

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

IZTAPALAPA

CSH

LA MICROEMPRESA: COMO MEDIO DE SUBSISTENCIA.

TESINA PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN POR

ROMÁN REYES REYES

ASESOR DE TESINA: DR. GUILLERMO RAMÍREZ MARTÍNEZ  
MÉXICO D.F. A 10 DE NOVIEMBRE DE 1997.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD: IZTAPALAPA

DIVISIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

CARRERA: ADMINISTRACIÓN

MATERIA: SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN III

TÍTULO: "LA MICROEMPRESA: COMO MEDIO DE SUBSISTENCIA"

FECHA: 10 DE NOVIEMBRE DE 1997

ALUMNO: REYES REYES ROMÁN

MATRÍCULA: 91232629

ASESOR: DR. GUILLERMO RAMÍREZ MARTÍNEZ.

FIRMA:



## **AGRADECIMIENTOS**

Primero a Dios por darme la oportunidad de vivir y estudiar.

A mi esposa por haberme apoyado sin condición y por haberme soportado mi mal genio.

A mi hija que por ella termino este proyecto.

A mi asesor por tenerme paciencia y haberme motivado a terminar la tesina.

A mi familia.

Al más grande emprendedor, que me enseñó a valorar la vida y el trabajo. **MI PADRE ROMÁN REYES LÓPEZ.**

## ÍNDICE

### PRIMERA PARTE

#### *Introducción*

I.- ASPECTOS HISTÓRICOS .....	1
1.1 La Época Prehispánica.....	4
1.2. La Colonia.....	10
1.3 El México Independiente.....	14
1.3.1 La Reforma: pequeña burguesía y el programa liberal.....	20
1.3.2. La Constitución de 1857.....	24
1.3.3. La Intervención Francesa y el Imperio.....	27
1.3.4. Juárez: un retroceso en la Reforma.....	29
1.3.5. Características del Porfirismo en 30 años de dominio.....	30
1.3.6. Gobiernos Postrevolucionarios.....	34

### SEGUNDA PARTE

#### 2.- MEDIDAS QUE LLEVARON LAS EMPRESAS DESPUÉS DE LA CRISIS DE DICIEMBRE DE 1994

2.1. Consideraciones Generales.....	36
2.2. La nueva mercadotecnia .....	41
2.3. El sector bancario.....	45
2.4. Problemas financieros.....	50
2.5. La exportación una medida para enfrentar la crisis.....	52
2.6. La diversificación otra medida.....	53
2.7. ¿Qué hacer? .....	59
2.8. Los empleos del futuro.....	65

## TERCERA PARTE

### 3.- EN BUSCA DE UNA EMPRESA

3.1. Planteamiento del problema.....	67
3.2. Desarrollo de las preguntas de la investigación	
3.2.1. ¿Es usted estudiante de Preparatoria Abierta?.....	73
3.2.2. ¿Cuánto tiempo tiene estudiando en Preparatoria Abierta?.....	73
3.2.3. Califique el grado de satisfacción de realizar su bachillerato en Preparatoria Abierta.....	75
3.2.4. Si tuviera la posibilidad de cambiar al sistema escolarizado ¿lo haría?.....	76
3.2.5. ¿Tiene la plena certeza de que el certificado que expide P.A. es válido?.....	80
3.2.6. ¿Considera que el sistema de P.A. le ofrece una educación y formación completa?.....	83
3.2.7. ¿Es usted alumno rechazado de alguna institución de nivel bachillerato, tal como voca, prepa, C.C.H. o bachilleres?.....	86
3.2.8. ¿Es usted alumno autodidacta?.....	87
3.2.9. ¿Considera necesario que el estudiante se auxilie de maestros o asesores?.....	88
3.2.10. Para preparar sus exámenes, ¿qué tipo de servicio le gustaría tener?.....	90
3.2.11. ¿Considera que este servicio sería suficiente para continuar estudios profesionales?.....	92
3.2.12. ¿Le interesa terminar lo más pronto posible la P.A.?.....	96
3.2.13. ¿Qué tiempo le gustaría que tuvieran los cursos para la preparación de un examen?.....	98
3.2.14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de curso?.....	99
3.2.15. ¿Considera que el precio del curso puede representa la calidad del servicio?.....	101
3.2.16. De la siguiente lista elija tres aspectos que a su juicio deba poseer	

un buen profesor.....	103
3.2.17. ¿Le agradecería que existiera una mayor comunicación con los profesores o asesores dentro y fuera del salón?.....	104
3.2.18. ¿Considera que los profesores que dictan mucho, son “malos profesores”?.....	107
3.2.19. ¿Está de acuerdo que los profesores impartan materias de distintas áreas?.....	110
3.2.20. ¿Considera que cada profesor o asesor debe ser especialista en su área?.....	112
3.2.21. ¿Le agradecería realizar sus trámites de solicitud de examen en la escuela en que estudia?.....	114
3.2.22. ¿En qué horario semanal le gustaría tomar los cursos?.....	116
3.2.23. ¿Conoce alguna escuela que brinde un buen servicio a bajo precio?.....	118
3.2.24. ¿Considera que las escuelas de “carácter social” brindan un buen servicio?.....	119
3.2.25. ¿Considera que las escuelas de “carácter particular” brindan un buen servicio?.....	122
3.2.26. Estudiantes que se auxilian de una escuela para estudiar Preparatoria Abierta.....	124
3.3. Conclusiones a la investigación de mercados.....	125
3.4. Sugerencias.....	126
3.5. Conclusiones Generales.....	127
BIBLIOGRAFÍA Y HEMEROGRAFÍA.....	128
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

Actualmente uno de los principales problemas que agobian a México es el desempleo. La crisis económica y el aumento de la población son algunos de los factores que originan y agravan el problema.

Ante este hecho, y la falta de una solución a corto plazo, miles de familias mexicanas buscan alternativas que les permitan allegarse de un ingreso para subsistir, así tenemos comerciantes, vendedores ambulantes, etc., destacan la existencia de microempresas de carácter familiar que generan las indispensables fuentes de empleo e ingresos a una o varias familias.

Estas microempresas, producto de la iniciativa familiar, carecen en la mayoría de los casos de una base organizativa y administrativa sólida, ya que son creadas de manera espontánea y muchas veces anárquica, lo que impide su crecimiento y desarrollo. Entonces, es importante considerar la posibilidad de que esta alternativa se construya sobre bases más consistentes y que pueda ser una alternativa no sólo para la economía familiar sino también para los miles de egresados de las universidades que ante la imposibilidad de encontrar empleo, puedan crearlo.

La microempresa parece ser que coyunturalmente puede ser una alternativa viable, sólo para la subsistencia. Para todos aquellos que tienen ingenio, creatividad y liderazgo puede ser algo más que un medio de subsistencia.

Las nuevas generaciones deben despertar este ingenio y empezar a crear los empleos del futuro ante un marco catastrófico: corrupción e ignorancia.

## OBJETIVOS GENERALES

La primera parte de este trabajo tiene como objetivo realizar un análisis teórico-histórico del escaso desarrollo de las fuerzas productivas del país, para poder comprender las actuales circunstancias en las que subsiste la empresa mexicana.

La segunda parte tiene la finalidad de analizar las medidas que las empresas implementaron después de la crisis de diciembre de 1994. Esta parte nos mostrara que las empresas mexicanas se protegen financieramente y las medidas que llevan a cabo consisten en el recorte de personal y la reducción de gastos para poder mantenerse. Por otro lado se hará la comparación con la filosofía mercadológica de los países del primer mundo, es decir, qué tipo de medidas emplean las empresas para competir en sus mercados nacionales e internacionales. Aquí encontraremos precisamente -aunque son condiciones diferentes- que las empresas mexicanas se encuentran muy lejos de la vanguardia: en la retaguardia.

La tercera parte del trabajo es una investigación de mercados que obedece al eje vertebral de la investigación. Como estudiante universitario egresado es intentar buscar crear un empleo en el cual me pueda ocupar y posiblemente ocupar a otras personas. En la carrera de administración la investigación de mercados es una herramienta viable para crear una microempresa.

## OBJETIVOS PARTICULARES

- \* Analizar el por qué del escaso crecimiento y desarrollo de la economía mexicana.
- \* Qué papel han jugado las burocracias en el desempeño laboral, social, político y económico de México.
- \* Analizar las medidas adoptadas por las empresas después de la crisis de diciembre de 1994.
- \* Reflexionar acerca de los empleos del futuro
- \* Las microempresas mexicanas como una alternativa viable para atacar el desempleo y fomentar la cultura empresarial y laboral que necesitan las empresas mexicanas.
- \* Intentar encontrar elementos para formar una microempresa con los elementos académicos que se reciben de la Licenciatura de Administración.
- \* Tratar de implementar una nueva forma de hacer mercadotecnia, interesándose más en el usuario o cliente; sólo de esa manera se podrá ser competitivo y mejor.
- \* Una nueva visión contra los tiempos y las crisis : el usuario o el cliente como elementos que mantendrán a las empresas en el mercado.

PRIMERA

PARTE

I

## I.- ASPECTOS HISTÓRICOS

México, un país que ha vivido en la corrupción de sus líderes y sin ningún proyecto nacional, más que, el saqueo de sus recursos naturales y de la explotación de la mano de obra mexicana; ha llegado al final del siglo XX con una población de más de ochenta millones de mexicanos, de los cuales veinte millones viven en la más extrema pobreza, el sistema económico no es capaz de generar empleos, sin embargo el capital usurario extranjero ha encontrado un lugar en el cual se puede ganar sin arriesgar mucho, esto debido a la burguesía-burocrática mexicana la cual le ha servido para mantener sus intereses y anteponerlos a cualquier interés nacional. Esto puede sonar a muchos juicios de valor pero la realidad que se está viviendo en el país va más allá del discurso idealista de las políticas actuales que se manifiestan en todas partes (mass-media, educación, religión etc.); ya no se le puede decir al obrero o al desempleado mexicano que cada cabeza es un mundo y que de esta forma se imagine que su mundo está lleno de pan y comida ¡ABSURDO NO!. La violencia que impera en el país, las pugnas internas en el mismo Partido de Estado, la inseguridad en general manifiesta que este país se está cayendo, o mejor dicho el sistema político-económico bajo el cual había vivido se está derrumbando.

El interés de esta parte de la investigación es retomar todos aquellos elementos que propiciaron esta situación, por tanto, será necesario hacer un análisis histórico y comprender el porqué del poco desarrollo de la empresa mexicana.

Escribir sobre la historia o sobre la sociedad, exige recoger los hechos y analizarlos. Los hechos originalmente nos son proporcionados por las

fuentes primarias de los que vivieron, que se manifestaron de acuerdo con la posición de clase que ocuparon en su momento y con su correspondiente mentalidad, idealista o materialista, metafísica o dialéctica, en lo esencial. Muchos de los acontecimientos históricos y sociales los podemos conocer en forma secundaria a través de posteriores estudiosos que los resumieron o presentaron con determinada intención, agrupándolos y dando preferencia a aquellos que les parecieron más aproximados a su punto de vista teórico o ideológico personal, **en cada caso**. Los que tratan de aplicar el método materialista dialéctico, toman los hechos de las fuentes originarias y de sus analistas posteriores, ordenándolos de acuerdo con criterios científicos que consideran, como lo ha puntualizado Carlos Marx, que: "Los hombres hacen su propia historia pero no la hacen a su libre arbitrio, bajo circunstancias elegidas o ellos mismos, sino bajo aquellas circunstancias en que se encuentran directamente, que existen y transmite el pasado."

El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política e intelectual en general. No es la conciencia de los hombres la que determina la realidad; por el contrario, la realidad social es la que determina sus conciencias.

La revisión histórica de México es un tanto compleja, desde la época prehispánica hasta nuestros días, ya que esta se desarrollo de una manera muy diferente a la de Occidente, esta llena de misterios, mitos, leyendas, héroes y villanos, mártires y traidores, bueno al menos eso dice la historia oficialista del Estado, lo malo es que esto se ha reproducido en todas partes y a todos los niveles; llegándose a negar un análisis objetivo de nuestra historia y reproduciéndose teorías idealistas que nos prometen un héroe de antaño sin llegar a nada, probablemente sea redundante en este aspecto, sin embargo es

preciso recalcar que para que esta nación se desarrolle el nivel de educación se debe incrementar en todos los niveles y me estoy refiriendo desde la familia hasta el empresario. Es necesario que conozcamos cual es nuestro deber histórico dentro de nuestro país el cual nos lleve al desarrollo de nuestra sociedad en todos los ámbitos, que nos preocupemos un poco y que dejemos a un lado aquellas ideas mezquinas que solo propician situaciones aberrantes y enfermas, que al fin y al cabo llevaran a la destrucción del genero humano.

## LA ÉPOCA PREHISPANICA

Estudiar el pasado es como resucitar a un muerto y se necesita valor para hablar con los muertos,<sup>1</sup> sin embargo, hoy nuestro presente nos exige el conocimiento del pasado para poder comprenderlo. ¿Porqué México no puede salir de la crisis?, ¿Porqué el desempleo?, ¿Porqué la miseria y la inanición?... Todas estas preguntas tienen respuesta, no obstante hay que tener el valor y la capacidad científica para poder analizar tales condiciones, esto implica el desplazamiento de la comunidad científica-colaboracionista y empezar a trabajar, a proponer nuevos esquemas que permitan el desarrollo individual y humano de los mexicanos.

Los mexicanos hemos vivido un largo proceso de integración, durante cerca de cinco siglos.<sup>2</sup>

Los mexicanos "son" el producto de determinadas etapas históricas en las que se han producido lo necesario para vivir, utilizando diferentes herramientas y utensilios de trabajo y de acuerdo con ellos han organizado su vida social y sus relaciones humanas.

La organización social y productiva que imperaba en la época de los primeros mexicanos era muy rudimentaria, ya que por la ausencia de animales de tiro no se alcanzó el desarrollo de los medios técnicos que surgieron de su utilización tal como la rueda (como sucedió en Europa occidental). De esta forma **la organización social fue su fuerza única** para desarrollar su sociedad, **propietarios comunes de la tierra y del producto social.**

---

<sup>1</sup> Romero, José Rubén; "La Vida Inútil de Pito Pérez", Ed. Pomúa, México, 1938. pág. 56.

<sup>2</sup> Ortega, Juan, "México al final del siglo XX", Ed. Claridad, México, 1987. Pág. 17.

Todas las tribus aztecas trabajaban colectivamente con funciones bien divididas, pero sin apropiarse en lo personal de la propiedad social ni del producto de la misma, aún cuando los estamentos comenzaban a tener determinados privilegios.

El tlatoani no era "Rey" ni "emperador" sino una especie de alto señor, el cual no ostentaba un poder sobre la sociedad que satisficiera los intereses de algún grupo en especial.

En el seno de la sociedad mexicana no se desarrollaron formas de propiedad privada antes de la llegada de los españoles, su extraordinaria organización colectiva dejaba ver una cultura desarrollada entendiendo las limitaciones que tenían; el Calendario Azteca es prueba tangible de ello, ya que en éste se mostraba la suma de los días y horas en los que se asignaban todos y cada uno de los actos ceremoniales colectivos para la producción, la construcción y la relación entre todos los miembros de los grupos tribales.<sup>3</sup> Por desgracia a la llegada de los españoles todos aquellos elementos que pudieron ser útiles para conocer más a cerca de nuestra cultura fueron atrozmente destruidos.

Es importante relacionar como fue el desarrollo de los pueblos del viejo mundo con el de los pueblos mesoamericanos, Engels nos menciona que en Asia se erigieron grandes tribus como los Arios, Semitas y Turanios los cuales alcanzaron un gran desarrollo con la domesticación de algunos animales.

Estos pueblos se erigieron como grandes pueblos pastores, esto propició que se empezaran a crear nuevas necesidades y por lo tanto nuevas

---

<sup>3</sup> Ibidem. pp. 21

herramientas; en su momento el ganado hizo la función de dinero para poder intercambiar sus productos con otras tribus, esto llevo a que la agricultura cobrara gran importancia ya que como lo menciona el mismo Engels "... el clima de las mesetas turánicas no permite la vida pastoril sin provisiones de forraje para una larga y rigurosa invernada. Así pues, era una condición necesaria el cultivo pratense y de cereales"<sup>4</sup>

De esta forma se empezaron a cultivar granos para el ganado, que más tarde el hombre también consumiría.

La constante invasión por pueblos barbaros hizo a que la industria de la guerra también se empezara a desarrollar y por tanto se empezaron a labrar metales tales como el estaño, el cobre y el bronce combinación de los dos primeros para crear armas.

A consecuencia del desarrollo de todos los ramos de la producción, ganadería, agricultura, oficios manuales domésticos, la fuerza de trabajo del hombre iba haciéndose capaz de crear más productos que los necesarios para su sostenimiento.<sup>5</sup>

Esto es de suma importancia, ya que se van a empezar a definir los roles, perfiles e intereses de todos los individuos. En el momento que el hombre empieza a crear productos más allá de los que necesita para subsistir se van a generar **excedentes**, estos van a marcar la pauta para el intercambio y la acumulación de la riqueza y por tanto poco a poco aquellas tribus colectivas van ir desapareciendo para consolidarse la **propiedad privada** de algunos individuos.

