendizaje, centrada en la persona que aprende más que el profesor, una cultura que lleva consigo nuevos estilos de aprendizaje al invitar al alumno a investigar, a descubrir, a resolver problemas, a interactuar, a colaborar con otros, a compartir, etc.

Ante este nuevo concepto de aprendizaje será el profesor el que ponga al alcance de los alumnos los recursos necesarios para que ellos mismos vayan construyendo su conocimiento y se conviertan en elementos activos y autónomos de su propio proceso de enseñanza – aprendizaje. Proceso que será una realidad presente y constante en la persona a lo largo de toda la vida y asumiendo su propio desarrollo personal de manera integral, (Monge, 2008).

Bases de datos disponibles en la Internet (world wide web o www). La internet constituye un potente recurso de información y documentación. El acceso a bibliotecas, bases de datos, estudios estadísticos, etc., puede ayudar a documentar los trabajos y proyectos. Y a través de la gran cantidad de sitios web que están en la red, se pueden descubrir y conocer otras experiencias y recursos de intervención social, y aprovechar los programas y ayudas existentes desde las diversas administraciones, para poder subvencionar los proyectos y actividades o la propia formación permanente (Pascual, 2008).

En una investigación, principalmente en la sección del marco teórico, se recomienda NO abusar de la información contenida en la internet, la información que se requiere debe ser obtenida de libros o revistas especializadas.

Los programas educativos disponibles en software son programas multimedia sobre todos los temas y para todas las edades; generalmente se ofrecen en formatos de DVD, audio, CD rom y *on line*. Algunos de ellos son interactivos. Es una divertida manera de aprender jugando.

Los *simuladores* son un conjunto de ecuaciones matemáticas que se utilizan para obtener los resultados deseados. La característica fundamental de toda simulación es la capacidad de retroalimentación de las acciones realizadas por el usuario, todas ellas definidas y programadas con anterioridad. Una de las ventajas de los simuladores, en materia de la educación, reside en reproducir la realidad de los entornos controlados mediante la programación de computadoras. Y definidas en la interrelación del sistema de ecuaciones matemáticas. Con los simuladores, es posible incrementar el desarrollo de las destrezas y habilidades en la ejecución de acciones previamente establecidas en el diseño.

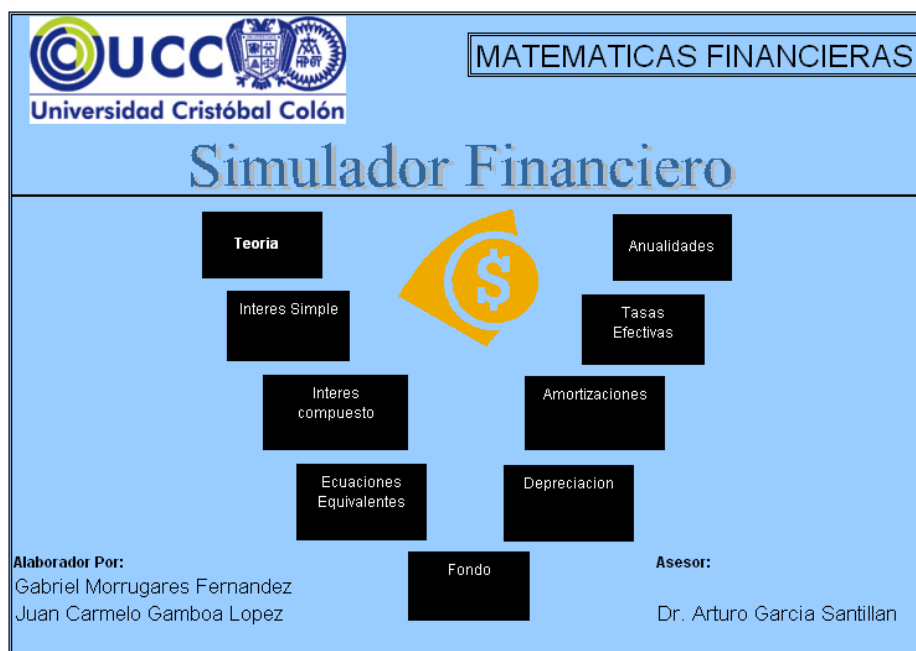


Figura 1.6. Simulador de matemáticas financieras, elaboración propia

2.8. LAS TICs Y SU APLICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LAS MATEMÁTICAS

El grado de preparación para el cálculo numérico⁴ aplicado a la enseñanza de las matemáticas utilizando las TICs por medio de modelos y aplicaciones, en sus inicios, fue visto como una especie de “rebelión” contra el dominio de las matemáticas puras. Sin embargo, este concepto conocido como las “nuevas matemáticas”, surgió como un movimiento que enfatizaba el valor y la necesidad de las aplicaciones de las matemáticas.

La enseñanza de las matemáticas puras, resultaban tediosas y con el paso del tiempo, se llegó a considerar esta materia como “el enemigo a vencer”. Cuántas veces nos preguntamos dónde se aplicarían los problemas de álgebra o para qué servirá el cálculo integral o las series de Fourier, etc.