---

<sup>4</sup> Engels, Federico. La familia monogámica, ed. Claridad México, D.F. 1990, pp. 18-19

<sup>5</sup> *Ibidem*. pp. 19

Engels nos menciona también el desplazamiento de la mujer por el hombre en esta época, ya que en la primera gran división del trabajo, la mujer se podía decir tenía el control sobre aquel troglodita cazador, pero una vez con estos cambios realizados por el pastor, artesano o agricultor la mujer pasaba a segundo término, ella participaba en cuanto a consumo pero no tenía participación en su propiedad. Esto obedece a determinados intereses que se generaron dentro de las gens; y por tanto también se perfilaban aquellas manifestaciones hereditarias que favorecían al varón, heredero y sucesor de los bienes paternos, a la par se consolidó por tanto **la familia particular**.

Más tarde el hierro haría su aparición revolucionando las técnicas de la producción agrícola y artesanal. El hierro hizo posible la agricultura en grandes áreas, el desmonte de las más extensas comarcas selváticas; por otra parte dio al artesano un instrumento de una dureza y un filo que ninguna piedra y ningún otro metal de los conocidos podía tener.<sup>6</sup> La riqueza aumentaba con rapidez, pero bajo la forma de riqueza individual.

La diversidad de productos propicia un trabajo que no podía ser realizado y administrado por una sola persona, por tanto se realizó lo que Engels llama como la segunda división del trabajo en actividades más específicas.

La necesidad de mantener complejos sistemas de canalización y de riego, de conocer con precisión los períodos de siembra, de laboreo y de cosecha coincidentes con determinadas épocas en cada año, la administración, comercio y defensa del núcleo, exigió el desarrollo de élites especializadas, élites que acumularon poder social hasta el punto de lograr transferir la propiedad común a su propiedad privada. "...por encima de la sociedad los

---

<sup>6</sup> *Ibíd.* pp. 22

propietarios establecieron aparatos de fuerza que los mantengan y afiancen en sus propiedades y beneficios y en el poder sobre la sociedad engendrándose así el **ESTADO**".<sup>7</sup> sobre el cual se asentaron sus privilegios de dueños privados y lograron la exclusión paulatina de la mayoría de sus hermanos y familiares gentilicios, de toda propiedad, la familia patriarcal y el Estado.

En nuestro territorio, en el México antiguo, no pudo consumarse tal proceso social. Las condiciones maduraron más lentamente por la inexistencia de animales mayores que aligeraran el esfuerzo humano y **permitieran y urgieran** un desarrollo tecnológico más acelerado y por la imposibilidad de acrecentar los excedentes necesarios para liberar el trabajo común a núcleos especiales.

La familia gentilicia con descendencia matrilineal se mantuvo hasta la llegada de los españoles, esto queda demostrado en como se transmitía el mando o "poder" que era por vía matrilineal y no patrilineal como ocurrió de Moctezuma Xocoyotzin a su primo Cuitláhuac y de este a su sobrino Cuauhtémoc.

Los privilegios de los estamentos o de la élites tribales no se pueden confundir con la propiedad privada, ni con los sistemas patriarcales de herencia, ni se puede considerar la existencia de un Estado que esté por encima de la sociedad favoreciendo determinados intereses. Por tanto no se puede hacer una comparación con ninguna de las formas históricas de organización y producción social.

El desarrollo milenario de las fuerzas productivas y de la cultura indígena quedó brutalmente interrumpida, por la destrucción y explotación de

---

<sup>7</sup> Ortega, Juan. op. cit., pp. 18

los españoles.<sup>8</sup> Quienes acabaron con casi todos los vestigios de la cultura indígena, a pesar de estudios antropológicos, arqueológicos e históricos, no se ha podido definir con claridad el sistema de organización social, productivo y cultural de nuestros antepasados.

---

<sup>8</sup> *Ibidem.* pp. 21

## LA COLONIA

En el siglo XV, el antiguo mundo comenzó a sufrir grandes cambios, el comercio internacional, la agricultura (fisiocracia) empezaron a cobrar importancia de grandes dimensiones, estos cambios transformarían las estructuras sociales y jurídicas que imperaban en el momento. Este proceso duro casi cerca de tres siglos, durante este lapso de tiempo las fuerzas productivas se desarrollaron y se empezaron a crear grandes fortunas, la ciencia y la tecnología comenzaron a ser temas de discusión que contravenían las relaciones existentes, esto provoco severas crisis pero fácilmente el mundo salió de una etapa de oscurantismo donde había imperado la ignorancia y el totalitarismo religioso.

Paralelamente a este proceso en América Colón “nos descubría”, para dar inicio al despojo y a la brutal explotación de los habitantes de América y de sus recursos naturales.

Mientras en Europa la ciencia luchaba afanosamente, en América la ignorancia hacia de las suyas; en Europa las fuerzas productivas alcanzaban niveles nunca antes vistos, en América había un anquilosamiento de las mismas; por otra parte en Europa las relaciones sociales se modificaban para dar paso a nuevas formas de vida y de organización, en América se caía en las más bestiales y absurdas relaciones de producción, en unas cuantas palabras un atraso estúpido y aberrante.

¡Tres siglos!, tres siglos que en Europa marcaban la pauta para que la razón y ciencia se manifestaran y de esta manera la vida, la cultura y las relaciones de las personas cambiaran. Europa cambiaba para darle paso al

racionalismo y alejarse de la fantasía y del totalitarismo religioso; pero en América por desgracia, los españoles acordes a sus condiciones de un pueblo dominado, sin experiencia y de un escaso desarrollo no pudieron entender esta coyuntura estructural e implantaron esquemas de organización sumamente atrasados, independientemente de toda la corrupción de la burocracia que gobernaba en la Nueva España.<sup>9</sup>

La burocracia es una forma de organización en la cual las estructuras de autoridad son muy rígidas.<sup>10</sup> La burocracia se puede definir como el poder del buró, es decir, aquellas personas que desde un puesto determinado manifiestan por medio de sus funciones el poder sobre las demás personas. El respeto y el seguimiento de estas líneas de autoridad propició el anquilosamiento organizacional de la Nueva España, el querer gobernar y administrar desde la metrópoli, dejando poca autonomía y sin delegar una autoridad real en las colonias ocupadas significó sólo el empantanamiento del comercio y una sofocante dependencia de la colonia que no permitió que se desarrollasen nuevas fuerzas productivas ni formas de organización avanzadas.

El gobierno o las personas que ocupaban los puestos más importantes dentro de la burocracia no eran capaces de poder visualizar la explotación más racional de aquellos recursos, no se desarrolló un mercado ni se buscaron nuevas técnicas de producción. Aquí es importante contrastar la antigua organización social indígena con la española. Existen escritores como Octavio Paz que encuentran ciertas características al mexicano, como el holgazán y mediocre, "virtudes" que según él son herencia de nuestros antepasados. Sin embargo todo este tipo de atributos que se nos hace creer

---

<sup>9</sup> *Ibidem*. pp. 22

<sup>10</sup> Pereyra, Carlos. Breve historia de América, ed. Aguilar, Madrid 1941

que por genética se transmite de generación en generación es falsa. Esto impide que el mexicano de hoy pueda tomar alternativas y se cree determinadas imágenes, que se promueven por medio de los mass media en revistas, películas etc., este pasaje de la historia nos ayuda a comprender que tenemos una cultura, un pasado que nos exige su reconocimiento y por tanto una acción encaminada a dejar de creer en un destino manifiesto. Los españoles con su dominio interrumpieron un pueblo en desarrollo.

Durante los tres siglos de la colonia no se desarrollaron ni fuerzas productivas ni técnicas avanzadas ni sistemas de organización de la época. Se mantuvieron las formas primitivas de explotación con predominio de las relaciones semi-exclavas- feudales que dan en “el peonaje” en “la encomienda”, en el trabajo en minas y manufacturas y en pequeñas formaciones artesanales.

Las colonias no podían comerciar entre sí, la metrópoli se los impedía; la exportación sólo se podía realizar con ella a precios ínfimos y la importación a precios elevados de bienes necesarios y sobre todo de bienes suntuarios: Era la razón de ser del sistema colonial. El miserable mercado interno estaba limitado a productos de consumo inmediato, a trueque y a cambio directo en tianguis y ferias.

Al cabo de tres siglos, la producción de entonces revela la increíble miseria de la población y el atraso de siglos con relación al desarrollo industrial, agrícola y comercial alcanzado en Europa en el siglo XVIII.

La población de la Nueva España era analfabeta en casi su totalidad y vivía dispersa e incomunicada prácticamente, sin haber constituido en los tres

siglos, más aglutinante que la lengua impuesta, el dominio del clero y del ejército y el poder despótico de la burocracia virreinal.

La mayoría de los que integraron organismos del Estado no estaban ligados a actividades productivas, ni integraban sectores con intereses comunes, peleaban los puestos burocráticos, las posiciones, gajes y beneficios personales, recurriendo a la corrupción, a la intriga y a la traición cuando lo creyeron oportuno; "Institucionalistas", serviles con los de arriba déspotas con los inferiores, con desprecio del pueblo. Solamente una minoría de personas cultivadas profesionalmente, algunos del clero medio y bajo y pequeños productores actuaron con desinterés, desarrollaron las bases de la existencia nacional, plantearon la necesidad de una Constitución como ley fundamental y una legislación que permitiera la existencia económica, social y cultural del país. Insurgentes en la independencia, hombre de reforma en el México independiente, pugnando en contra del burocratismo, del militarismo y del absolutismo "presidencial" o "imperial" y en contra del dominio represivo y económico de la iglesia.

## EL MÉXICO INDEPENDIENTE

El proceso de independencia de México está influenciado por una serie de factores que se escapan de la historia tradicional, por una parte encontramos que la independencia de México no se dio por que sus protagonistas estaban en desacuerdo con la explotación irracional de los indígenas y por la otra el reconocimiento de la gran influencia que estaba ejerciendo la Revolución Francesa.

La Revolución Francesa da paso a la liquidación en Europa de la sociedad feudal. Con las bayonetas de Napoleón la burguesía francesa derrumbo las barreras feudales en toda Europa y, en 1808, Napoleón ocupó a la atrasada España llevándose al Rey Fernando VII que abdicó al trono en beneficio de Napoleón, quien instauró en el trono a José Bonaparte con el directo apoyo del ejército francés. Las ideas de liberalismo burgués ya se manifestaban en España, y se desarrollaron con la ocupación francesa.

Ese mismo año 1808 los españoles en México inician una serie de conspiraciones para mantener sus privilegios e impedir que el liberalismo burgués penetrara. También conspiraron los núcleos avanzados de la Colonia, criollos y mestizos. Los encomendadores y terratenientes semiesclavistas y feudalistas en la Nueva España vieron en peligro SUS PRIVILEGIOS. A partir de 1808-9, los españoles avanzados organizan en España la guerra popular de guerrillas y combaten la intervención francesa a la vez plantean la reorganización de España bajo la Constitución liberal de Cádiz que somete y limita el poder absolutista del rey.

En México, los españoles inician una serie de "conspiraciones" para mantener sus privilegios e impedir que el liberalismo burgués penetrara. También conspiraron los núcleos avanzados de la Colonia, criollos y mestizos.

Del bajo clero, de funcionarios y burócratas locales y militares con grado inferior de capitán y de profesionales, surgen núcleos dirigentes que tratan de organizar confusamente a los mexicanos: Hidalgo, Allende, Aldama, López Rayón, Morelos y muchos otros. Al descubrirse la conspiración en que participaban, en septiembre de 1810, se ven en la necesidad de llamar a la acción de todos en contra "del mal gobierno" atrayendo a las masas. Esta acción constituye el punto de crisis y estallido social que inicia la lucha armada en busca de la integración autónoma de la Nueva España y el rompimiento del nexo colonial.

Las proclamas y documentos más importantes que trataron de definir los objetivos de la guerra de independencia, son las emitidas por Hidalgo y López Rayón en diciembre de 1810. El primer documento de éstos proclama la libertad de esclavos, el cese de la contribución de tributos a las castas y de toda exacción exigida a los indios, de la abolición del papel sellado en asuntos judiciales o civiles. En la junta de Zitácuaro se declara, por vez primera, la soberanía del país, frente a otras naciones.

En 1873, Morelos instala en Chilpancingo un Congreso, mismo que formuló los puntos básicos del proyecto constitucional, que se dieron a conocer en 1814 con el nombre de "Sentimientos de la Nación", en ellos se declara la independencia del país y se pugna por un gobierno liberal y no tiránico que eche del país al enemigo español.

Asimismo señala que: "El gobierno se instituye para beneficio de la sociedad y no de algunas familias o individuos. La sociedad tiene derecho a establecer el gobierno que más le convenga, o bien de abolirlo; afirma que la soberanía radica en el pueblo originariamente y su ejercicio en la representación nacional". De esta forma quedaron cristalizados los principios ilustrados de estos insurgentes.

Sin embargo, la brutal represión en contra de las masas populares y sus dirigentes aplastó el proceso de independencia y desintegró en su cuna la unidad de las masas de la Colonia. Para 1817, de guerra popular con Hidalgo, la lucha se reduce a acciones guerrilleras con Morelos, y al final, a guerrillas aisladas en las sierras del sur.

Antes de analizar el fin de la guerra, es necesario considerar la situación española durante la época. En 1813, después de varios años de ocupación francesa, son derrotadas las tropas de Napoleón y pudo retornar a España Fernando VII y, con él, restaurarse la monarquía. El rey desconoció totalmente la Constitución de Cádiz. En México, es nombrado virrey, Félix María Calleja, quien reprime la lucha independentista. Por otra parte, en España, los españoles se sublevan frente a las decisiones de Fernando VII, alcanzan la victoria y obligan al monarca a jurar y respetar la Constitución de Cádiz, anulando los privilegios feudales de la nobleza y de la corte, el absolutismo del rey y los privilegios del clero.

En México, los españoles aquí radicados, la burocracia alta, el alto clero y los jefes militares, decidieron defender sus privilegios y fueros, separándose de España de ser preciso. Así, pactan con las guerrillas insurgentes una alianza, que queda sellada con el "abrazo de Acatempan"

entre Iturbide, criollo conservador y Guerrero de la guerrilla independentista. De esta manera se forma un sólo ejército, "Trigarante", como una fuerza para garantizar la continuidad de los privilegios de la alta burocracia, el clero y el ejército.

Los insurgentes quedaron colocados en una situación ambigua y la vieja contradicción entre las clases dominantes (encabezadas por la gran propietaria iglesia, apoyados por la burocracia española, los grandes terratenientes y "nobles" y la fuerza del viejo ejército) y las fuerzas insurgentes (de la baja y media burocracia, de los militares inferiores, criollos y mestizos, de los curas pobres, de los profesionistas liberales que luchaban por dar fin a su marginación y abrirse paso a posiciones superiores eliminando a la burocracia española y a sus aliados clericales y militares), toma un giro decisivo. Iturbide intenta mantener "igual" el viejo poder colonial y sus clases privilegiadas y se lanza a la aventura de un "Imperio Mexicano", sin embargo, su mala administración y la desorganización, forman pronto un grupo de oposición al régimen, que finalmente se desintegra.

Se proclama entonces la República, instaurándose como presidente a un insurgente criollo, Guadalupe Victoria. Los españoles son expulsados del país y muchos huyen. Nuevamente el nuevo gobierno inicia funciones muy desorganizadamente. Carecía de recursos para sostenerse, además el antiguo estado colonial, después de la guerra, había quedado intacto con todas sus características y como expresión de las clases privilegiadas dominantes, con todos sus aparatos burocráticos y de poder. Al expulsarse a los españoles, éstos fueron sustituidos en el poder, por criollos, mestizos, indios ilustrados, dentro de la burocracia o al servicio del clero, dentro de la milicia, etc. Ellos finalmente, mantuvieron los privilegios, leyes, usos y costumbres anteriores y,

al país dependiente del extranjero.

Los privilegios de la clase dominante estaban representados por el acaparamiento de los bienes inmuebles y de enormes territorios; en el caso de la iglesia estos bienes fueron utilizados particularmente para su enriquecimiento, asfixiando toda la economía al inmovilizar la riqueza territorial y los recursos financieros en sus manos "manos muertas" que representaban la parálisis económica, la imposibilidad del desarrollo comercial o manufacturero, la imposibilidad de que el Estado tuviera recursos para sobrevivir, pues no señalaba impuestos a esos bienes.

Toda la economía del México independiente era botín de la Iglesia, de los militares y de la gran burocracia, que facilitaban un sostenido saqueo de las riquezas, al extranjero. La dependencia del comercio exterior ponía al país de rodillas ante las dominantes economías de Inglaterra, Francia y Estados Unidos, sin perjuicio de sostener el comercio desventajoso con España. Las aduanas eran la única fuente de recursos y una y cien veces fueron otorgadas en pago a los acreedores extranjeros.

Nada se desarrolla en el México independiente de esa época. El estancamiento económico, la inexistencia de fuerzas productivas propias, aunadas a la ignorancia de la mayoría, al egoísmo de los poderosos, etc. dan como consecuencia la inexistencia de un crecimiento económico.

Por otra parte, se manifiestan los medianos y pequeños productores y comerciantes, la pequeña burguesía rural y urbana, por medio de sus sectores educados y profesionistas, casi todos dentro de la burocracia, que tenían una mayor conciencia de la situación del país y planteaban la necesidad

de liquidar al poder del clero, de los militares del viejo ejército y a la alta burocracia española, heredadas de la Colonia, que formaban la clase dominante y explotadora por el dominio económico que le daba la propiedad territorial, el control de inmuebles, latifundios, del crédito por la iglesia y la fuerza del viejo ejército y la alta burocracia. Los núcleos liberales sumaban la fuerza de la burocracia ilustrada media y baja con las formaciones militares o semimilitares restos de las guerrillas insurgentes de la etapa 1810 -1821, tenían el respaldo y respeto de la mayoría de la población y mantenían bajo su mando estados y zonas enteras del país.

Esta segunda fuerza plantea un programa liberal burgués, tendiente a la eliminación de las fuerzas políticas y económicas del feudalismo semiesclavista y a dar al comercio y a la producción la posibilidad de existir, poniendo los bienes monopolizados por la iglesia y, fuera del comercio y de la producción, dentro del comercio y en manos de productores capaces de iniciar un desarrollo económico propio en el país. Este núcleo es conocido como "Partido Liberal" y esgrime como programa la Reforma.

## **LA REFORMA: PEQUEÑA BURGUESÍA Y EL PROGRAMA LIBERAL.**

Los liberales plantearon su programa de Reforma como una forma de eliminar los residuos coloniales. Estaban encabezados por Valentín Gómez Farías, quien ocupó la vicepresidencia del país en 1833. Destacan además José María Luis Mora y Lorenzo Zavala:

Se puede resumir el programa liberal-reformista en los siguientes puntos:

- 1) Libertad absoluta de expresión.
- 2) Abolición de los privilegios del clero y la milicia.
- 3) Supresión de instituciones monásticas y de todas las leyes que atribuyen al clero el ejercicio de negocios civiles.
- 4) Reconocimiento, clasificación y consolidación de la deuda pública.
- 5) Medidas para hacer cesar y reparar la bancarrota de la propiedad territorial, para aumentar el número de propietarios territoriales, fomentar la circulación de este ramo de la riqueza pública, y facilitar medios de subsistir y adelantar a las clases indigentes, sin ofender ni tocar en nada al derecho de los particulares.
- 6) Mejora del estado moral de las clases populares, por la destrucción del monopolio del clero en la educación pública.
- 7) Abolición de la pena capital para todos los delitos políticos.
- 8) Garantía de integridad del territorio por la creación de colonias que tuviesen por base el idioma, usos y costumbres mexicanos.

La desamortización de los bienes del clero fue planteada por Gómez Farías, Mora y Espinoza de los Monteros, partiendo de las siguientes premisas:

- a) El clero monopoliza la propiedad rural y urbana de la nación, ya que aun las

propiedades que no son tuyas le reconocen cuantiosos créditos.

b) El monopolio del capital y consecuentemente del crédito, en manos del clero, determina que la industria y la minera estén en el mayor atraso.

c) Las finanzas nacionales están en quiebra perpetua. A consecuencia de ello, el Estado, para subsistir, tiene que recurrir a agiotistas, cuyas ganancias fabulosas implican pérdidas cuantiosas del erario que cada vez se hunde en el mayor descrédito a medida que aumenta el déficit.

d) El pago de la deuda no es posible esperarlo de una política fiscal, ya que la agricultura, la industria y la minería están también en bancarota.

La desamortización de los bienes del clero, la ocupación de sus bienes, era señalada como la única salida “posible, justa y eficaz” y benéfica para la riqueza pública y bienestar de las masas.

La pequeña burguesía y en particular los intelectuales más conscientes, plantearon claramente los retos que enfrentaba el pueblo mexicano, decían “ un pueblo sumiso débil, viciado y corrompido, es el pueblo que les conviene; a nosotros uno enérgico, activo virtuoso y morigerado. Ellos se apoyan en las clases parasitarias, nosotros en las laboriosas”. Pero como liberalismo burgués, su defensa de las masas populares queda en las declaraciones. Al amparo de la desamortización se despojo a arrendatarios y 23 años después sirvió para despojar a los indígenas de sus “fondos legales” de los bienes comunales.

La pequeña burguesía encabezada por Gómez Farías no logró unificar a la clase que representaba ni tampoco a las masas populares y fue derrotada en esta etapa.

Entre 1834 y 1847 se produjeron gobiernos de facto, producto de golpes militares o de estado, que colocaban a unos o a otros incondicionales de la oligarquía clerical-militar, cuyo personaje más connotado fue Santa Anna. Nuevos empréstitos extranjeros fueron botín de la burocracia militarista gobernante, que además dispuso irresponsablemente de los fondos públicos dejando sin recursos al erario. Las naciones extranjeras exigían el pago de sus empréstitos.

La división federal en “estados” supuestamente independientes, copiada de la organización constitucional norteamericana sin ninguna lógica, permite a las burocracias y milicias locales disponer a su antojo de los espacios territoriales bajo su “soberanía”. El aislamiento de estas provincias no fue considerado por los atrasados y voraces gobernantes y el “sistema federal” aceleró el localismo y la tendencia al separatismo.

Mientras esto ocurría en México, los Estados Unidos practicaban la colonización masiva con millones de europeos, ocupando sucesivos territorios y declarando su decisión de ocupar el territorio hasta el pacífico.

Entre 1836 y 1848 los norteamericanos se apoderaban de Texas, California, Nuevo México, Arizona, Texas y parte de Tamaulipas, al Norte del Río Bravo, dos millones de kilómetros cuadrados, más de la mitad de la república, recibándose a cambio quince millones de pesos de indemnización.

La derrota y la mutilación del territorio nacional no disminuyó en ningún momento las pugnas internas entre la burocracia y las facciones militares y el clero.

H. H. Bancroft, historiador norteamericano, explica la guerra contra México, en los siguientes términos: "La guerra de los Estados Unidos contra México fue un negocio premeditado y determinado de antemano".

El centralismo político, económico y social que mantuvo el virreinato, no cambio en su esencia, pero sí en su forma. Cada gobierno estatal "federado" integró su propia burocracia y ésta utilizó el poder local para enriquecerse y beneficiarse, manteniendo en ruinas al erario público y a la gran masa de la población.

Se trataba entonces de un "federalismo" que daba manos libres a la "nueva burocracia" localista y desarrolla intereses parasitarios que desintegraban en la práctica la unidad del país, como se manifestó en la invasión norteamericana.

La burocracia local se manifestaba "liberal" porque con la forma de gobierno "federal" afianzaba sus posiciones dominantes y su enriquecimiento promoviéndose como la clase dominante propietaria y asegurando la explotación de las mayoritarias masas campesinas.

"Centralistas" y "Federalistas" ahogan la economía del país paralizan la producción rural, artesanal y manufacturera y sostienen un ininterrumpido proceso "de rebeliones", cuartelazos, golpes de estado y pugnas por sus particulares intereses.

## LA CONSTITUCIÓN DE 1857.

El 1 de marzo de 1854 el coronel Florencio Villarreal proclama en Ayutla un plan que fue conocido con ese nombre "Plan de Ayutla", en unión del general Juan Alvarez. El plan planteaba resumidamente dos cuestiones: desplazar y eliminar a Santa Ana y convocar a un Congreso extraordinario para restaurar la república y el sistema federal.

La llamada revolución de Ayutla fue un acto militar que prescindió en absoluto de la presencia y acción de las masas populares y aun de los verdaderos liberales, los "puros".

En octubre de 1855 se convoca al Constituyente, concurriendo una mayoría de diputados liberales, numéricamente predominaban los "moderados", pero los liberales puros tuvieron las más importantes posiciones por su programa: Ponciano Arriaga, León Guzmán, Zarco, Olivera y Mata quedaron en la Comisión Redactora de la Constitución.

La Constitución quedó aprobada por el constituyente el 5 de febrero de 1857 y principalmente contenía:

a) Una sola Cámara Legislativa con facultades sobre el Poder Ejecutivo y control sobre el Judicial. La supresión de la Cámara de Senadores, ya que ésta había servido como respaldo y palanca para concentrar el poder en manos del presidente en turno.

b) Prohibición de tribunales especiales, de fueros y emolumentos; supresión de la coacción civil para el cumplimiento de los votos monásticos; la libertad de imprenta y de enseñanza sin limitarlas al dogma católico; prohibición a las

corporaciones eclesiásticas para adquirir o administrar bienes y raíces, salvo los destinados inmediata y directamente al servicio del culto, tolerancia relativa de cultos y de expresión y de pensamiento.

Sin embargo Comonfort quien había sido elegido constitucionalmente como presidente afirmó sobre la Constitución de 1857: "Su observancia es imposible" provocando nuevamente una revuelta entre liberales y conservadores. El general Félix Zuloaga reconoce a Comonfort como presidente y convoca a un nuevo constituyente, lanzando el "Plan de Tacubaya".

Los liberales respondieron con la guerra y con la radicalización de sus actitud en contra del clero y su iglesia, principales soportes de los militares conservadores. Comonfort abandonó la ciudad y se dirige a Norteamérica Zuloaga y Miramón ocupan la presidencia.

Los liberales "puros" exigen que se dicten las Leyes de Reforma en cumplimiento de la Constitución de 1857 considerando que de esa manera atraerían un mayor respaldo de la población y frenarían al clero y a la vieja burocracia estatal y militar.

Correspondió a Santos Degollado, general en jefe del ejército federado que había atravesado la república combatiendo de Colima hasta Tampico, decidir con su fuerza a favor del grupo liberal reformista. El gobierno Federal expidió las Leyes de Reforma en Veracruz:

1.- Ley de Nacionalización de los Bienes eclesiásticos, separación de la iglesia y el Estado, supresión de las órdenes religiosas.

- 2.- Ley del matrimonio civil.
- 3.- Ley orgánica del registro civil.
- 4.- Ley sobre el estado civil de las personas.
- 5.- Decreto que elimina al clero en cementerios y camposantos.
- 6.- Ley sobre la libertad de cultos
- 7.- Decretos sobre días festivos y secularización de hospitales y establecimientos de beneficencia, así como la extinción de comunidades religiosas.

El 22 de diciembre de 1860 el general González Ortega derrotó en Calpulalpan al general conservador Miramón y ocupó la ciudad de México. El 11 de enero de 1861 el gobierno federal se instaló en la capital.

## LA INTERVENCIÓN FRANCESA Y EL IMPERIO

Como consecuencia de la guerra civil abierta en México, iniciada en 1858 y que se mantuviera hasta enero de 1861, fecha en que fue derrotado Miramón y se instaló en la ciudad de México el gobierno de Juárez, como quiera que se mantenían en rebelión las fuerzas conservadoras y la economía se encontraba destrozada, sin que con motivo de la guerra de secesión norteamericana iniciada en marzo de 1860 hubieran tenido efecto las peticiones de los recursos, las cesiones de territorios, la hipoteca de enormes extensiones, las ofertas de colonización, etc., el gobierno carecía de recursos y, como consecuencia, los pagos de los "créditos" quedaron suspendidos. Inglaterra, Francia y España enviaron una escuadra militar que ancló frente a Veracruz a principios de 1859, exigiendo el pago de la deuda e internándose en el país.

Veracruz no fue defendida y se buscó una solución negociada al problema de la deuda. Los ingleses y españoles llegaron a acuerdos para el pago, retirándose del país. Los franceses con otros objetivos, persistieron en la invasión. Fueron detenidos circunstancialmente en Puebla el 5 de mayo de 1862 y al fin, en mayo de 1863 fue ocupada Puebla y después, sin que hubiera ninguna defensa por haberse retirado a San Luis el gobierno de Juárez, ocuparon la capital las tropas francesas y sus "aliados" y protegidos: Zuloaga, Miramón, Almonte, etc.

Los franceses ejercieron un gobierno irregular por medio del general Forey y los conservadores mexicanos declarando:

- 1.-La nación mexicana adopta como forma de gobierno la monarquía moderada.
- 2.-El soberano tomará el título de emperador de México.

3.-Se ofrece la corona imperial a Maximiliano, archiduque de Austria.

4.-En caso de que éste no acepte, Napoleón III, emperador de los franceses, indicará otro.

En mayo de 1864 se instaló en México el gobierno de Maximiliano, sin contar con recursos económicos. Nuevos empréstitos con carga a las aduanas, fueron obtenidos, quedándose insolvente el gobierno imperial.

La poca simpatía que tenía Maximiliano por parte de los conservadores por las ideas liberales de éste, el fin de la guerra de secesión en Estados Unidos en 1865, la guerra iniciada por Prusia en Europa, derrotando a los austriacos, desesperó a Napoleón III y precipitó la retirada de los franceses que abandonaron el país en 1867, las guerrillas al interior del país fueron los factores que provocaron el fin del imperio.

Maximiliano, acosado por la guerrilla popular, sin apoyo del gobierno francés y sin recursos, trató de respaldarse con un ejército formado por Miramón y Márquez. La iglesia y el clero reaccionario habían vuelto la espalda al imperio por la conducta liberal de Maximiliano y éste carecía de todo apoyo.

Las guerrillas ocuparon el territorio del país, cuando Maximiliano decidió abandonar la ciudad de México, fue aislado y aprehendido en el Cerro de las Campanas, terminando así el efímero imperio mexicano y siendo fusilados Maximiliano, Miramón y Mejía.

## JUÁREZ : UN RETROCESO EN LA REFORMA

Como hemos visto, Juárez NO PARTICIPÓ para nada en la formulación del programa liberal, ni en las leyes de Reforma, menos aún en la elaboración de la Constitución de 1857.

Juárez no combate en ningún momento en contra de los conservadores o de los franceses, esto lo hacen Santos Degollado, González Ortega, León Guzmán y otros verdaderos liberales y hombres de la Reforma, Juárez se sitúa en su posición burocrática y respeta la Constitución del 57 por que legitimaba su inicial nombramiento, pero después pisotea la Constitución, se reelige y prorroga a su arbitrio su mandato presidencial, a pesar del repudio de los liberales y reformistas.

Cuando ocupa la presidencia por ascenso burocrático, no está en la capacidad de gobernar y durante más de ocho años sobrevive con el apoyo y reconocimiento norteamericano, proponiendo una y otra vez, la celebración de pactos que mutilaban al territorio y la soberanía del país. Restaura el presidencialismo autoritario, aplastando criminalmente a sus opositores, llevando a la práctica la restauración del Senado para destruir la posible democracia parlamentaria que limitaría su poder y anularía la influencia sobre el poder judicial, designado por Juárez.

Juárez es el símbolo del Termidor de la Reforma, es la encarnación de la burocracia ávida de poder que se eterniza en sus posiciones sobre la explotación de los mexicanos, es el padre de la sumisión y de la anexión de la economía mexicana a los Estados Unidos de Norteamérica. Por eso es el símbolo de la burguesía burocrática intermediaria, brazo actual del dominio y

del saqueo del imperialismo sobre México.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PORFIRISMO EN 30 AÑOS DE DOMINIO.**

Al morir Juárez, la política de la burocracia burguesa mantiene su curso: Sebastian Lerdo de Tejada incorpora a la Constitución las Leyes de Reforma (5 de octubre de 1873) y Porfirio Díaz es el continuador de la obra de Juárez. Características :

- 1.- Desarrolló al máximo la concentración de la propiedad de la tierra en manos de latifundistas que monopolizaron, creando nuevos bienes de "manos muertas", restringiendo a la agricultura, asfixiando el progreso de México.
- 2.- Aseguró la explotación servil-esclava de los campesinos desposeídos por los latifundistas extranjeros y nacionales, reprimiendo brutalmente a las masas populares en cuanto manifestaban su inconformidad.
- 3.- Las haciendas "crecían" ilegalmente absorbiendo los fundos legales de los pueblos y las tierras comunales de los indígenas. Los pueblos fueron convertidos en peones serviles de la tierra.
- 4.- Se convirtió al Estado como un Estado dependiente económicamente del extranjero, de las inversiones extranjeras en minas, tierras y manufacturas, de los transportes y del comercio, principalmente norteamericano y secundariamente europeo.
- 5.- Se mantuvieron los sistemas de explotación de la tierra más primitivos, la siembra personal con COA o con arado de madera tirado por bueyes. La agricultura se estancó y los latifundios en enormes extensiones quedaron sin siembra ni uso.
- 6.- La población creció muy lentamente. DE 1872 que habitaban alrededor de 9

millones en la República, a 15 millones en 1910. El atraso, el hambre y el analfabetismo es característico del 90% de la población rural y del 80% de la urbana.

7.- El gobierno burocrático-feudal sustituye a los caciques militares locales por un caciquismo feudal ejercido por los terratenientes.