⁴ Traducción literal del término “numeracy”, es más que la habilidad para realizar aritmética básica. Involucra el desarrollo de la confianza y competencia con los números y medidas. Requiere del entendimiento del sistema de números, un repertorio de técnicas matemáticas, y una inclinación y habilidad para resolver problemas espaciales o cuantitativos en un rango de contextos. El grado de preparación para el cálculo numérico también demanda la comprensión de las maneras en las cuales los datos son recolectados ya sea contando y midiendo, y presentados en gráficas, diagramas y tablas (Oxford dictionaries 2014).

Hoy día, pareciera que las ideas de los “rebeldes” se han convertido en una agradable realidad, sosteniendo una tendencia para promocionar las aplicaciones y modelos matemáticos en los salones de clases de varios países en el mundo. No será raro que pronto veamos estas aplicaciones en las aulas virtuales.

Las matemáticas son la fuente de modelos matemáticos y teorías. Su función es casi ilimitada. Las matemáticas han sido identificadas universalmente como un solucionador de problemas. Se debe aprovechar esta “fama”, para que, con la ayuda de las TICs, se desarrollen modelos y simuladores de aplicaciones prácticas. Además, es conveniente invitar a los estudiantes a comprender y enfrentarse con varias tecnologías, para promover apropiadamente los cambios tecnológicos y las actitudes hacia ellos, seleccionando a aquellos quienes han logrado las mejores calificaciones, promoviendo con esto, una sana competencia y despertando el interés de los alumnos. Esto traerá como una grata consecuencia, que los alumnos “disfruten” y se motiven a desarrollar simuladores que sean aplicables a la vida cotidiana, estudiantil y en el futuro, al ambiente laboral y de investigación, según sea el caso.

La lógica, debe ser la invitada especial en cada una de las materias que se impartan en los salones de clases y debe tener un lugar de honor cuando se trata de estudiar matemáticas. Las matemáticas, al igual que todas las ciencias, deben ser tratadas como recursos posibles, es decir, en el sentido figurada de las “cajas de herramientas”, necesarias para la resolución de problemas individuales o de grupo. Se utilizarán los conceptos y fórmulas que apliquen para cada problema; no es necesario aprenderse las fórmulas, lo que sí es primordial, es analizar los elementos que las conforman y la manera en que interactúan.

Con la finalidad de que las matemáticas sean más entretenidas y los alumnos las disfruten, tenemos la libertad de modificar las fórmulas (sin modificar su estructura principal), al cambiar las letras por símbolos, por ejemplo, siempre y cuando se haga saber el significado de los mismos.

Es muy importante hacer saber que los alumnos requerimos que los profesores que utilicen e implementen las TICs, deben tener los conocimientos adecuados de las mismas y a su vez, ellos deben ser calificados apropiadamente y/o certificados, según sea el caso.

3. MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se mencionarán algunas definiciones con la finalidad de favorecer la comprensión a los lectores de este ensayo, de aquí que:

Animación: procedimiento por el cual se diseñan y se introducen los movimientos a los personajes, objetos o elementos, antes inanimados o estáticos.

Animación por computadora: se llama así cuando se utiliza el procesador y la informática para animar o dar movimiento a alguna imagen.

Base de datos: es el conjunto de informaciones relacionadas entre sí. Por ejemplo, una lista de direcciones. Cuando se utiliza una computadora, es preciso crear un número importante de carpetas, que hay que organizar, de tal forma que cada dato se almacena una sola vez, con lo cual se gana espacio y la actualización es más sencilla y segura. Estas bases de datos también pueden estar en la red. Los contenidos de las mismas son múltiples y variados. De estos contenidos y de la forma en que se encuentran se derivará su carácter más o menos multimedia.

CD-ROM: disco que se parece en su forma a los compactos de música, pero con una gran capacidad de almacenamiento de datos para poder hacer aplicaciones multimedia.

Chat: conversación que se da en tiempo real entre dos o varios interlocutores. Pueden tener un moderador o no. Pueden ser del ámbito público o privado. Esto se realiza a través de un canal de chat o sala de chat.

Comunicación por satélite: sistema por el cual, como si de espejos se tratara, los satélites recogen la señal procedente de la Tierra, la amplifican y la vuelven a enviar la Tierra, donde es recogida por estaciones terrestres o por antenas parabólicas particulares.

Comunidad virtual: conjunto de personas que comparten el ciberespacio.

Correo electrónico: se trata de la aplicación más popular de las redes de información y comunicación. Se calcula que más de 250 millones de usuarios de todo el mundo lo usaban a finales de 1995. En síntesis, es como si el usuario tuviera un buzón en la red, adonde van llegando todos los mensajes a él dirigidos y cuando abre aquél se encuentra con toda la correspondencia, a la cual se puede responder sobre la marcha.

Digital: forma en la que se almacena la información, utilizando el sistema binario de los números. Toda la información almacenada en CD-ROM, por ejemplo, está digitalizada en forma binaria.