8.- En la minería, en los obrajes y manufacturas y aun en las incipientes industrias que se establecieron de 1872 a 1910, se explota a los trabajadores con salarios bajísimos y jornadas hasta de 18 horas sin descanso semanal. Los salarios eran pagados con vales o bonos que tenían que cambiarse por mercaderías de mala calidad y alto precio, en las tiendas de raya. La vigilancia represiva de los capataces extranjeros y el trato brutal, reducían al proletariado a la calidad de semi-esclava. La huelga estaba prohibida y condenada como delito y no se permitía la organización sindical, sino la formación corporativa semi-artesanal que facilitaba al gobierno el control y manejo de los gremios. Cualquier movimiento de los trabajadores, urbanos o rurales era reprimido militarmente.

9.- La clase dominante se integra con la enriquecida y corrompida burocracia gobernante en primer término, con los terratenientes y con los emergentes capitalistas asociados-dependientes de los imperialistas norteamericanos o ingleses.

10.- Se mantienen anuladas las libertades cívicas que quedan bajo control de la clase dominante utilizando la fuerza del Estado y una creciente burocracia servil para ejercer el poder y transformar al Estado en al principal fuente y medio de enriquecimiento generadora de una burguesía burocrática intermediaria. Se manipula al sufragio y se práctica el fraude electoral.

Al final del siglo XIX y principios del actual los capitales ingleses invertidos en petróleo, minas, ingenios azucareros y comercio interno y externo quedaron privilegiados por el gobierno de Díaz. Casi el 80% de los campos petrolíferos les estaban cedidos y poseían las 3 refinerías más importantes del país. En la producción azucarera y las inversiones en minas eran preponderantes los capitales ingleses. Los norteamericanos invocando la "Doctrina Monroe" pidieron que se les cediera el derecho y preferencia a sus capitales inversionistas. Esto es un elemento fundamental que va a originar la contradicción entre la clase dominante y la clase media de los estados del norte del país, los cuales habían establecido una estrecha relación comercial con los norteamericanos, entre ellos se encontraba la familia Madero dueña del latifundio La Laguna.

Estados Unidos había invertido en ferrocarriles que entroncaban al país con sus fronteras para el saqueo de las materias primas de México. Sin embargo el sistema que funcionaba en México en base al peonaje y al saqueo de los recursos naturales por parte de otros países que no lo favorecían, motivó a que pactará con la clase media para promover un cambio que le favoreciera para poder explotar la mano de obra libre y la preferencia para la explotación de los recursos naturales de México.

Las condiciones en que vivía la población, la industria y la producción eran deplorables. La extrema miseria campesina se basaba en la concentración de la tierra que permitió, de 1867 a 1910, el desarrollo del latifundio semifeudal y la explotación servil-esclava del "peonaje" campesino.

Los derechos "políticos" eran ejercidos por **la minoría burocrática** enriquecida y prepotente de funcionarios y sus socios contratistas y familiares

concentrados alrededor del llamado "Partido Científico".

La atrasada producción artesanal era el otro aspecto de la impotencia del sistema para permitir el desarrollo capitalista del país, necesario ya para la política expansionista del imperialismo norteamericano.

La convivencia cómplice de los latifundistas feudales y del imperialismo en la explotación de la fuerza de trabajo y del saqueo de materias primas, entró en contradicción al diferir cada vez más con los intereses de los imperialistas para exportar dinámicamente sus capitales y obtener el control del mercado y del desarrollo industrial dependiente, y el inmovilismo económico, provocado por los nuevos "bienes de manos muertas" representados por las propiedades enormes concentradas y mantenidas en su mayor parte improductivas y fuera del mercado y por el Estado presidencial absolutista.

La servidumbre del "peonaje" sujeto a la tierra e imposibilitado para disponer libremente de su fuerza de trabajo, impedía el desarrollo capitalista, el único que se propiciaba entonces: un capitalismo dependiente y "desarrollado" por los capitales norteamericanos, y esta cuestión provoca la contradicción entre los imperialistas y sus socios feudales, que ya no respondían a sus intereses, ni siquiera garantizando la "paz de muertos" impuesta en el país.

Estas contradicciones entre la clase dominante atrasada y feudal de México y los imperialistas norteamericanos, motivó la presión de los gobiernos yanquis para cambiar a la burocracia dominante y colocar en lugar de Porfirio Díaz a algún presidente más inclinado a admitir el ingreso de capitales norteamericanos, con todas sus consecuencias.

El movimiento revolucionario de 1910 surge por tanto de las necesidades imperialistas del momento y de la desesperación de las masas que vivían en la miseria. No existía un planteamiento que cambiará la estructura social, económica, política, productiva y organizacional del país, la idea simplemente era cambiar a la burocracia existente por otra que favoreciera los intereses de los imperialistas y de sus socios en la burguesía burocrática nacional.

### **GOBIERNOS POSTREVOLUCIONARIOS**

Si en la Colonia y en el siglo XIX y principios del XX, las funciones burocráticas en el Estado fueron la principal fuente de “empleos” (parasitarios) y de la formación de grandes propietarios de latifundios y de fortunas obtenidas de la inmoral utilización y de los recursos públicos y de la brutal exacción en contra de los trabajadores, de los productores particulares y de las masas populares, a partir de 1920 esta situación se agrava hasta el presente en que más de cuatro y medio millones de burócratas parasitan y arruinan al país y unos diez mil funcionarios de la burguesía burocrática disponen de los recursos públicos en los aparatos y empresas del Estado que esencialmente proporcionan la infraestructura regalada a los capitales extranjeros, a los suyos propios y a los de sus socios prestanombres y contratistas que manejan los aparatos estatales para mantener la sumisión total de la clase obrera, de las masas campesinas y populares y la explotación sin límites que incluyen también a más de medio millón de empresarios no monopolistas, medios, pequeños y microempresarios, que son explotados en el mercado monopolico controlado por el imperialismo transnacional. El Estado dependiente y capitalista ejerce también funciones de monopolio controlando la producción, la

comercialización, el financiamiento, por medio de leyes y reglamentos y de sistemas aduanales, etc., y ahorcando con sus impuestos expropiatorios y su actividad corrupta de supuesta "vigilancia" y "control", basada en la exacción brutal ("mordida") que arranca de las manos de los que viven de su trabajo el producto del mismo.

El único gran negocio en el México actual es ocupar posiciones burocráticas, desde las cuales se encumbran a la riqueza los burócratas y engrosan las filas de una burguesía subordinada al exterior y sostén de las "ganancias" extranjeras, a la vez que "acumulan" en sus manos muertas, improductivas e impotentes, la riqueza que nos es saqueada por los imperialistas.

SEGUNDA

PARTE

II

## II.-CONSIDERACIONES GENERALES

La segunda parte del trabajo es tratar de hacer un intento por encontrar algunas manifestaciones de *la nueva forma de hacer mercadotecnia*<sup>11</sup> en las estrategias de las empresas mexicanas y así poderlas clasificar en tendencias de acuerdo a las medidas que tomaron para superar la crisis de diciembre de 1994, así como relacionar estas medidas con la posible creación de empleos o posible recorte de personal.

Nuestras hipótesis<sup>12</sup> son:

Hi= Las empresa mexicanas dentro de sus estrategias están implementando medidas de la nueva forma de hacer mercadotecnia.

Ho= Las empresas mexicanas dentro de sus estrategias no están implementando medidas de la nueva forma de hacer mercadotecnia.

Ha= Las tendencias que manifiestan las estrategias de las empresas mexicanas están orientadas a la diversificación, la exportación y la reducción de los gastos operativos y financieros.

Hi= Las empresas mexicanas en época de crisis implementan medidas de mercado para enfrentar la crisis.

Ho= Las empresas mexicanas en época de crisis no implementan medidas de mercado para enfrentar la crisis.

Ha= Las empresas mexicanas en época de crisis implementan medidas financieras para enfrentar la crisis.

---

<sup>11</sup> Cuando nos referimos a *la nueva forma de hacer mercadotecnia* estamos hablando de aquellas medidas o recomendaciones que hacen los autores de los libros: "Los Ganadores del Maximarketing", "Marketing de Relaciones" y "Enfoque"

<sup>12</sup>El significado de la notación de las hipótesis es el siguiente:

Hi: Hipótesis de investigación

Ho: Hipótesis nula

Ha: Hipótesis alternativa

Hi= Las empresas mexicanas se preocupan por sus clientes.

Ho= Las empresas mexicanas no se preocupan por sus clientes.

Ha= Las empresas mexicanas se interesan más por sus estados financieros.

Hi= Las empresas mexicanas implementan medidas a largo plazo.

Ho= Las empresas mexicanas no implementan medidas a largo plazo.

Ha= Las empresas mexicanas implementan medidas a corto plazo para enfrentar la crisis.

Hi: La microempresa como una solución para el desempleo

Ho: La microempresa no es una solución para el desempleo.

Ha: La microempresa un medio de subsistencia familiar.

La investigación tiene un carácter estrictamente documental, nuestra base es una serie de artículos de la revista EXPANSIÓN correspondiente a la sección de ESTRATEGIAS Y EMPRENDEDORES; los artículos que se estudiaron abarcan desde diciembre de 1994 hasta abril de 1996 pero sólo tomaron los casos más representativos para la exposición del trabajo. Cabe mencionar que en México (no se si también en algún otro lado) el acceso a la información es un tabú, ¿por qué? no se, probablemente las empresas guardan su información para cuidarse de la competencia y por otra parte existen "cosas" muy turbias que no quieren que se conozcan. Además la información proporcionada por los empresarios a los medios de comunicación es muy escueta. Por tanto, con estas limitaciones tuve que trabajar, por ende, algunas medidas tuvieron que ser inferidas. El eje de investigación por tanto será vincular la realidad (en base a los artículos de la revista) con nuestro marco

teórico.

Durante el año de 1994, el país presentaba un favorable panorama y un ambiente sólido y estable para las empresas mexicanas, las cuales tenían muchos proyectos ambiciosos a mediano y largo plazo, muchas de ellas adoptaron variadas estrategias con el fin de conseguir sus objetivos. Durante el predominio de este ambiente la principal meta de las empresas mexicanas era desarrollarse al máximo y tratar de ganar mejores posiciones en el mercado, contaban con estrategias que contemplaban la situación económica del país en esos momentos.

Todo parecía marchar en orden, cuando la explosión de la crisis dio fin a las expectativas de desarrollo de muchas empresas, principalmente pequeñas y medianas que apenas comenzaban a desarrollarse.

Como es evidente este nuevo panorama de incertidumbre, que se presentaba en el país de un momento a otro, obligó a cambiar de rumbo a las empresas, la mayoría de ellas cambió sus estrategias de desarrollo por estrategias de supervivencia, ya que el poder adquisitivo de la población disminuyó drásticamente y las ventas cayeron en una proporción desmedida ocasionando pérdidas en las empresas.

Parecería contradictorio pero así como hubo cierre de muchas empresas, a causa de la crisis financiera, muchas otras la utilizaron como una aliada para poder desarrollarse, esta tendencia se puede notar claramente en los primeros meses del año en los cuales varias empresas siguen firmes y dispuestas a conseguir sus objetivos.

La crisis afecta desde el punto de vista económico por las diferentes aspiraciones que se tiene, en el caso de la clase alta, también se ha manifestado un impacto emocional, ya que tienden a comprar más ofertas y a bajar el gasto, quizá como una forma de solidaridad o para recompensar su sentido de culpa. No es un cambio por necesidad, sino por la presión del medio ambiente y la necesidad de adaptarse a lo que está pasando. Son parte de la incertidumbre del país.

Las amas de casa están escogiendo marcas más baratas, en tanto que gastos como ir a centros comerciales o restaurantes se ha limitado en forma drástica. Las mujeres que tenían una baja participación en la actividad económica se pusieron a hacer alguna cosa, como ofrecer comida en la calle o vender cosméticos o ropa a domicilio. Otra respuesta es la de dejar de adquirir alimentos parcialmente preparados, que ahora se hacen en casa, lo que significa que la mujer realiza más trabajo tanto fuera como adentro de la casa.

El problema del desempleo obrero se hace más patente cuando se refiere al centro del país, incluyendo Jalisco, algunas partes de Aguascalientes y sobre todo el Valle de México. El drama de la capital ocurre por que es una ciudad que produce para su propio consumo y por que muchos empleadores tienen una mentalidad tradicional: "Cuando se sienten arrinconados optan por el desempleo, y creen que va a resolver el problema despidiendo gente y bajando los costos de la mano de obra".<sup>13</sup>

Hemos encontrado dos caminos, que la mayoría de las empresas parecen adoptar, algunas de ellas han olvidado su principal objetivo que es el de vender y desarrollarse ya que se han concentrado en elaborar estrategias

---

<sup>13</sup> Rozenberg, Dino. La crisis de los trabajadores. Expansión, publicación quincenal, (México, D.F.), 20 de diciembre de 1995, pp. 38

de sobrevivencia, las cuales les permite subsistir a la crisis sin ofrecerles un futuro muy prometedor, por el contrario existen otras que están aprovechando la crisis como un aliado que si bien por el momento les esta ocasionando problemas y pérdidas en un futuro podrá ofrecer un mayor porcentaje del mercado, ya que muchas de las empresas pequeñas y medianas es probable que no sobrevivan y su mercado quedará a la deriva de las empresas fuertes que permanezcan cuando el país alcance una cierta estabilidad.

## LA NUEVA MERCADOTECNIA

¿Qué es la mercadotecnia?. Philip Kotler dice "La mercadotecnia es el estudio de los procesos de intercambio: la manera en que se pueden iniciar, motivar, facilitar y consumir las transacciones. La administración de la mercadotecnia estudia cómo las organizaciones y la gente pueden mejorar las actividades de intercambio para producir más ingresos para ellos mismos y más satisfacción a otra personas."<sup>14</sup>

La definición de Kotler es "ad hoc" para la realización de este trabajo, por que no existen muchas "mercadotecnias", sólo la necesidad por parte de las empresas de generar ingresos y mantener o abarcar un segmento del mercado mediante sus clientes o usuarios de sus productos o servicios.

La diferencia que nosotros notamos es la forma en la que la empresa establece un vinculo con sus clientes, la manera en lo que dice y lo que hace. Por ejemplo, encontramos mensajes publicitarios que dicen: "Gran oferta, productos al 50% de descuento", y, gente que acude al llamado pero regularmente sufre constantes decepciones, ya que la empresa incrementó una semana antes de la oferta los precios en un 50%, los productos que están en descuento son saldos, los productos están pasados de moda, etc. Lo que ocasionan estas empresas u organizaciones es perder la fidelidad de sus clientes para posteriormente meterse en problemas ellos mismos.

En qué consiste por tanto *la nueva mercadotecnia*, bueno, esta nueva mercadotecnia es un intento por rescatar precisamente ese vinculo entre empresa y cliente, en la cual ambos resulten beneficiados. El administrador de

---

<sup>14</sup> Kotler, Philip. Mercadotecnia. Ed. Prentice Hall, México, 1989, pp. XVII

mercadotecnia debe ser una persona capaz de crear las estrategias, medidas o tácticas para establecer ese puente que pueda vincular a la empresa con el cliente. En nuestros días éste no es un tema árido, existen algunos escritos que han servido para modificar algunas estrategias obsoletas y que algunas empresas en Estados Unidos y Europa utilizan, dándoles resultados muy favorables. Sin embargo este proceso no es el diseño de una mente lúcida, sino un conjunto de experiencias que las empresas han adquirido por su lucha en mantener sus mercados.

“Los Ganadores del Maximarketing”, “Marketing de Relaciones” y “Enfoque” son obras que nos muestran cada una por su lado la manera de como satisfacer a los clientes y obtener de ellos más beneficios.

La rapidez o la lentitud con la que cambia el mundo que nos rodea afecta nuestra percepción del tiempo en sí. Entre más rápido cambian las cosas, más rápido parece que nos precipitamos hacia el futuro y más lejanos parecen estar de nosotros eventos apenas acaecidos.

La mercadotecnia también ha sufrido cambios, demasiados son los dirigentes que están mal preparados filosóficamente para enfrentar este mundo de hoy donde deben correrse riesgos constantemente, donde el cliente tiene el poder y donde debe llevarse a cabo el complejo proceso de convertir prospectos posibles en relaciones comerciales a largo plazo.

Lo que provocó un cambio en todo esto y precipitó la aceptación de la mercadotecnia directa fue la desaceleración de la economía mundial y la consiguiente presión sobre los márgenes de operación utilizada a principios de los años 90s. De pronto surgió la idea de acabar con el desperdicio en la

mercadotecnia tradicional masiva e iniciar programas con blancos precisos, extraídos de las bases de datos se convirtió en algo perfectamente valido y oportuno. En el libro de Rapp y Collins, **Los ganadores del Maximarketing**, los autores nos recomiendan siete claves que son fundamentales para llegar a estos puntos:

- 1) Informar al cliente.
- 2) Manifestar la presencia del producto en la vida del cliente.
- 3) No desperdicie su dinero en los que no son prospectos.
- 4) Ofrezca beneficios sin sacrificios.
- 5) Reúna a la gente.
- 6) Preocúpese al grado de poner primero al cliente.
- 7) Atrévase a empezar de nuevo.

En la nueva era competitiva plantea diversos comportamientos, las tendencias del mercado cambian, la diversidad de los productos y los servicios aumenta, al igual que la competencia, tanto al interior como al exterior de los mercados, los ciclos de vida del producto se han acelerado y los canales de distribución tienen un flujo constante. El contacto con el cliente es la regla de oro, pero, los canales entorpecen, a menudo, el diálogo con los clientes, es necesario crear una base de datos, que albergue información accesible sobre éstos y sobre los mercados más pequeños. Pero utilizarla como herramienta del marketing y una forma de retroalimentación del cliente y no simplemente como una forma de identificar y vender un producto, lo que buscan los clientes es cualitativo e intangible; es el servicio que está integrado con el producto. Una estrategia para crear un mercado es una estrategia para la diferenciación, se debe enfatizar en la aplicación de tecnología, educar al mercado, desarrollando **relaciones** con la infraestructura de la industria y crear nuevos

modelos, se requiere innovación y creatividad para distinguirse. Los medios promocionales tradicionales amplifican el nivel de confusión y no logran comunicar mensajes claros. Existe una tendencia a la reducción y la reestructuración, buscando nuevas formas de hacer negocios. Los pronósticos y la investigación ya no proporcionan un camino claro para la acción en los nuevos mercados dinámicos existentes.

Por otro lado, Al Ries en su libro **Enfoque**, nos pone de manifiesto como muchas de las empresas norteamericanas están perdiendo su poder y enfoque debido a que están disipando su energía en demasiados productos y mercados. Muchas compañías se lanzaron a producir todo tipo de bienes y servicios sin considerar relación alguna con sus líneas que tradicionalmente les han identificado en sus mercados, es decir se diversificaron, y tarde o temprano pierden su eficacia, su competitividad y principalmente pierden su capacidad para administrar un grupo heterogéneo de productos y servicios sin relación entre sí.

Al mantener una empresa enfocada se logran beneficios innumerables "las evidencias señalan que cuando se restringe el enfoque, las ventas disminuyen a corto plazo, pero aumentan a la larga". Además este tipo de empresa proyecta una mejor imagen ante sus clientes, ya que representa ser especialista, líder, con mejor precio y con el nombre más apropiado para el producto.

“La década de los 90's pertenecerá al cliente”<sup>15</sup> mencionaba Mckenna al iniciar su libro “Marketing de Relaciones” . Analicemos que tanta verdad hay en México en relación a esta aseveración.

## EL SECTOR BANCARIO

El sector bancario ha sido uno de los más golpeados por la crisis provocada por la cartera vencida. Por tanto analizaremos las medidas que han venido implementando algunos bancos para enfrentar las adversidades de la crisis. El día 19 de Octubre de 1994, en la reunión que tuvieron los banqueros de México en Cancún, anunciaba Pedro Aspe Armella, Secretario de Hacienda y Crédito Publico, la llegada de bancos extranjeros para 1995,<sup>16</sup> algunos de ellos como el Citibank y el Chemical Bank.

Banca Quadrum es también un banco extranjero que ya operaba en México. Hasta 1992, Quadrum se había concentrado en el arrendamiento y mantenimiento de carros de ferrocarril y fabricación de equipos de telecomunicaciones, aunque ya contaba con una operación importante de factoraje (Factor Quadrum). Sin embargo, en ese año el concepto de institución financiera afiliada a una empresa industrial, había dejado de ser atractivo, por lo que se tomó la decisión de separar los negocios.

Banca Quadrum además había implementado una estrategia de selección de clientes para el otorgamiento de créditos, que le dio resultados en los años anteriores, pues redujo la cartera vencida del 6.8% al 5.4%. “Para 1995, los nichos de mercado que atenderá banca Quadrum será la industria, la

---

<sup>15</sup> Mckenna, Regis. Marketing de Relaciones. Ed. Paidós, España, 1991, pp. 23

<sup>16</sup> Becerri, Isabel. “Piden garantías los bancos extranjeros”, El Financiero (México, D.F.), 20 de octubre de 1994, pp. 3

educación, la salud y el financiamiento automotriz, bajo la estrategia de "calidad de la cartera"<sup>17</sup>.

En psicología de la conducta existe un mecanismo conocido como "mecanismo de rechazo", expresión abreviada que corresponde a tratar de hacer que los nubarrones grises desaparezcan del cielo pretendiendo que no existan.<sup>18</sup>

De esta forma, Banca Quadrum trata de justificar sus errores del pasado la convergencia no le funcionó, empero, trata de atacar el problema con su estrategia de "calidad de la cartera" que le ha funcionado porque de 1993 a 1994 redujo en un 20% la cartera vencida y bajo esta misma medida espera tener resultados positivos en 1995. Creemos que es una buena medida, sin embargo, consideramos que si Quadrum se preocupara más por sus clientes que por sus problemas financieros, podría tener éxito con ambos, es decir, si se establecieran atractivos planes de ahorro, inversión y financiamiento, los clientes verían en este banco una alternativa viable, pero hace falta imaginación. Como lo mencionó Collins, escritor de "Los Ganadores del Maximarketing": "Hacen falta iniciativas atrevidas que fomenten la lealtad por medio de un interés auténtico en el bienestar de los usuarios y que no traten de sacarles el máximo provecho posible"<sup>19</sup>

Por otro lado, el Citibank que entró al mercado, mientras los banqueros nacionales se preocupaban por la reestructuración de las deudas, encontró su propio espacio en el mercado mexicano. El Citibank tan pronto

---

17 Holguín, Claudia. Quadrum Tiempo de Cautela. Expansión, publicación quincenal, (México, D.F.) 12 de abril de 1995 pp. 57

18 Rapp, Stann; Collins, Thomas L. Ganadores del Maximarketing. Ed. Mc Graw Hill, México, 1994, pp. 3

19 *Ibidem*, pp. 17

llegó a México atacó el segmento de mercado más alto, diría Al Ries: "se enfocó".

Además apoyado totalmente en el sistema de mercadeo telefónico (Cityphone), el banco casi elimina la necesidad de que el cliente se traslade a alguna sucursal para obtener algún servicio. Desde la solicitud de un producto hasta la consulta de estados de cuenta o transacciones pueden resolverse por este medio. Cuando es necesario firmar algo, al principio es la propia empresa la que se traslada a las oficinas u hogar del cliente.<sup>20</sup>

Esta empresa extranjera practica un tipo de mercadotecnia distinta, trata de establecer un contacto directo con el cliente. Esto es lo que le falta a las empresas mexicanas. El Citibank es un ejemplo de aquellas empresas que se preocupan por el cliente y tratan de establecer un contacto directo con él, la gran experiencia que posee le hace intuir que esto es importante. Y, ¿Cómo se adquiere esta experiencia?, pues tratando de establecer comunicación con los clientes. ¿De qué manera se trata de establecer esta comunicación?. Muchos consideran que por medio de la publicidad, sin embargo, para establecer una comunicación se requiere de un emisor, un receptor y una retroalimentación, en la publicidad sólo existen los dos primeros elementos pero no existe una retroalimentación, por tanto la publicidad es un medio para transmitir mensajes, el problema es ver que tan efectiva es ésta, es decir, cuántas personas son las que realmente son atraídas por sus mensajes.

Muchas empresas tratan de establecer un contacto entre el cliente y el producto (o servicio) por medio de la publicidad, sin embargo, los mensajes publicitarios no siempre llegan a quienes deben llegar. Más del 60 por ciento

---

<sup>20</sup> Monjarás, Jorge. Citibank si hay negocio . Expansión, publicación quincenal, (México, D.F.) , 12 de abril de 1995, pp. 57.

de la gente de Estados Unidos considera que la publicidad es falsa. "Una empresa puede triplicar su gasto en publicidad, pero sino establece un vínculo de comunicación confiable con los consumidores, éstos no actuarán".<sup>21</sup>

"El nuevo marketing requiere series de retroalimentación; éste es el elemento que falta en el monólogo de la publicidad".<sup>22</sup> "La retroalimentación debe obtenerse de los usuarios del producto",<sup>23</sup> de esta forma la empresa empezará a satisfacer realmente los gustos, temores y necesidades de sus clientes. Siempre vamos a necesitar una publicidad que llame la atención del público, pero eso únicamente no basta. "El motivador principal va a consistir en una comunicación personal mediante la cual uno pueda obtener una respuesta más cálida y provechosa".<sup>24</sup> El cliente va a marcar la pauta, el empresario necesita conocerlo y establecer una relación con él.

De esta forma el Citibank enfocándose en la banca al menudeo y estableciendo relaciones con sus clientes espera un futuro halagador en esta época de crisis.

El Chemical Bank abrió sus puertas apenas cinco semanas después del 20 de diciembre de 1994 (día funesto); pero a este banco no lo espantan, confía en las oportunidades y su mejor virtud en México, será enfocarse. Como lo manifiestan sus directivos "Nos concentramos en las cien empresas más grandes que operan en México, sean mexicanas o extranjeras. Ejemplos: General Motors, Grupo Industrial Minera en México, Kimberly Clark, Grupo

---

<sup>21</sup> Rapp, Stann; Collins, Thomas L. , op. cit. pp. 46

<sup>22</sup> Mckenna, Regís. op. cit. pp. 42

<sup>23</sup> Ries, Al. Enfoque, E. Mc Graw Hill, México, 1996 , pp. 46

<sup>24</sup> Rapp, Stann; Collins, Thomas L.. op. cit. pp. 27

Posadas y Celanese Mexicana, entre muchos otros.<sup>25</sup>

Lo importante en este banco es también la atención que concentra a su segmento de mercado que piensa abarcar. Tanto el Citibank como el Chemical Bank ponen sus "ojos" en el segmento más alto del mercado, que aunque los clientes sean minoritarios pero son muy rentables, para "posicionarse" tendrán que establecer vínculos que favorezcan a sus clientes y que no sean una carga para ellos. Así explotando este segmento podrán tener menos problemas y más beneficios. Como mencionaba Al Ries "No es menester enfocar todo para tener éxito, pero es imprescindible enfocarse en algo".<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Chemical Bank. En medio de la tormenta. Expansión, publicación quincenal, (México, D.F.), 12 de abril de 1995, pp. 58

<sup>26</sup> Al Ries. op. cit. pp. 71.

## PROBLEMAS FINANCIEROS

La crisis de diciembre de 1994, provocó que el ambiente financiero se tornara caótico; muchas empresas que solicitaron créditos en dólares de la noche a la mañana se vieron en la ruina. Los costos de financiamiento se fueron a los cielos y posteriormente, pocos pensaron en solicitar un crédito.

Por tanto el principal problema que enfrentaron las empresas mexicanas fue el financiero, todos estaban preocupados por el altos costos de financiamiento, como la empresa Berol, Olympia de México, la fábrica de jabón Mariano Salgado, IBM y otras tantas.

Estas empresas tuvieron que tomar medidas de ahorro y reducción en los gastos de operación. Berol, por ejemplo, mencionaba su director y presidente, "implementaremos la estrategia de acercar la producción al momento de la venta, por lo que hemos solicitado a nuestros clientes sus estimados de compra con base en una entrega por etapas. Espaciar las entregas nos permitirá reducir la demanda de fondos o manejarlos por menos tiempo y disminuir los gastos financieros."<sup>27</sup>

Olympia por su parte sufre problemas con sus proveedores de materias primas, sin embargo una conducta solidaria con ellos ha propiciado resolver el problema de importar las piezas.<sup>28</sup>

Aquí hay un aspecto rescatable y es que Olympia se ha preocupado por sus proveedores, y es que "Todos necesitamos de todos"; no podemos decir, "Yo estoy bien", porque es falso, como empresa dependemos de

<sup>27</sup> Berol : sacar más punta. Expansión (México, D.F.) 26 de abril de 1995. pp. 40.

<sup>28</sup> Olympia: Exportar no es fácil. Expansión (México, D.F.) 26 de abril de 1995. pp. 40.

nuestros proveedores, clientes y empleados.

La empresa de jabón Mariano Salgado, también se preocupa por sanear las finanzas de la compañía y saldar la deuda en dólares que contrajo para construir una planta de tratamiento de aguas y otra para glicerina.<sup>29</sup>

IBM de México también ha sufrido los problemas de la crisis mexicana, el año pasado IBM vendió 25 propiedades con lo que calladamente disminuyó 20 millones de pies cuadrados de oficinas, fábricas y laboratorios de investigación, cerca del 13% del espacio que posee o renta alrededor del mundo. Se menciona una estrategia de ahorros.<sup>30</sup>

Otra empresa que tomará medidas de ahorro es Don Taco, que cuando inició, su mercado no estaba muy competido, el día de hoy las empresas que trabajan bajo el concepto de comida rápida, le han hecho "sombra", por lo que deberá ser más dinámica para enfrentar la competencia.<sup>31</sup>

Los ejemplos anteriores nos sirven para ilustrar la situación de las empresas en México y las medidas de ahorro en sus gastos financieros, así como la venta de algunos de sus activos para disminuir los gastos de operación, medidas que tratan de solucionar problemas provocados por la crisis. Sin embargo, y aunque en un primer momento tales medidas han resultado efectivas, han generado algunos resultados negativos como el

---

<sup>29</sup> Mariano Salgado. A sanear las finanzas. *Expansión* (México, D.F.) 26 de abril de 1995. pp. 44.

<sup>30</sup> Mistreta, Mónica; IBM, Cambio de Mando. *Expansión* (México, D.F.), 26 de abril de 1995. pp. 50

<sup>31</sup> Rosas, Jesús C. Don Taco por la Sobrevivencia. *Expansión* (México, D.F.) 10 de mayo de 1995. pp. 39.

desempleo, la reducción de las ventas, por ende la contracción del mercado. Ante esta situación consideramos que las empresas deben orientar sus esfuerzos a desarrollar un vínculo con sus clientes y a consolidarlo, mediante el contacto directo con él, esto no significa que el director de cada empresa tenga que hablar directamente con el cliente, sino crear por ejemplo, una base de datos que nos sirva para conocer sus características, gustos y preferencias.

### **LA EXPORTACIÓN: UNA ALTERNATIVA PARA ENFRENTAR LA CRISIS**

Ante la devaluación los altos costos de operación y financiamiento de las empresas, han visto en la exportación, una alternativa para salir de sus problemas coyunturales. Sin embargo, los requerimientos para exportar son un reto que deben contemplar las empresas, y volvemos a lo mismo, con la apertura de los mercados internacionales, la globalización, etc., la empresa está obligada a conocer y mantener una relación con sus clientes, además de cubrir los estándares para poder exportar. Algunas empresas que han cubierto estos aspectos y han tomado la exportación como una forma de poder enfrentar la crisis son: Olympia, Productos Pennsylvania, Automotriz Dina, Adesi artículos de iluminación y algunas más.

Productos Pennsylvania comparte la idea de Olympia de "hacer negocios con los proveedores y exportar son la clave" <sup>32</sup>

Por su parte los ejecutivos de Dina mencionan: "lo único que marcha sobre ruedas en la empresa son las exportaciones, gracias a la devaluación del

---

<sup>32</sup> Velasco, Marina. Pennsylvania futuro sellado. Expansión (México, D.F.) 10 de mayo de 1995, pp. 43

peso”.<sup>33</sup> Adesi artículos de iluminación también esta de acuerdo que el factor clave es la disminución de costos. A través de un programa denominado “Exporta México”, que consistía en un menú de ahorros que iban desde volumen y gastos de distribución hasta costos financieros y apoyos promocionales<sup>34</sup>

Las empresas mexicanas se encuentran hoy en una situación muy diferente a la que existió en algún tiempo, cuando la prioridad de las empresas no era exportar, sino proveer el mercado interno, sin embargo ante los cambios de nuestra época se hace patente la necesidad de los empresarios por estar al nivel de calidad y competitividad que ofrecen otras empresas en el mundo, con el fin de poder ofrecer sus productos y tener las mismas oportunidades de posicionarlos en el mercado, claro en este aspecto la atención al cliente es una cuestión de vital importancia. Es esta la razón por la cual el conocer al cliente se convierte en algo necesario para el éxito y sobrevivencia de la empresa, en este tiempo ya el cliente no viene a la empresa, la empresa debe salir a buscarlo.

## LA DIVERSIFICACIÓN OTRA MEDIDA

Otra manera que han utilizado las empresas para solventar la crisis es la diversificación. Al Ries dice que, “la ampliación de las líneas de productos es la segunda razón por la cual una empresa pierde su enfoque”. Él enfatiza que aquellas empresas que hagan de todo y no concentren sus esfuerzos en lo que mejor hacen tendrán problemas en el futuro. Sin embargo en México la

---

<sup>33</sup> García Jesús Badallo. Dina largo y sinuoso camino. Expansión (México D.F.), 10 de mayo de 1995, pp. 44

<sup>34</sup> Hasselt, Eso Van. Adesi luces encendidas. Expansión (México, D.F.), 10 de mayo de 1995, pp. 5

diversificación parece tener éxito ya que se emplea para no mantener ociosa la capacidad instalada que tenga la empresa, por tanto la diversificación funciona como una medida de ahorro. Empresas como Avante Textil, Videovisa, Productos Pennsylvania, Nestlé, etc. han optado por la diversificación.