Dirección: en el ciberespacio se llama a dirección a toda combinación de letras, números y símbolos que ayudan a identificar un lugar en el cual se encuentra una información concreta.

Direcciones IP: se utiliza para identificar todos y cada uno de las computadoras de la red, tanto los servidores como los clientes. Cada computadora conectada a la red tiene en exclusiva su propio número de identificación (dirección IP), por el cual se da a conocer cuando pide o da la información, según que sea cliente o servidor respectivamente.

Documento: cualquier cuerpo que contenga información. En la era de la información, dícese también de cualquier conjunto de información digitalizada y que puede ser texto, imágenes, audio, o mezcla de éstos.

Documentos gráficos: documentos que transmiten una información por símbolos gráficos convencionales: cuadros, diagramas, carteles, dibujos, gráficos.

E-mail: nombre que en inglés se le da al correo electrónico.

Enseñanza a distancia: La enseñanza a distancia a través de cable y/o por los satélites, que llevan la información hasta donde está el alumno y desde éste hasta el profesor. Con la asistencia de la computadora el aprendizaje puede llevarse a cabo de forma interactiva entre el alumno y los contenidos y entre aquél y el profesor.

Foros de discusión: se trata de grupos de debate, con intereses concretos, que tienen su punto de encuentro en Internet. Cubren múltiples áreas de temáticas. La variedad de foros es inmensa; se pueden clasificar en:

Foro de discusión moderado, en el cual los mensajes llegan por correo electrónico al director de coordinación, quien determina si son apropiados o no para el debate.

Foro en línea, que posibilita cierta interacción y acciones conjuntas.

Foro de discusión mundial, que consta de siete grandes foros a ese nivel, dedicados a deportes y aficiones, ciencia (sci), sociedad (soc), computadoras (comp), temas del día (talk), etc.

Foro de discusión falso: en apariencia es foro de discusión, pero en realidad es para vender algún producto o servicios a los recién llegados.

HTML: son las siglas del idioma inglés *Hiper Text Markup Language*. Es un lenguaje de etiquetado. Se utiliza para crear las páginas web en la red, con el sistema multimedia, y muestra cómo aparece la información en pantalla.

HTTP o http: siglas del idioma inglés *Hiper Text Transfer Protocol*, que significa protocolo de transferencia de hipertexto y que son los primeros caracteres genéricos que hay que poner para acceder a la red.

Imagen binaria: dícese de toda imagen producida por sistema binario, es decir, por el sistema informático. Es sinónimo de imagen digital.

Imagen digital: dícese de toda imagen generada digitalmente, es decir, que ha intervenido la computadora en el proceso. Es sinónimo de imagen binaria.

Información: materia prima de la sociedad de la información. Acción y efecto de informar e informarse.

Informática: tecnología que automatiza el procesamiento de datos, con efecto multiplicador de un millón. Es decir, que una millonésima de segundo, hace los cálculos u operaciones que de otro modo tardaría un segundo en hacerse.

Internet: se trata de una red electrónica mundial y pública en la que confluyen toda una serie de otras redes menores. Formadas todas ellas por un conjunto de computadoras o servidores, que se relacionan entre sí por un mismo protocolo de comunicación y que suministran información a aquellas computadoras que se conectan a ella.

Intranet: son redes privadas de empresas o instituciones. Se accede a ellas mediante un código clave que, por ejemplo, conocen los empleados de una misma empresa. Se utilizan para enviar y recibir información, para hacer transacciones, o para cualquier otra cosa que cada corporación o entidad propietaria de la misma, quiera incluir.

IP: Iniciales del idioma inglés *internet protocol*: protocolo de internet. Encargado de guiar a los paquetes informativos por las diferentes redes y nudos, camino hacia sus destinos.

Lenguaje icónico: Es el lenguaje de la imagen por excelencia. Frente a lo unidimensional y secuencial, en el lenguaje de las palabras, el lenguaje de las imágenes es multidimensional y provee la información como real, como conjunto simultáneo.

Libro electrónico: Dícese del contenido digital que toma forma de libro en la pantalla. Los libros electrónicos posibilitan el enlace con hipertexto y la búsqueda de palabras clave, así como notas marginales. Los libros sobre CD-ROM, por ejemplo, además de texto, integran los componentes de la multimedia, como el video, la fotografía y la animación.

Link: Palabra inglesa que se utiliza en la red, junto a la española "enlace" ó "vínculo", para referirse a lo mismo.

Lista de correo: un grupo de personas con intereses comunes pueden agruparse en una lista de correo que unifica los mensajes y los distribuye a todos los miembros de la lista simultáneamente.

Memoria: una memoria es un dispositivo material de la computadora capaz de registrar, conservar y restituir informaciones. Existen memorias de varios tipos: principal, direccionable, auxiliar, *ram*, memoria virtual. Mediante el proceso de memoria virtual, se simula una memoria principal de más capacidad que la que tiene la computadora en realidad. Este proceso de simulación lo realiza la computadora utilizando las unidades de disco como apoyo. Esta operación de intercambiar datos e instrucciones entre memoria principal y disco se llama paginación.