Avante Textil indica que su estrategia inicial fue la fabricación de hilados pero resultó una operación poco rentable, por tanto era necesario buscar otro más competitivo, por lo que se integraron a la confección de prendas de vestir, que es intensiva en mano de obra. Así destinan parte de la producción de hilos y telas terminados a surtir los mercados locales y extranjeros, y el resto lo utilizan para sus propias confecciones.<sup>35</sup>

Videovisa fue vendida de Televisa al Sr. Eduardo Legorreta, éste tiene como objetivo "posicionarla" como una empresa comercial, pero ya no especializada en video, sino con un concepto más amplio de esparcimiento, donde el cliente pueda rentar o comprar música, videos, revistas o tarjetas de ocasión<sup>36</sup> (creemos que se nota la influencia del monopolio Televisa, "hacer de todo" y "abarcar todo")

Productos Pennsylvania (PP) para reducir sus costos ha establecido una estrategia de diversificar su producción que le ha dado resultados. Mientras la competencia se especializa en silicones poliuretanos, PP maneja toda una gama de selladores, "esta estrategia es nuestro éxito apunta el director de la compañía".<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Avante Textil soltando prenda. Expansión (México, D.F.), 26 de abril de 1995, pp. 45

<sup>36</sup> Hope, María. Videovisa la crisis no hace mella. Expansión, (México, D.F.), 10 de mayo de 1995, pp. 37

<sup>37</sup> Velasco, Marina. op. cit. pp. 43

La compañía Nestlé se convierte en el rey del mercado nacional de chocolate al adquirir la compañía La Azteca (Según Al Ries la primera causa de perder el enfoque es el crecimiento de la empresa). La idea es la misma: "diversificar la gama de producción de alimentos masivos".<sup>38</sup>

Dentro del mercado mexicano, uno de los sectores que denotan una tendencia a la diversificación, es el de la computación, todas las empresas participantes como IBM PC Company de México, Compaq, Acer/Computec, Microsoft, por mencionar algunas de las más conocidas, tienen una diversificación muy extensa de sus productos, lo que lleva a que el cliente navegue en un mar de información, logrando con ello una gran confusión. Lo anterior lleva al cliente a optar por el precio y la accesibilidad que se tenga, no importando tanto la marca.<sup>39</sup> En el mundo de la computación, encontramos que las empresas no han podido crear una imagen de identificación en sus clientes dentro de los diferentes segmentos de mercado que están en "juego", querer hacer de todo muchas veces resulta perjudicial para las organizaciones. La pauta como lo hemos venido diciendo es el cliente, dentro de la misma nota encontramos que sólo aquellas empresas que vendan barato y que tengan un contacto estrecho con los clientes son las que tendrán éxito; por tanto para evitar todo tipo de confusión éstas empresas deberían ir creando los mecanismos para poder informar a sus clientes las ventajas que otorgan sus productos, se podría diseñar una sala donde se encuentren las líneas de productos y en las cuales se encuentren especialistas asesorando a las personas interesadas. Para evitar confusiones si se manejan diversas líneas de computadoras y paquetería, se podrían crear salas especializadas, por ejemplo, una sala para niños, una sala para ejecutivos, una sala para

---

<sup>38</sup> Estrada, Ivette. Nestlé tlatoani del chocolate. Expansión, (México, D.F.), 10 DE MAYO DE 1995, PP. 48

<sup>39</sup> Evaluación anual. Expansión, publicación quincenal, (México, D.F.), 6 de diciembre de 1995, pp. 64 a la 68

intelectuales, etc. Es probable que se piense que esta medida incremente los gastos de operación, sin embargo, a la larga podría resultar provechoso. Un ejecutivo de la Yakult nos comentaba que el problema del empresario mexicano era que siempre veían al corto plazo y que por eso constantemente se encontraban en problemas.

Dentro de la diversidad de empresas que se mueven en el mercado mexicano, encontramos que en su mayoría presentan una tendencia marcada hacia la diversificación y a la participación en diversos mercados, como consecuencia de la problemática del mercado, por la devaluación sufrida en diciembre de 1994, esto desestabilizó al mercado en forma tal que muchas empresas desaparecieron, en el mejor de los casos se reestructuraron y disminuyeron su plantilla de trabajadores y algunos de sus sectores de producción se contrajeron. Así también el objetivo de las empresas modificó su rumbo, ya que no era tan importante el obtener ganancias, como mantener "viva a la empresa". De igual forma los consumidores modificaron sus conductas de consumo, el gasto familiar se volvió más selectivo, ya que el poder adquisitivo decayó enormemente, causando impacto directo en los ingresos de las empresas.

Asimismo, las empresas se inclinan más por diseñar o tomar medidas de carácter financiero que por hacer un esfuerzo por acercarse a sus clientes, buscan reducir los gastos de operación y los gastos financieros; las medidas tomadas regularmente por las empresas son a corto plazo, ya que la incertidumbre que impera en el país no motiva a las inversiones a largo plazo, las empresas o accionistas especulan obteniendo en algunas ocasiones beneficios que no hubieran logrado mediante la inversión directa en las

empresas. La nueva mercadotecnia casi no se emplea en México debido a las cuestiones externas que imperan alrededor de las empresas.

Por lo tanto, la exportación, la diversificación y políticas de ahorro son principalmente las medidas que han utilizado las empresas para luchar contra la tormenta de la crisis. Sin embargo, éstas medidas solamente ayudarán (si es que ayudan) a resolver los problemas coyunturales y posteriormente ¿qué?...

El problema en México es que debido a la incertidumbre provocada por los burócratas y empresarios allegados a ellos, no se promueve el ambiente necesario para consolidar un mercado. (entendiendo por mercado aquella relación entre oferentes y demandantes y no saqueadores y saqueados). Ya que al implementar medidas coyunturales sólo se sirven del momento para especular y obtener enormes beneficios. Es bien conocido en nuestro país el íntimo acercamiento entre gobierno y empresarios, los altos niveles de corrupción que existen en el poder permean y dan su fisonomía a las empresas, sobre todo a las más importantes, pues los dueños de las mismas o sus representantes son gente que también participa del poder, las políticas que se implementan en el aspecto gubernamental se orientan a la preservación de los intereses -de todo tipo- de estos grupos, creando, por lo tanto, un clima inestable y poco propicio para el desarrollo de otras compañías, que tienen que sujetarse al modelo ya establecido de antemano. El resultado es un conjunto de empresas poco interesadas en la calidad de sus productos o su atención al cliente.

Sin embargo, no todas las empresas se encuentran en esta situación, algunas, sobre todo de carácter transnacional (Selecciones del

Reader's Digest), que pueden aplicar en México modelos que han dado resultado en sus países de origen, tratan de establecer con el cliente un sistema más directo por medio de cartas, obsequio de productos casa por casa, etc. Esta es una tarea que no tardará en rendir frutos a estas compañías.

Hablando en términos de mercadotecnia los gerentes de estos departamentos, deben desarrollar un sentido intuitivo para el mercado. En vez de reunir números, las compañías tienen que escuchar las necesidades de los clientes, sus palabras, sus frustraciones y deseos.

La intuición no es magia. Es la reflexión apoyada en la experiencia. Este tipo de sexto sentido únicamente se adquiere empleando tiempo con los clientes y en el mercado. Quienes actúan en el mercado necesitan y respiran su aire.<sup>40</sup>

México podría ser considerado como un país desenfocado, Al Ries menciona que: "el tamaño pequeño de los países en desarrollo (económicamente hablando) y sus altas barreras arancelarias se combinan para producir empresas demasiado desenfocadas para que puedan competir en los mercados mundiales. Sólo realizando cambios drásticos podrán sobrevivir muchas de estas compañías".<sup>41</sup> México es un caso de estos, mientras a los japoneses se les conoce por la electrónica, a los franceses por sus vinos , a los rusos por el vodka, México no tiene una identificación en el extranjero.

---

<sup>40</sup> Mckenna, Regís. op. cit. pp. 247

<sup>41</sup> Ries, Al. op. cit. pp. 59

## ¿QUE HACER?

Debido a las circunstancias que se expusieron en la primera parte de este trabajo, nos podemos percatar que el desarrollo industrial y tecnológico es muy escaso, el actual orden sólo sirve para el saqueo y enriquecimiento de unos cuantos sobre la miseria y desesperación de la mayoría, querer ignorar esto a estas alturas es ya casi imposible.

Durante el sexenio del presidente economista Carlos Salinas de Gortari se nos hizo creer que México estaba ingresando a los países de primer mundo, que el atraso y los problemas sociales habían quedado en el pasado. Sus políticas económicas a grosso modo consistieron en un adelgazamiento del aparato estatal, la venta de empresas paraestatales que eran debido a la burocracia nada rentables, un control ficticio sobre los principales índices macroeconómicos. Estos cambios se debieron por una parte a que la burocracia había crecido desmesuradamente en los últimos años, provocando que el Estado llevara esa carga tan pesada y por otra parte la exigencia del mercado mundial que había cambiado su curso con la supuesta caída de los países comunistas, había hecho que en los diferentes continentes se realizaran coaliciones económicas, América no era la excepción y los Estadounidenses rápidamente trataron de establecer una relación económica con México, como ya habían venido haciendo en épocas anteriores, el objeto de esta alianza no consideraba de ninguna manera el interés de los ciudadanos mexicanos , si no

mantener su hegemonía sobre el continente americano.<sup>42</sup> “La estrategia norteamericana ha considerado al TLC y a la iniciativa de las Américas como instrumentos necesarios para alcanzar objetivos más globales que le permitieran orientar el desarrollo del comercio mundial”, “la integración en América del norte da claros indicios de que no será así, estableciendo al parecer más bien un “libre tránsito” selectivo de mercancías y capitales sin incluir un libre tránsito de personas. En este último caso, la política de Estados Unidos se ha dirigido a la aplicación de medidas jurídicas y policiales para frenar la fuerte inmigración de trabajadores mexicanos.”<sup>43</sup>

Por tanto estos cambios “estructurales” tenían por objeto crear las condiciones jurídico-laborales, de propiedad, de cultura del trabajo, para motivar de alguna manera a los empresarios mexicanos, trabajadores y sociedad en general a creer en la nueva nación mexicana y por otra parte también generar las condiciones legales para la explotación de los recursos naturales y humanos del país en manos de los norteamericanos.

Muchos empresarios creyeron en que podían expandir su mercado con la apertura comercial, sin embargo, precisamente el desarrollo empresarial en años anteriores era casi nulo, los empresarios mexicanos habían vivido en el proteccionismo estatal, los productos mexicanos eran de mala calidad, el empresario era muy poco emprendedor se conformaba con la parte que tenía,

---

<sup>42</sup> “El desplome del mundo comunista, conformado principalmente por la desaparecida URSS y el bloque de la Europa Oriental, dio fin a la guerra fría y a un mundo bipolar que se había configurado con base al enfrentamiento entre la unión soviética y los Estados Unidos. Pero a pesar de la aparente victoria norteamericana, el fin del mundo bipolar es también consecuencia de la declinación económica de Estados Unidos y la formidable recuperación de Japón y de ciertos países europeos en materia económica y tecnológica, lo cual nos ha conducido aun mundo tripolar a través de la formación o el reforzamiento por medio de acuerdos, o por la vía de los hechos, de agrupamientos regionales en Europa, en América del Norte y en Asia del Pacífico”. ( Barba A., Antonio y Pedro c. Solis P. “Bloques regionales y modelos organizacionales” en Cultura organizacional: análisis de organizaciones complejas, Ed. Vertiente, México 1995. pp. 88

<sup>43</sup> *Ibidem*. pp. 98\_

no había una real competencia debido a que la mayoría de los empresarios precisamente habían creado su riqueza por medio de su estancia o su apego a la burocracia, y por ende ésta misma garantizaba ese segmento de mercado que se le tenía “concesionado” explotar, existían muchos monopolios. También debido al sistema corporativista se tenía un control “institucional” para que nadie se pudiera salir del “huacal”; por tanto estos pseudoempresarios empezaron a tener problemas por su ignorancia en el mundo de los negocios, estaban acostumbrados a ganar sin arriesgar, durante la crisis los que estaban menos “parados” con la burocracia dominante vieron perdidos todos sus sueños.

Al mismo tiempo, muchas personas de la clase media que habían ahorrado durante mucho tiempo, en espera de una época de bonanza se convirtieron en empresarios arriesgaron sus capitales en sus pequeños negocios, pensando en que podían crecer e internacionalizarse; para esto tuvieron que solicitar créditos para maquinaria que les fuera útil para poder competir, sin embargo ante una industria americana que está acostumbrada a los cambios turbulentos en el medio ambiente, en la anticipación de los cambios era extremadamente superior en tecnología y experiencia a las microempresas mexicanas.

Todos los sueños puestos en esta época se fueron abajo, la devaluación de diciembre de 1994 provocó que el sueño se volviera una pesadilla, muchas empresas se fueron a la quiebra, muchas desaparecieron y por tanto el problema lógico que se suscitó el desempleo masificado.

¿Que hacer?, ¿qué camino debían de seguir las empresa existentes?. Era un reto bastante desafiante, ¿estaría el empresario mexicano

preparado para afrontarlo? ¿qué medidas tomaría? ¿qué haría el ciudadano común?. Parece que la historia nos da la respuesta, los cambios que se dieron de diciembre de 1994 a diciembre de 1996, no han sido para cambiar el curso del barco, sólo han sido paliativos para seguir realizando su proceso de saqueo y explotación.

Estas son las circunstancias bajo las cuales vive este país, las alternativas de subsistencia para el mexicano en las últimas décadas han sido la economía informal el comercio ambulante, la maquila y una serie de múltiples microempresas.

La microempresa es un modelo de la economía mexicana, tan endeble que con un sólo soplo desaparece, sin embargo es para los mexicanos una forma de crear empleos y de subsistencia.

La definición de microempresa<sup>44</sup> según la SECOFI son aquellas empresas que ocupan hasta 15 personas y el valor de sus ventas anuales netas no rebasen el equivalente a \$900, 000.00, sin embargo la definición parece quedarse corta, la microempresa significa para el mexicano un reto, un reto que nace de una necesidad apremiante: subsistir

Hoy el concepto de administración en México es subsistir, las empresas que laboran hoy en el mercado deben tener esto en cuenta, el crecimiento económico en este país no se va a dar sin medidas atrevidas, si las empresas mexicanas piensan que por medio de la reducción de gastos y el recorte de personal van a estar a la vanguardia están equivocados. Tenemos que empezar a crear toda esa experiencia que nos llevan adelante las empresas americanas y no buscar el seno maternal del Estado.

---

<sup>44</sup> Diario oficial , Primera Sección, (México, D.F.), 3 de diciembre de 1993, pp. 14

La microempresa es uno de tantos caminos para poder empezar a fomentar esta cultura empresarial ajena a nosotros, para también fomentar una cultura hacia el trabajo para nuestros trabajadores, no es que ellos sean culturalmente flojos, sino que un trabajador poco motivado, sin esperanzas de poder crear un patrimonio para su familia, sin poder tener alta su estima, difícilmente va a desempeñar un trabajo de calidad. Debemos recordar que se han vivido siglos de sumisión, explotación y apego a las burocracias dominantes, cómo crear aquellos elementos culturales que nos permitan ver el trabajo desde otro punto de vista, si nuestros dirigentes se enriquecen por medio del servilismo y el entreguismo de nuestro país.

No obstante, aunque el camino es difícil los trabajadores mexicanos, emprendedores y empresarios deben empezar a crear el camino en el cual se enfaticen la educación y la capacitación, sólo así podremos alcanzar niveles de competitividad y de calidad, la educación y capacitación son aspectos en los cuales se tiene que invertir para esperar logros a largo plazo, de otra manera será muy difícil que las microempresas mexicanas subsistan en el futuro, como lo mencionaba el presidente de la Fundación Mexicana de la Calidad Total (fundameca) “la micro y pequeña empresa enfrentan serias limitaciones para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y productividad”.<sup>45</sup> Sin embargo si se trata de ver a las empresas de distinta forma en la cual, la calidad de los bienes y servicios es fundamental, donde las utilidades deben ser obtenidas por la realización en el mercado de estos productos y no por el recorte de gastos en insumos que de otra forma hará que los productos sean de mala calidad y no se vendan; las microempresas mexicanas deben saber, buscar y encontrar las ventajas que éstas puedan tener y explotar al 100%, como mencionaba “Alicia Lozano Amador, representante de la empresa PYOSA, fabricante de productos

---

<sup>45</sup> Campuzano Margarita. “serias limitantes a las microempresas: capacitación y educación, vías para alcanzar la calidad total.” El Financiero (México, D.F.), 22 de noviembre de 1994. (sección de negocios)

químicos, indicó que al aplicar sistemas como el de Inteligencia de Mercados su firma logró "pasar del que hacer directivo enfocado a administrar la utilidad a uno que administra el negocio, de manera que las ganancias no se dan espontáneamente sino como resultado de un proceso de creación de ventajas en el mercado"<sup>46</sup>

Pero tal parece, la microempresa mexicana pese a que vive en momentos críticos, no alcanza a recibir un tipo de apoyo técnico, de asesoría sobre como llevar, administrar un negocio, cabría por tanto preguntarnos en que condiciones vive la microempresa mexicana, bajo qué condiciones labora y probablemente la respuesta sería que las microempresas regularmente son empresas familiares las cuales su principal aportación es generar empleo para los elementos de una familia, y no me refiero solamente a la familia nuclear que está integrada por el padre, la madre y los hijos, sino por la familia extensa la cual comprende a los abuelos, tíos, primos, hermanos, sobrinos y hasta parientes políticos.<sup>47</sup>

La salida a los grandes problemas en México no es fácil, querer dar una solución o alternativa resulta utópico, sin embargo los elementos que tenemos a la mano nos pueden ayudar para poder fomentar una cultura de trabajo, empresarial y sobre todo tratar de mantener unidades productivas que aunque no generan mucha riqueza, por lo menos generan empleos.