Multimedia: se llama así la combinación de información escrita, sonido e imagen, hecha por medio de la digitalización de aquéllas y mezclando los bits informativos procedentes de esas informaciones.

Net: se trata de una forma abreviada para referirse a internet y, como tal, se ha constituido en prefijo de palabras relacionadas con aquella. En español, cuando nos referimos de forma abreviada a Internet, decimos "la red".

Nudo: se llama así el punto de conexión con la red que da acceso a la misma o controla el paso de información. Cuando se haga la conexión a la red, conviene hacerlo a través de un nudo local, de lo contrario, los precios de consulta o uso de la información serán mucho más altos, al estar relacionados los costos con las tarifas telefónicas.

Oficina virtual: el término tiene dos acepciones. De una parte, se utiliza para referirse a aquellas oficinas en las cuales nadie tiene un puesto de trabajo físico fijo, sino que existen una serie de mesas y cada persona, cuando llega, usa una de las vacías. Por otro lado, también se utiliza para referirse a aquella situación, o situaciones, en las que se llevan a cabo operaciones propias de una oficina, pero sin que ésta exista físicamente en un lugar concreto.

On-line: Línea directa. Dícese cuando se puede acceder directamente a la información.

Página: se trata de una unidad de contenido en la red, en cualquiera de los componentes multimedia (texto, datos, imágenes, sonido) Suele estar enlazada con otras páginas.

Páginas web: se llama así (también página inicial) una determinada forma de aparecer la información procedente de la red en las pantallas de la computadora. Es muy utilizada en anuncios o con fines publicitarios.

Paquete multimedia: conjunto de contenidos multimedia.

Protocolo: son meta-lenguajes o meta-normas a usar para negociar métodos más detallados de intercambios de bits. Tanto en el módem como en el fax se pueden apreciar los saludos en forma de ruidos inicialmente. En definitiva, son normas e instrucciones para que dos máquinas se saluden y puedan entenderse.

RAM: siglas del idioma inglés *random access memory*. Es decir, memoria de acceso aleatorio. Habitualmente empleado para almacenar el programa principal mientras éste es procesado. Es de acceso muy rápido.

Red: nombre que se da a las infraestructuras de información y comunicación, que permiten unir computadoras entre sí y establecer relaciones comunicativas a distancia. Hoy día, y especialmente en el futuro, será difícil encontrar una red en la que no intervenga la informática

Sistema binario: sistema numérico que sólo utiliza las cifras 0 y 1 para definir un carácter. Es imprescindible en el tratamiento de datos, ya que la computadora sólo entiende estos dos estados de impulsos o audiencia del mismo.

Sistema operativo: se llama así el programa que controla las operaciones básicas de una computadora.

Sitio: en el argot de la red, se le llama así a un conjunto de páginas referidas o pertenecientes a una persona o institución, con las cuales se ha entrado en contacto. Viene del inglés *web site*.

Soporte lógico: más conocido por el inglés *software*, se refiere al o los programas necesarios para la ejecución de un trabajo concreto con la computadora.

Telaraña mundial: una de las traducciones posibles al español, la más utilizada, de la web.

Teleconferencia: genéricamente comprende toda comunicación en grupo a distancia: tele reunión, utilizando el teléfono, audio conferencia, que requiere salas adecuadas técnicamente; videoconferencia.

URL: siglas del idioma inglés *universal resource locator*: identificador universal de recursos, en español. Se trata de un localizador o dirección de la web (red) para conectar punto por punto.

Ventana: sistema operativo que permite el uso de diversos procesos, los cuales se pueden trabajar en la pequeña pantalla de la computadora. Este sistema fue aplicado por Apple, unos años antes de que Microsoft lo lanzara al mercado, utilizando directamente el nombre de Windows. También se llama así a una zona de la pantalla que permite visualizar un proceso en particular.

Videoconferencia: se trata de una conversación a distancia, mediante la computadora y las telecomunicaciones. En la videoconferencia, los interlocutores están viéndose en la pantalla. Es el intercambio de video y sonido entre dos o más sitios, de manera simultánea.

Virtual: algo que tiene sentido en el contexto de una simulación, donde toma aspecto de existencia.

WAN: siglas del idioma inglés de *wide area network*. Se llama así una red de empresa extendida hacia otros puntos, más o menos alejados, por medio de la conexión de redes locales (LAN), gracias a los servicios telemáticos.

Weblog: sitio web donde una persona puede ir incorporando novedades personales.

World Wide Web: servicio más importante de internet. Para poder utilizar este servicio se requieren unos programas especiales conocidos como browsers o clientes de la web.

WWW o www: son las siglas en el idioma Inglés, de la World Wide Web. También conocida, abreviadamente, como la Web, que significa "telaraña global". Es una red de servicios que ofrece páginas gráficas de información a través de Internet.

CONCLUSIONES

Tomando ventaja de que la influencia de las TICs ha alcanzando a todos los sectores de la sociedad, incluyendo a la enseñanza, y que los alumnos aprenden mejor interactuando de manera interdependiente, resulta indispensable incorporar las TICs al proceso enseñanza – aprendizaje, con la finalidad de que explotar sus beneficios y desarrollar el potencial de los alumnos.

Hoy día, la información está disponible en todo momento, sin embargo, se debe tomar en cuenta los riesgos que esto trae consigo. Es importante que cuando se busque información en la Internet, se visiten sitios electrónicos especializados. Es recomendable estudiar trabajos de investigadores (*papers*).

El diseño e implementación de los simuladores matemáticos en todas sus aplicaciones, desarrollan el nivel intelectual de los alumnos y se incrementa el nivel de confianza con los profesores, ya que éstos adoptan el papel de facilitadores o guías.

Con la ayuda de los simuladores que nos dan resultados e inclusive gráficas, podemos de manera rápida y fácil comprender la aplicación del cálculo integral para conocer el área debajo de una curva; así como conocer la temperatura de la Tierra a una profundidad “x” a partir de la temperatura de la superficie, por medio de cálculos realizados en un simulador que contiene las fórmulas de las series de Fourier.

El contacto con las TICs a temprana edad, a través de los videojuegos que coadyuvan a ejercitar la mente de manera simple y ayudan a estimular el cerebro con el solo hecho de resolver problemas simples de matemáticas, contando dinero, jugando sudoku, etc., hace que los estudiantes exploren, naveguen y se atrevan a innovar, trayendo consigo que las matemáticas sean consideradas ahora como “aliados” en la resolución de todo tipo de problemas y no como el problema mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cabero, J. (coord.) (2000). Y continuamos avanzando. Las nuevas tecnologías para la mejora educativa. Sevilla: Kronos.
- Claxton, G. (1987), "Enseñar", en: G. Claxton Vivir y aprender, Alianza, Madrid, pp. 213-239.
- Gagné, R. y Briggs, L. (1997). La planificación de la enseñanza. Sus principios. Decimocuarta reimpresión .México.Trillas
- Gagnè, R.M. (1985). The conditions of the learning and the theory of the instruction. New York: Holt, Reinhart and Winston. Gagnè, R.M. (1985). The conditions of the learning and the theory of the instruction. New York: Holt, Reinhart and Winston.
- Monge, C. (2008). E.learning. En M.L. Sevillano (Coord.), Nuevas tecnologías en educación social (pp.253-285). Madrid: McGraw-Hill-Interamericana.
- Ogalde y González, 2008. Nuevas Tecnologías y Educación. Diseño, desarrollo, uso y evaluación de materiales didácticos. México. Trillas.
- PascuaL, M. (2008). "Internet. Mundo digital". Informe Semanal. Madrid: RTVE, disponible en www.rtve.es.
- Spanhel, D. (2008). Perspectivas de formación continua virtual para profesores: Reflexiones sobre la asimilación duradera de conocimientos adquiridos. [Artículos de revista]. Barcelona: Centro de Comunicación y Pedagogía. En: Primeras noticias: comunicación y pedagogía, 212, 2006, p. 36-40. Bib/R-109.
- Woolfolk, A.E.: Psicología educativa, México, Prentice Hall, 1999.

Páginas Web:

Diccionario Oxford: Recuperado de:

http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/ingles_americano/numeracy

La UCC será sede del Congreso de ACACIA en el 2017

En la Asamblea General del Consejo Directivo de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), del cual el Dr. Osmar Arandia preside el Comité de Vinculación, se analizaron las candidaturas para las posibles sedes de los subsiguientes congresos. Tras el análisis de las condiciones y propuestas de las diversas universidades, se acordó otorgar la sede del XXI Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas a la Universidad Cristóbal Colón. Dicho evento tendrá lugar en el año 2017 y representa una gran distinción para nuestra institución además de un reconocimiento a los esfuerzos que se realizan por promover la investigación en el área económico-administrativa.

Campus Calasanz Área Económico-Administrativas Sede del Congreso ACACIA 2017





Keynote speakers: Professor Luciano Floridi (Oxford Internet Institute), Professor Jill Jameson (University of Greenwich) and PD Dr Ralf Klamka (RWTH Aachen University)

Venue: The Studio, 7 Cannon St, Birmingham, West Midlands B2 5EP

The aim of this one day seminar organized by the British Educational Research Association is to explore the consequences of developments in information and communication technologies on the ethics of research, publication and the sharing of data.

Price: BERA members £35.00 and Non-BERA members £50.00

British Educational Research Association, 9-11 Endsleigh Gardens, London, WC1H 0EH; Charity No. 1150237; Phone: 020 7612 6987; Email: admin@bera.ac.uk

Previous Editions

[2013](#) | [2012](#) | [2011](#) | [2010](#) | [2009](#) | [2008](#) | [2007](#)

Lisbon Images



**8th Multi Conference on
Computer Science
and Information Systems 2014
15 – 19 July, Lisbon, Portugal**

The Multi Conference on Computer Science and Information Systems (MCCSIS 2014) aims to address subjects like Computer Science, Information Systems and other emergent related fields. The multi conference has different conferences according to several themes.