---

<sup>46</sup> *Ibidem*.

<sup>47</sup> La familia sigue siendo la base de la sociedad. La familia de una persona lleva prioridad por sobre el trabajo y cualquier otro aspecto de la vida cotidiana. Dentro de la unidad familiar, el padre es la figura de autoridad claramente percibida y toda decisión y norma de disciplina proviene de él. La madre tiende a ser servil y busca el consejo y autoridad del marido en todo asunto, aunque se le reverencia como madre abnegada y esposa obediente. Al niño se le aprecia, protege y ama, además de ser aceptado y disfrutado en toda circunstancia, observándose que el tiempo recreativo de fin de semana normalmente implica a unidades familiares completas o hasta a la familia extendida, visitándose o saliendo juntos. (Kras, E.S. Cultura gerencial , Grupo editorial iberoamericana, México, 1990, pp. 17)

## LOS EMPLEOS DEL FUTURO

Ante la crisis económica que ha sufrido México, muchas empresas desaparecieron, muchas fuentes de empleo dejaron de existir, y cientos de miles de personas quedaron sin empleo, la apertura de nuevas empresas es casi nula. Para poder encontrar empleo, la experiencia, capacitación y estudios son requisitos indispensables. Y, bueno, incluso personas con una preparación universitaria difícilmente pueden aspirar a encontrar un empleo, se dice que en las universidades mexicanas no cumplen las expectativas de formar buenos profesionales, el señor Horacio McCoy de la empresa Korn Ferry mencionó "tradicionalmente ha habido buenas universidades en México, pero son pocas" y se menciona que en la universidad el problema es para los estudiantes que aspiran a ser altos ejecutivos, algunos requisitos son saber inglés, tener disponibilidad para cambiar de residencia, amplios conocimientos y además "estudios fuera de México, ya sea de posgrado de preferencia o algunos cursos extendidos que se hacen en E.U. o en Europa que duran unos dos o tres meses" afirmó el Sr. McCoy. Por otra parte un asesor ejecutivo, Manuel Papayanopulos mencionaba "desgraciadamente no tenemos el talento suficiente como para hacerle frente a la demanda de ejecutivos en el país" "gran parte de nuestro trabajo en este año, en el año de 1996 y el año pasado fue para reemplazar a ejecutivos que desgraciadamente en el momento de entrar a la crisis pues no tenían la fuerza, no tenían el talento, no tenían la creatividad como para poder desempeñar eficazmente sus funciones", finalmente el Director del IPADE dijo "la creatividad no surge en un ámbito de educación y en un ámbito de cultura de la empresa en donde la finalidad fundamental sea no equivocarnos" <sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> "Hechos" 5 de agosto TV AZTECA.

De cara a una crisis es precisamente la preparación del ejecutivo lo que ayudará a resolver los graves problemas de la empresa pero la primera crisis es la falta de preparación universitaria acorde al mundo moderno.

Por tanto ante la falta de oportunidades, la microempresa, la iniciativa y la creatividad parecen ser el camino a seguir. Si queremos por lo menos tener un empleo, los empleos del futuro no existen hay que empezar a crearlos.

Aunque en una carrera universitaria pública carecemos de muchas cosas, debemos explotar nuestro conocimiento e ir adquiriendo sobre la marcha, sin descuidar la actualización, el camino que algunos cuantos burócratas han obstaculizado.

TERCERA

PARTE

III

## EN BUSCA DE UNA EMPRESA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestro país cada año miles de estudiantes ven frustrados sus intentos por ingresar a una escuela de Nivel Medio Superior (Preparatoria, C.C.H., Vocacional, Bachilleres), lo cual hace que busquen otras alternativas para su preparación de carácter terminal (carreras técnicas que no acreditan el bachillerato) o bien, ingresen al mercado de trabajo. Sin embargo una vez dentro de éste, una de las condiciones en muchos casos esenciales, para obtener una planta, un salario mejor, etc. es contar con un nivel académico de Bachillerato o bien Licenciatura, razón que obliga en la mayoría de los casos al individuo a buscar una alternativa para cumplir con este requisito, parece un círculo vicioso, en realidad lo es.

Una posible alternativa podría ser la Preparatoria Abierta (PA), la cual es un sistema que pertenece a la Dirección General del Bachillerato (DGB), de la Subsecretaría de Educación Superior (SES) de la Secretaría de Educación Pública (SEP); este sistema está diseñado para estudiantes autodidactas, donde los materiales didácticos son elaborados expreso para promover el autoaprendizaje.

Sin embargo, el bajo nivel académico nacional, la falta de hábitos de estudio y las obligaciones extraescolares hacen que la la mayoría de los estudiantes no desarrollen su potencial autodidacta hacia el estudio, requiriendo un apoyo efectivo y real que les ayude a generar estas habilidades, aunque el director de la DGB afirma que "...los asesores no constituyen un elemento básico para el aprendizaje sino que son un apoyo más...", "...quienes

tienen el verdadero deseo de aprender y superarse mediante la Educación Abierta, no requieren por fuerza la presencia de un asesor", "Actualmente (diciembre de 1993) en Preparatoria Abierta más del 70% de la matrícula son estudiantes independientes que fundamentan su estudio únicamente en sus materiales didácticos". Estas afirmaciones las hizo cuando un grupo de estudiantes de CEDEX (Centros de Educación Extraescolar) le hicieron una petición al Expresidente Lic. Carlos Salinas de Gortari de no retirar el apoyo financiero a los asesores de Preparatoria Abierta.

Por tanto uno de los objetivos de esta investigación serán comprobar si estas afirmaciones son correctas o carecen de fundamento y sólo son respuestas para evadir la responsabilidad que tiene esta dependencia con la comunidad.

Por otra parte, al tener el conocimiento de que existe una gran demanda al sistema de Preparatoria Abierta, nos interesamos en conocer que posibilidades existen de poder formar una microempresa que se dedicara a prestar un servicio de apoyo a estos estudiantes, para lo cual se tuvo la necesidad de realizar una investigación de mercado para analizar algunos aspectos concernientes al funcionamiento del sistema, y de esta forma podernos enterarnos de la capacidad económica de los estudiantes, fidelidad al sistema, conocimiento del mismo, tipo de servicio que prefieren etc.

Por tanto una vez que conozcamos los resultados de la investigación, nuestros objetivos primordiales serán establecer una estrategia apropiada para tratar de ocupar un lugar dentro de este mercado y aplicar los conocimientos adquiridos del maximarketing.

## **HIPÓTESIS**

Hi: El estudiante de Preparatoria Abierta es autodidacta

Ho: El estudiante de Preparatoria Abierta no es autodidacta

Ha: El estudiante de Preparatoria Abierta requieren de apoyo para poder prepararse.

Hi: El estudiante considera que Preparatoria Abierta es una alternativa confiable.

Ho: El estudiante no considera que Preparatoria Abierta es una alternativa confiable.

Ha: Las personas no estudiaran Preparatoria Abierta.

Hi: El estudiante de P.A. tiene el potencial económico para pagar una colegiatura.

Ho: El estudiante de P.A. no tiene el potencial económico para pagar una colegiatura

Ha: El estudiante no solicitará el servicio de ningún centro de apoyo

Hi: Los estudiantes de P.A. requieren de un servicio rápido y eficaz.

Ho: Los estudiantes de P.A. no requieren de un servicio rápido y eficaz.

Ha: Los estudiantes requieren de un servicio eficaz sin límite de tiempo.

Hi: El sistema de P.A. permite al estudiante realizar otras actividades.

Ho: El sistema de P.A. no permite al estudiante realizar otras actividades.

Para realizar la investigación se decidió utilizar el método de entrevistas estructuradas ya que ésta permite una comunicación directa y confiable. La entrevista estructurada se diseñó por medio de una combinación de preguntas abiertas y cerradas.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó como población a los estudiantes de Preparatoria Abierta de las oficinas de la delegación de Iztapalapa, la población de esta oficina estaba estimada en 1800 estudiantes, esta cifra se utilizó para calcular el número de entrevistas a realizar. Por tanto la muestra escogida constó de 250 entrevistas con un grado de error en la estimación de la muestra del 6.2% y una probabilidad del 50% a favor y 50% en contra.

$$e = \sqrt{\frac{z^2 pq}{n}}$$

Donde e = Error probable o error de estimación

z = 1.96

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

n = número de elementos de la muestra

Aplicando el método estratificado se decidió entrevistar al 50% de las mujeres y 50 % de hombres con respecto al tamaño de la muestra.

ENTREVISTAS	
HOMBRES	125
MUJERES	125
TOTAL	250

La edad de los estudiantes de P.A. es muy variada. como podemos observar en el cuadro siguiente:

EDAD	FRECUENCIA	%
15 A 20 AÑOS	122	48.80%
21 A 26 AÑOS	84	33.60%
27 A 32 AÑOS	27	10.80%
33 A 38 AÑOS	11	4.40%
MÁS DE 38 AÑOS	6	2.40%
	250	100.00%

Tenemos que el 48.8% de la muestra son estudiantes muy jóvenes son personas que están entre los 15 y 20 años; el 33.6% son estudiantes jóvenes que van desde los 21 hasta los 26 años; el 10.8% son estudiantes de mediana edad entre 27 y 32 años; encontramos también un porcentaje significativo del 4.4% de personas adultas que tiene entre los 33 y 38 años y finalmente un 2.4% de los estudiantes entrevistados son personas mayores de 38 años.

De los resultados arrojados por las entrevistas podemos ver que los estudiantes de P.A. se conforman por personas de diversas edades, por lo cual podemos segmentar este mercado de acuerdo a edades, ya que a las personas de más avanzada edad les puede costar un poco de trabajo el reanudar sus

actividades intelectuales, aunque también su experiencia tanto en el trabajo como en la vida cotidiana pueda ser un factor a favor de ellos, o por otra parte la inmadurez y la poca experiencia de los más jóvenes puede afectar su desempeño dentro del sistema, por tanto el diseño del servicio que se pretenda dar debe contemplar este factor para poder adecuar sus técnicas y métodos de aprendizaje para cada tipo de edad.

Se consideró como un factor importante el conocer si los alumnos de P.A. desempeñaban un trabajo remunerado, esta pregunta nos orientaría para saber que tanta dependencia tienen los estudiantes ya sea de ellos o de sus progenitores, también poder saber si tenían la facultad de poder sostener el precio de una colegiatura, así como en el aspecto educativo poder detectar que personas se encuentran más comprometidas con el sistema de P.A., ya que precisamente consideramos que una persona que trabaja tiene un tanto definido sus horizontes por las responsabilidades que se adquieren en el entorno laboral.

¿TRABAJA?	FRECUENCIA	%
SI	133	53.20%
NO	117	46.80%
TOTAL	250	100.00%

El anterior cuadro nos muestra que el 53.2% de los estudiantes de P.A. tienen un empleo remunerado, por tanto podemos decir que los estudiantes al tener un empleo tiene la capacidad monetaria para poder comprar los materiales que publica P.A., así como posiblemente el poder pagar el costo de una colegiatura. Sin embargo también podemos ver que un porcentaje representativo (46.8%) de la muestra son estudiantes que carecen

de empleo y por tanto podemos inferir que dependen de terceras personas, las ventajas de estos estudiantes es posiblemente, el disponer de más tiempo para poder estudiar, no obstante su desventaja principal es su dependencia.

#### PREGUNTA # 1

##### ¿Es usted estudiante de P.A.?

Esta pregunta se formuló con la intención de identificar a los estudiantes de P.A., ya que ellos eran el motivo de nuestra investigación. Por tanto el 100% de las personas entrevistadas son estudiantes de Preparatoria Abierta.

ESTUDIANTE DE PREPA ABIERTA	
SI	250
NO	0
TOTAL	250

#### PREGUNTA # 2

##### ¿Cuánto tiempo tiene estudiando en Preparatoria Abierta?

Esta pregunta se realizó con el interés de conocer la cantidad de tiempo que permanecen los estudiantes de P.A. en el sistema para medir la confiabilidad del alumno al sistema el tiempo que probablemente ocupan para concluir su bachillerato. De esta manera podemos establecer en que tiempo el estudiante concluye y por cuánto tiempo requiere el servicio dado por la empresa que se interese en otorgar dicho servicio. Los intervalos fueron

considerados en función al servicio que prestan algunas empresas, entre ellas se encuentran algunas que ofrecen al estudiante terminar en un año o año y medio la P.A., por tanto establecimos los intervalos en función a esta información.

Se tomaron a los estudiantes que tenían menos de dos meses en el sistema, como estudiantes de primer ingreso.

	FRECUENCIA	%
NUEVO INGRESO	26	10.40%
DE 2 A 7 MESES	91	36.40%
DE 8 A 12 MESES	88	35.20%
DE 13 A 18 MESES	19	7.60%
MÁS DE 18 MESES	26	10.40%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados obtenidos nos dicen que un considerable número de estudiantes ingresan al sistema, el 10.4% de las personas entrevistadas eran estudiantes de nuevo ingreso, esto le interpretamos como un mercado en expansión ya que la cifra representa un porcentaje significativo de la muestra, es decir, muchos estudiantes buscan el sistema de P.A. como una alternativa para iniciar o concluir su bachillerato.

Sin embargo, nos encontramos que un alto porcentaje (71.60%) de los estudiantes tienen menos de un año en el sistema, distribuido de la siguiente forma: el 36.4% de los estudiantes de la muestra tiene entre dos y siete meses de estar en el sistema, y el 35.2% de la muestra tiene entre ocho y doce meses; estos son datos de suma importancia ya que nos pueden estar indicando que no todos los estudiantes de P.A. se mantienen por mucho tiempo en el sistema, estos datos nos pueden indicar por una parte que los

estudiantes están terminando su bachillerato en menos de un año o que muchos de ellos no encuentran la alternativa que estaban buscando y dejan el sistema de P.A.; sólo el 18% de los estudiantes permanecen más de un año en el sistema, el 7.6% tiene entre trece y dieciocho meses y un 10.4% tiene más de dieciocho meses, el estudiante de P.A. dura muy poco tiempo en el sistema.

En los datos anteriores nos podemos percatar que el tiempo en que permanece el estudiante de P.A. es inferior a un año y medio, y también existe una mayor demanda de servicio al sistema. Por tanto las estrategias a considerar serán la rapidez y eficiencia para que el estudiante concluya su bachillerato en corto tiempo.

### PREGUNTA # 3

**Califique el grado de satisfacción de realizar su bachillerato en Preparatoria Abierta.**

Esta pregunta tuvo la finalidad de darnos a conocer la satisfacción y confianza que el estudiante tiene al sistema, utilizamos en esta pregunta una escala ponderativa.

	FRECUENCIA	%
MUY CONTENTO	33	13.20%
CONTENTO	167	66.80%
POCO CONTENTO	40	16.00%
NADA CONTENTO	10	4.00%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados fueron los siguientes:

$$[1(33)+167(.75)+40(.50)+10(2.5)]/250= =.813 \times 100= 81.30\%$$

Utilizando la escala de Likert para esta pregunta, hallamos que la satisfacción promedio de los estudiantes hacia el sistema es buena, ya que se presenta un 81.3% de satisfacción, lo cual significa que los estudiantes se encuentran contentos de estarse preparando en P.A., llegamos a esta conclusión luego de darle un valor en cada respuesta ponderada.

Son muy pocos alumnos los que están descontentos con el sistema de P.A. (4%), aunque del mismo modo son pocos los que están muy contentos, sólo el 13.20%. Por otra parte detectamos un porcentaje que puede ser significativo es el 16% de los alumnos que están poco contentos con el sistema y que podría ser un foco rojo ya que reuniendo los estudiantes descontentos con éstos, suman un 20% de la muestra analizada.

#### PREGUNTA # 4.

**Si tuviera la posibilidad de cambiar al sistema escolarizado, ¿lo haría?.  
¿Porqué?.**

Este tipo de preguntas que analizaremos de aquí en adelante son una combinación de preguntas cerradas y abiertas; en la prueba piloto recopilamos las respuestas más frecuentes a las preguntas abiertas y las incorporamos al cuestionario definitivo para que el estudiante tuviera opciones para poder contestar a la entrevista.