International Conferences part of the Multi Conference MCCSIS 2014:

e-Learning 2014 - eL2014

Intelligent Systems and Agents 2014 - ISA2014

Theory and Practice in Modern Computing 2014 - TPMC2014

Game and Entertainment Technologies 2014 - GET2014

ICT, Society, and Human Beings 2014 – ICT2014

Web Based Communities and Social Media 2014 - WBC2014

Interfaces and Human Computer Interaction 2014 - IHCI2014

Data Mining 2014 - DM2014

e-Commerce 2014 - EC2014

Computer Graphics, Visualization, Computer Vision and Image Processing 2014 - CGVCVIP2014

e-Health 2014 - eH2014

Information Systems Post-implementation and Change Management 2014 - ISPCM2014

To submit a paper go to each conferences' page above. Check Keynote Speakers at each conferences' page. Best paper authors will be invited to publish extended versions of their papers in the IADIS Journal on Computer Science and Information Systems and other selected International Journals.

Conference Official Language: English.

Conference contact: secretariat@mccsis.org

NEW Conference Poster in PDF



Academia de Ciencias Administrativas, AC
 Universidad Autónoma de Baja California
 Facultad de Contaduría y Administración

XVIII CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“Administración, Gestión de la Innovación y Desarrollo Sustentable”
 Del 22 al 25 de Abril de 2014, Tijuana, Baja California. México

Aviso Importante: Prórroga para envío de Ponencias y Trabajos Doctorales, Fecha Límite 31 de Enero de 2014

ACACIA 2014



Sede



Contacto

➤ Congreso

➤ Coloquio Doctoral

Administración,
Gestión de la Innovación y
desarrollo sustentable



Abril
de 22 al 25
2014

✓ Español
English



Federated Conference
on Computer Science
and Information Systems

FedCSIS **2014**
September 7-10
Warsaw, Poland

IMCSIT

Earlier: 2007, 2008, 2009, 2010



FedCSIS

2011, 2012, 2013, 2014



FEDERATED CONFERENCE ON COMPUTER SCIENCE AND INFORMATION SYSTEMS

Warsaw, Poland, 7 - 10 September, 2014

Email: secretariat@fedcsis.org

FedCSIS on www.ieee.org

The FedCSIS Multiconference consists of Events (conferences, symposia, workshops, special sessions). Each Event may run over any span of time within the conference dates (from half-day to three days). The FedCSIS Events provide a platform for bringing together researchers, practitioners, and academia to present and discuss ideas, challenges and potential solutions on established or emerging topics related to research and practice in computer science and information systems. Since 2012, Proceedings of the FedCSIS conference are indexed in the Thomson Reuters Web of Science.

FedCSIS 2014 Keynote Speakers
FedCSIS 2013 Report
FedCSIS 2013 Proceedings
FedCSIS 2013 Position Papers



FedCSIS 2014 Flyer (pdf)

Important Dates

Call for event proposals: **April 12, 2014**

Paper submission: **Friday Apr 11 2014 11:59:59 pm HST**

Position paper submission: **May 11, 2014**

Acceptance decision: **May 18, 2014**

Final version of paper submission: **June 16, 2014**

Final deadline for discounted fee: **July 30, 2014**

Conference dates: **September 7-10, 2014**

FedCSIS is organized by:



Under auspices of



Prof. Lena Kolarska-Bobińska

Minister of Science and Higher Education



Dr Rafał Trzaskowski

Minister of Administration and Digitization



Prof. Michał Kleiber

President of the Polish Academy of Sciences



Prof. Andrzej Gospodarowicz

Rector of Wrocław University of Economics

Information

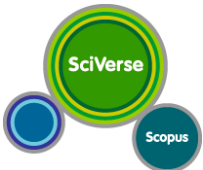
Home, News, Important Dates, Conference Chairs, Goals and Publications, Information for Authors, Invited Speakers, For sponsors, For exhibitors, Conference fees.

FedCSIS 2014 Proceedings will be submitted for indexation to:



THOMSON REUTERS
CONFERENCE PROCEEDINGS
CITATION INDEX

IEEE Xplore®
DIGITAL LIBRARY



4th ICHSS Budva-Montenegro May 31-June 01 2014



Faculty of Philosophy - Nikšić, University of Montenegro



Academy of Knowledge Budva



Mediterranean Center of Social and Educational Research

Dear Colleagues!

After the great success of the 3^o ICHSS held in Rome on September 2013 we have the pleasure to announce the organization of the fourth edition of ICHSS which will be held on May 31 - June 01 2014. We would like to thank all ICHSS 2013 attendees for making the conference a great success. More than 40 nations were represented at the conference, from Japan to Australia, from the USA and Mexico to Europe, Africa and Asia. It gathered more than 500 professors, researchers and scholars from around the world. We hope to have the same success in the 2014 edition in Budva-Montenegro.

For submissions of abstract and any other information please contact conference@mcser.org

Call for Papers

[Download the call for paper ICHSS 2014, Budva-Montenegro May 31- June 01](#) 

Please send your abstracts to: conference@mcser.org

Aims and scope

The conference will address all the studies across the social and human sciences. Are encouraged to register and attend this Conference all academics, researchers or scholars. In the spirit of interdisciplinary interchange, the Conference will involve scholars, teachers and researchers working in a broad range of areas including:

■ Education and Pedagogy,	■ Health Sciences,
■ Anthropology,	■ Humanities,
■ Philosophy,	■ Interdisciplinary Studies,
■ Applied Sciences,	■ Law and Human rights
■ Behavioral Sciences and Cognitive	■ Management,
■ Science,	■ Media and Politics,
■ Language and Literature,	■ Public Policy,
■ Communications,	■ Psychology,
■ Teaching and learning,	■ Qualitative and, Quantitative Methods,
■ History and Geography,	■ Social Welfare,
■ Economics and Marketing,	■ Sociology and Technology,
■ Environmental and sustainability studies,	■ Development,

Any other topic in Human and Social fields is welcome in the Conference.

PUBLICATION / PROCEEDINGS DETAILS

All papers accepted for presentation to the Conference will be published in **BOOK PROCEEDING** with ISBN in hard copy and online. Papers also will be published online in the following journals:

Mediterranean Journal of Social Sciences (Global Impact Factor: 0.377) Scopus Indexed!!

Journal of Educational and Social Research (Global Impact Factor: 0.577)

Academic Journal of Interdisciplinary Studies (Global Impact Factor: 0.672)

Submission Deadline

An abstract should be submitted first until April 15. Authors will be notified about the status of their abstract before April 20 and if the abstract is accepted you can send the full paper until June 30, 2014. The conference will be held on May 31 and June 01, 2014 in the University of Montenegro in Budva. The University is located in the Academy of Knowledge of Budva (only 10 minutes walking from center of Budva and the beautiful old city, or only 1 euro by taxi).

- Submission of abstracts: until.....**APRIL 15, 2014**
- Notification of acceptance of abstracts: before.....**APRIL 20, 2014**
- Payment of the Conference fee: until.....**MAY 10, 2014**
- Participation on the Conference**MAY 31 - JUNE 01, 2014**
- Submission of the full papers for Publication in the Conference

Proceeding and in MJSS, JESR, AJIS Journal, until.....**JUNE 30, 2014**

If you does not meet the deadlines please contact the organizer at conference@mcser.org

The Book Proceedings will be sent by poste and also will be published online. The Certificate of Participation and book of abstracts will be distributed during the Conference. Also, authors that will participate with Virtual Presentation will receive the certificate of participation and Proceedings in their addresses by poste with air registered mail.

La Licenciatura en Economía presente en las II Jornadas de Historia Económica

Del 14 al 16 de agosto del 2013 se realizaron en la Ciudad de México las **II Jornadas de Historia Económica** organizadas por la Asociación Mexicana de Historia Económica (AMHE). Las instituciones sede fueron El Colegio de México y el Instituto Mora, y se contó con la participación de importantes historiadores económicos tanto nacionales como internacionales.

La Licenciatura en Economía de la Universidad Cristóbal Colón estuvo representada por la Dra. Isabel Ortega Ridaura, quien participó en la sección de Empresarios y Empresas, siglos XIX-XX con el trabajo “Origen, desarrollo y consolidación de un grupo empresarial del sureste mexicano”, producto de la investigación que dentro de las líneas institucionales impulsadas por la UCC, realiza sobre el desarrollo económico veracruzano en el siglo XX.



Incorporación y refrendo de investigadores de la UCC en el Sistema Nacional de Investigadores



El pasado mes de septiembre, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), refrendó la pertenencia al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) de la Dra. Elena Moreno García (como Nivel I) y del Dr. Daniel Vázquez Cotera (candidato). Asimismo ingresaron al mismo la Dra. Isabel Ortega Ridaura (Nivel I) y el Dr. Enrique Portales Derbez (candidato).

El SNI fue creado en 1984 para reconocer la labor de las personas dedicadas a producir conocimiento científico y tecnología. El reconocimiento se otorga a través de la evaluación por pares y es una distinción que simboliza la calidad y prestigio de las contribuciones científicas.

La pertenencia de varios de nuestros catedráticos al SNI es una muestra más de la calidad educativa y de investigación de nuestra institución. Felicitaciones a nuestros catedráticos.

UNIVERSIDAD CRISTÓBAL COLÓN

Revista Electrónica Observatorio Calasanz

NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE COLABORACIONES

La revista Observatorio Calasanz, es una revista semestral que tiene como objetivo contribuir a la difusión y avance del conocimiento académico y técnico de las disciplinas que se ofrecen en el Campus Calasanz de la Universidad Cristóbal Colón. En esta revista se publicarán artículos y ensayos, realizados principalmente por los alumnos de licenciatura y posgrado, que analicen problemáticas relevantes en las diversas disciplinas del Área Económico-Administrativa.

Los requerimientos técnicos para la presentación de los trabajos son los siguientes:

1. Presentación digital

Los documentos para publicación deberán presentarse en forma digital, no en papel. Los documentos deben presentarse en el procesador de textos Microsoft Word, con letra Times New Roman de 12 puntos e interlineado de 1.5.

2. Entrega

El archivo digital con el trabajo debe ser enviado por correo electrónico a agarcias@ucc.mx como archivo adjunto al mensaje (file attach) y no en el cuerpo del mismo mensaje.

3. Autor(es)

No olvide hacernos llegar la siguiente información personal:

- Nombres y apellidos del (os) autor (es)
- Semestre que está cursando y/o catedrático de tal carrera.
- En caso de alumnos; nombre de la materia en la que se trabajó el documento y nombre del profesor que asesoró.
- Dirección de correo electrónico

4. Extensión y resumen

La extensión máxima se indica en cada modalidad, incluyendo gráficas, cuadros y bibliografía. Deben incluir además un resumen no mayor de 10 renglones y al finalizar éste, un máximo de cinco palabras clave que indiquen los temas que permitan la clasificación del trabajo. El resumen y las palabras clave deben colocarse al principio del artículo o ensayo.

5. Referencias, notas y bibliografía

Las referencias deben presentarse de acuerdo a la normativa APA, Más detalles de esta norma pueden encontrarse en el manual de estilo de la APA (American Psychological Association), o en la página <http://www.apastyle.org/electref.html>, se sugiere consultar el siguiente documento: [Guía APA en línea. pdf](#). Las notas deberán incluirse al pie de la página correspondiente, referenciadas numéricamente de manera ascendente.

Se deberá incluir las referencias o bibliografía al final de los artículos y ensayos.

Todas las hojas deben estar numeradas, incluyendo las que contengan el resumen, gráficas, cuadros y bibliografía.

6. Valuación

La evaluación y valoración del trabajo para su posterior publicación pasará por el siguiente proceso:

Un comité de evaluación se encargará de revisar el trabajo y comprobar que cumple todos los requisitos normativos anteriormente marcados.

7. Contenido

Con la finalidad de homogeneizar la estructura de los diferentes productos que se ofrecerán a la comunidad académica, a continuación se describe la estructura que debe de contener cada producto:

a) Artículo

Documento que describe la postura personal del autor frente a un acontecimiento o problema actual y de interés general.

- a. Título del artículo.
- b. Autor (es) Identificar el autor o autores del mismo al pie de página, así como agregar otra información complementaria, alumno, profesor, carrera, e-mail, etc.
- c. Estructura (contenido): Resumen, palabras clave, Introducción, Marco teórico, Métodos, Resultados y Discusión, Conclusiones y recomendaciones, Referencias y anexos.
- d. Extensión, Máximo 12 páginas.

b) Ensayo

El ensayo se reduce a una serie de divagaciones, la mayoría de las veces de aspecto crítico, en las cuales el autor expresa sus reflexiones acerca de un tema determinado, o incluso, sin tema alguno. El ensayo consiste en la defensa de un punto de vista personal y subjetivo sobre un tema (humanístico, filosófico, político, social, cultural, etcétera) sin aparato documental, de forma libre y asistemática y con voluntad de estilo

- a. Título del Ensayo
- b. Autor (es) Identificar el autor o autores del mismo al pie de página, así como agregar otra información complementaria, alumno, profesor, carrera, e-mail, etc.
- c. La estructura del ensayo, normalmente considera la Introducción, Desarrollo del tema, Conclusiones y Bibliografía
- d. Extensión, Máximo 8 páginas.

8. Derechos de propiedad. Los derechos intelectuales de los textos que se publican en la revista electrónica siguen siendo íntegramente de los autores. El grupo de trabajo conformado para la realización de este proyecto renuncia a cualquier derecho que pudiera tener su edición o publicación electrónica.

9. Edición. La revista Observatorio Calasanz se reserva el derecho de hacer correcciones de estilo al documento.

UNIVERSIDAD CRISTÓBAL COLÓN

Campus Torrente Viver



Carretera La Boticaria Km. 1.5 s/n.
Colonia Militar.
Veracruz, Ver. C.P. 91930.
Tel. (229) 923 29 50 al 53.
Fax. (229) 922 17 57.

Campus Calasanz



Carretera Veracruz-Medellín s/n.
Colonia Puente Moreno.
Boca del Río, Ver.
Tel. (229) 923 01 70 al 78.
Fax. (229) 923 01 79.

Escuela de Medicina - Campus Calasanz



<http://www.ver.ucc.mx/>

Incluída en Research paper of Economic (RePeC)



<http://ideas.repec.org/>
<http://ideas.repec.org/s/ucc/reveco.html>

<http://www.ver.ucc.mx/publicaciones/index.php>



Todos los derechos reservados UCC
All right reserved 2009

Solicitud de registro en la Dirección de Reserva número 04-2011-052709531200-01

Observatorio Calasanz es una publicación electrónica de periodicidad semestral
Editada por la Dirección de Investigación y Posgrado de la Universidad Cristóbal Colón. Campus Calasanz