En esta parte de la investigación uno de los aspectos que consideramos importante es poder detectar que tanta confianza tienen los estudiantes al sistema de P.A.

	FRECUENCIA	%
SI	135	54.00%
NO	115	46.00%
TOTAL	250	100.00%

El cuadro anterior nos muestra que el 54% de los estudiantes de la muestra se cambiaría al sistema escolarizado, sus razones son las siguientes:

	FRECUENCIA	%
EL S.E. ES MÁS COMPLETO	46	18.40%
EL S.E. ES MÁS FÁCIL	24	9.60%
DEDICARÍA MÁS TIEMPO	44	17.60%
LAS CLASES SON MEJORES	27	10.80%
OTRO	3	1.20%
TOTAL	144	57.60%

El 18.4% de los estudiantes consideró que el sistema escolarizado era más completo que el sistema abierto; el 9.6% consideró que era más fácil estudiar en el sistema escolarizado que en el abierto; el 17.6% contestó que si tuviera la posibilidad de cambiarse al sistema escolarizado dedicaría más tiempo al estudio. Esta información nos invita a pensar que este porcentaje de estudiantes realizan múltiples funciones y solamente el sistema abierto se puede adecuar a sus necesidades; por otro lado, el 10.8% de la muestra nos respondió que cambiaría de sistema porque las clases son mejores en el escolarizado, lo anterior nos lleva a pensar que en P.A. completo se dan clases, lo cual resulta falso, ya que como se mencionó al inicio de esta investigación el sistema está diseñado para estudiantes autodidactas, lo cual

implica que el estudiante se prepare por su cuenta, sin embargo está información nos lleva a pensar que estos estudiantes desconocen de alguna manera el sistema de P.A. y que en realidad este sistema abierto funciona en algunos centros de apoyo como un sistema escolarizado; y tal parece las clases no son muy buenas. Finalmente tenemos que 1.2% se cambiaría al sistema escolarizado por algunas razones que no fueron significativas.

El total de las contestaciones observamos que un 57.6% manifestaron sus razones de porque se cambiarían de sistema, esta cifra contrasta con el 54% de las que respondieron afirmativamente al cambio, esto se debe a que algunas personas contestaron más de una opción, sin llegar a ser representativas este tipo de respuestas.

Por otra parte, en el cuadro anterior tenemos a las personas que no se cambiarían al sistema escolarizado, estas representan el 46% de la muestra estudiada y sus razones son las siguientes:

	FRECUENCIA	%
SE PIERDE MUCHO TIEMPO EN EL S.E.	37	14.80%
EN EL S.A. EL ESTUDIANTE MARCA SU RITMO	23	9.20%
NO PODRÍA TRABAJAR	46	18.40%
PERMITE ESTUDIAR UNA CARRERA TÉCNICA	8	3.20%
OTRO	5	2.00%
TOTAL	119	47.60%

Los datos encontrados nos indican que el 14.8% no se cambiaría al sistema escolarizado debido a que consideran que se pierde mucho tiempo en este; un 9.2% considera que el estudiante de P.A. marca su ritmo de estudio de acuerdo a sus necesidades; el 18.4% no se cambiaría ya que debido al rígido horario del sistema escolarizado, no podría trabajar; por otra parte un 3.2% no

cambiaría al escolarizado, ya que al estudiar en el sistema abierto puede estudiar, paralelamente, una carrera técnica. Finalmente un 2% contestó que no se cambiaría de sistema por otras razones distintas a las de la entrevista. Entre estas respuestas las más representativas fueron: La brevedad del tiempo que les faltaba para concluir el bachillerato, la edad, etc. Sin embargo, en general estos datos no fueron muy significativos.

La información encontrada en esta pregunta nos indica que hay un considerable número de estudiantes que no están plenamente seguros del sistema abierto, aunque por circunstancias "especiales" (en el trabajo les exigen el certificado de bachillerato necesitan superarse pero, tienen poco tiempo, etc.), se encuentran dentro de éste.

Asimismo encontramos que es posible que el sistema abierto funcione como un sistema escolarizado. Que los estudiantes tienen confianza al sistema y responde plenamente a sus expectativas o necesidades.

## PREGUNTA #5

**¿Tiene la plena certeza de que el certificado que expide P.A. es válido?  
¿Porqué?**

Esta pregunta se planteó con la finalidad de saber si el estudiante de P.A. tiene pleno conocimiento de la validez de los documentos que le expide el sistema y/o se ha informado acerca de éste.

	FRECUENCIA	%
SI	225	90.00%
NO	25	10.00%
TOTAL	250	100.00%

El cuadro anterior nos muestra que el 90% de los entrevistados tienen plena certeza de la validez del certificado de P.A., mientras un 10% no está plenamente seguro. Las respuestas de las personas que tienen pleno conocimiento de la validez del certificado se dieron de la siguiente manera:

	FRECUENCIA	%
SE INFORMO PREVIAMENTE EN LA SEP	136	54.40%
HAY MUCHAS PERSONAS EN EL SISTEMA	60	24.00%
POR EL ESFUERZO QUE REPRESENTA ESTUDIAR	11	4.40%
POR LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA	12	4.80%
CONOCE COMPAÑEROS EGRESADOS DEL SISTEMA	11	4.40%
REALIZÓ ESTUDIOS EN SISTEMAS ABIERTOS	9	3.60%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	239	95.60%

Tenemos que un 54.4% de la muestra se informó previamente del sistema de P.A. en las oficinas de la SEP; el 24% conoce a compañeros egresados del sistema lo cual les garantiza la validez de éste. Estos dos

aspectos conforman el 78.4% de la muestra, lo cual nos indica que la mayor parte de los estudiantes están enterados de la legalidad de los documentos que expide la P.A. con base en pruebas sólidas; el 13.6% restante dio respuestas ambiguas: la existencia de muchas personas en el sistema (4.4%), el esfuerzo que representa estudiar (4.8%) y la estructura del sistema (4.4%). Las personas que estudiaron en algún sistema de secundaria abierta (3.6%) también están convencidas de el sistema de P.A. En esta parte, los resultados de los porcentajes totales también son diferentes, esto se debe a que algunos estudiantes contestaron más de dos opciones sin llegar a ser significativos estos datos.

La información encontrada nos orienta a promover la información acerca del sistema, para que el estudiante tenga un conocimiento pleno de su funcionamiento, ya que en la mayor parte de los casos, lo escueto de la información causa confusiones, por tanto, una empresa que preste estos servicios, debe enfatizar la importancia de orientar correctamente al estudiante.

	FRECUENCIA	%
NO SE HA INFORMADO	13	5.20%
LA FALTA DE SERIEDAD DE LAS ESCUELAS	4	1.60%
POR LA DESORGANIZACIÓN DEL SISTEMA	7	2.80%
ALGUIEN LE CONTÓ QUE NO SERVÍA	2	0.80%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	26	10.40%

Las personas que no estaban completamente seguros del certificado de P.A. expusieron las siguientes respuestas: El 5.2% de la muestra contestó que no se había informado; un 1.6% respondió que dudaba de la validez por la falta de seriedad de algunas escuelas (cabe mencionar que el sistema de P.A.

no cuenta con escuelas, existen algunos centros de asesoría, los cuales orientan a los estudiantes). Sin embargo como habíamos mencionado anteriormente el sistema de P.A. funciona como un sistema escolarizado en la práctica, en muchos casos. Un 2.8% dudaba de la validez por la desorganización administrativa que ellos habían percibido; finalmente un 0.8% dudaban por que alguien les había comentado que el certificado de P.A. no era valido.

En general son pocos los que carecen de información, la sugerencia es ataques informativos, claros, breves y concisos que orienten a las personas interesadas en el sistema, así como una publicación en cada oficina delegacional de P.A. de los estudiantes egresados para que estos sirviera de motivación a los demás y a las personas que tengan el interés de ingresar a P.A. y de ser posible hacer un seguimiento de la trayectoria de los estudiantes que ya terminaron.

## PREGUNTA # 6

**¿Considera que el sistema de P.A. le ofrece una educación y formación completa? ¿Porqué?**

Una de las interrogantes planteadas fue para saber si los estudiantes del sistema consideran que además de conseguir un documento con validez, también se preparan adecuadamente para poder continuar sus estudios o incrementar su nivel cultural.

	FRECUENCIA	%
SI	129	51.60%
NO	121	48.40%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados nos muestran que el 51.60% de los entrevistados piensan que si se están preparando adecuadamente, mientras el 48.4% no lo ve de la misma forma.

Las respuestas de los estudiantes que sí consideran que el sistema les ofrece una educación y formación completa se debe a los siguientes argumentos:

	FRECUENCIA	%
LOS PLANES DE ESTUDIO SON AVANZADOS	32	12.80%
ES IGUAL AL S.E.	27	10.80%
LOS LIBROS ESTÁN MUY BIEN DISEÑADOS	46	18.40%
EL MATERIAL DIDÁCTICO ESTÁ MUY ACTUALIZADO	21	8.40%
OTRO	6	2.40%
TOTAL	132	52.80%

El 12.8% de la muestra analizada piensa que recibe una educación y

formación cultural completa debido a que los planes de estudio son avanzados; el 10.8% piensa que el sistema abierto es igual al escolarizado y por tanto recibe una preparación completa; el 18.4% considera que se debe a que los libros están muy bien diseñados, mientras que el 8.4% dice que es por que el material didáctico está muy actualizado. Un 2.4% argumenta otras opiniones, entre estas la más importante fue que el sistema los motiva a la investigación y por ello piensan que se están preparando completamente.

La expresión completamente no significa una idea total del conocimiento, esta palabra fue tomada para analizar el nivel de satisfacción del estudiante. Por tanto la expresión tiene la finalidad de evaluar precisamente la manera en que perciben su desarrollo en el sistema.

Los estudiantes que piensan que P.A. no les ofrece una preparación completa respondieron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
SE DEDICA POCO TIEMPO	30	12.00%
SE ESTUDIAN LAS MATERIAS SUPERFICIALMENTE	40	16.00%
NO SE ANALIZAN LOS TEMAS A FONDO	20	8.00%
LOS RECURSOS DIDÁCTICOS SON MUY LIMITADOS	10	4.00%
LOS TEMAS SE ESTUDIAN MUY RÁPIDO	28	11.20%
LOS PLANES DE ESTUDIO SON OBSOLETOS	4	1.60%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	132	52.80%

Con respecto al sistema, encontramos que el 4% consideraba que los recursos didácticos son muy limitados; un 1.6% de los entrevistados contestó que los planes de estudio son obsoletos: De lo anterior nos podemos percatar que sólo 14 personas dieron argumentos en contra del sistema de P.A., manifestando de alguna manera su inconformidad.

Por otra parte el resto de los que respondieron que no, se debe a una percepción externa de P.A., es decir, son aquellas personas que se orientaron e informaron en algún tipo de escuelas inferimos lo anterior de acuerdo a las contestaciones que ellos realizaron, tal parece la percepción de P.A. es como un centro de educación en el cual éste, los evalúa, les lleva trámites y les da clases. Las respuestas de estos estudiantes giraban entorno a un sistema escolarizado; el 16% respondió que las materias se estudiaban superficialmente; un 11.2% consideró que los temas se estudian muy rápido; un 12% contestó que se dedicaba poco tiempo al estudio de P.A. y finalmente un 8% mencionó que no se analizaban a fondo los temas. Estos fueron los motivos por los cuales consideraban que P.A. no ofrecía una preparación completa.

De acuerdo a las respuestas de las últimas preguntas de la entrevista nos podemos percatar que existe una confusión con respecto al funcionamiento de P.A., el estudiante no se ha informado realmente y a conciencia del sistema en que se encuentra o probablemente la SEP P.A. no se ha preocupado por el desempeño que cumplen los centros de asesoría desacreditando muchas veces el sistema. Por tanto al igual que en la pregunta anterior se debe de trabajar sobre aspectos informativos que orienten verdaderamente al estudiante y no lo envuelvan en una serie de engaños, ya que aunque sea una dependencia del Estado, no por eso se debe de permitir que los estudiantes de P.A. se vayan por poco *atendimiento e información.*

## PREGUNTA # 7

**¿Es usted alumno rechazado de alguna institución de nivel bachillerato, tal como voca, prepa , C.C.H. o bachilleres?**

Ante la problemática del exceso de demanda a los sistemas escolarizados de bachillerato, surgió la necesidad de preguntar si algunos estudiantes rechazados de estas instituciones tomaban como alternativa el sistema abierto. La información que obtendríamos nos llevaría a visualizar que tipo de estudiantes ingresa al sistema, ya que para entrar a éste no se requiere de ningún tipo de evaluación al estudiante, solamente solicitar su primer examen y ya está inscrito.

	FRECUENCIA	%
SI	79	31.60%
NO	171	68.40%
TOTAL	250	100.00%

Los datos encontrados en las entrevistas nos dicen que el 31.6% de los estudiantes son rechazados de alguna institución de nivel bachillerato; el 68.4% no se encontraron en esta situación. De lo anterior encontramos que el origen de los estudiantes de una considerable parte de la muestra es precisamente de una índole de rechazo, esto es importante por que una persona que ingresa a un sistema, lugar, trabajo, etc. por no haber sido admitido en donde quería estar, es muy posible que no se desempeñe eficazmente ya que siempre estará a disgusto por su situación.

Por otra parte el 68.4% respondió que no eran rechazados, ya que en su momento fueron admitidos en alguna de éstas escuelas pero posteriormente por problemas o por mal desempeño tuvieron que dejarlas;

otros estudiaron una carrera corta y quieren complementar sus estudios con P.A., finalmente unos escogieron como primera alternativa al sistema. Esta información la obtuvimos también de la entrevista, pero no fue nuestro objeto principal en esta pregunta por lo cual estos datos no se recopilaron.

Debido a la creciente demanda sobre P.A. es importante considerar si esta se debe a los miles de rechazados de los sistemas escolarizados y si es así, las empresa que se dediquen a la preparación de estos estudiantes deben considerar su aspecto anímico así como su bajo nivel de conocimientos.

#### PREGUNTA # 8

**¿Es usted alumno autodidacta? ¿En que escuela estudia?**

Esta pregunta es un eje vertical de nuestra investigación, ya que si la mayoría de los estudiantes de P.A. son autodidactas no tiene sentido diseñar un servicio de apoyo a quien se prepara sólo por su cuenta sin ayuda de nadie, más que del material didáctico que expide P.A., también se preguntó en que escuela estudiaban para comprobar si realmente eran autodidactas.

	FRECUENCIA	%
SI	53	21.20%
NO	197	78.80%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados obtenidos nos muestran que sólo el 21.2 % de los estudiantes se consideran autodidactas; el 78.8% respondieron que no lo eran y nos dieron los nombres de las escuelas en las que estudiaban. Sólo 5

personas nos contestaron que eran autodidactas y que se encontraban estudiando en una escuela, estos alumnos representan el 2% de la muestra.

Por tanto podemos decir que hay un mercado cautivo ya que muy difícilmente los estudiantes que salen de la secundaria o que han dejado de estudiar por un considerable tiempo, de la noche a la mañana se vuelvan autodidactas, lo cual quiere decir que en realidad si hay una necesidad real de servicio a estas personas.

#### PREGUNTA # 9

**¿Considera necesario que el estudiante se auxilie de maestros o asesores? ¿Por qué?**

Para comprobar la respuestas de la pregunta # 8 se formuló concretamente a los estudiantes si era necesario el apoyo de maestros o asesores.

	FRECUENCIA	%
SI	235	94.00%
NO	15	6.00%
TOTAL	250	100.00%

El 94% de los entrevistados respondió afirmativamente, sólo el 6% consideró que no era necesario auxiliarse de maestros o asesores. Las razones por las cuales consideran que deben de auxiliarse de un maestro son las que siguen:

	FRECUENCIA	%
SE COMPRENDEN MEJOR LOS TEMAS	66	26.40%
LOS LIBROS NO SON CLAROS	26	10.40%
REAFIRMAN O ESCLARECEN ALGUNOS PUNTOS	50	20.00%
EXISTEN MATERIAS QUE NO SE PUEDEN ESTUDIAR POR UNO MISMO.	50	20.00%
SURGEN DUDAS	26	10.40%
AMPLÍAN LOS CONOCIMIENTOS	35	14.00%
OTROS	1	4.00%
TOTAL	254	101.60%

El 26.4% piensa que con el auxilio de los maestros o asesores se comprenden mejor los temas; un 10.4% piensa que sí es necesario el apoyo de maestros ya que los libros no son claros; un 20% piensa que reafirman o esclarecen algunos puntos oscuros con la ayuda de los maestros; un 20% consideran que hay materias que no se pueden estudiar por uno mismo; un 10.4% afirma que surgen dudas al estudiar y que se necesita apoyo y finalmente un 14% dicen que amplían los conocimientos con la ayuda de los maestros.

El 6% de los estudiantes que contestaron que no se necesitaba el apoyo de maestros o asesores expuso las siguientes razones:

	FRECUENCIA	%
LOS LIBROS ESTÁN DISEÑADOS PARA QUE UNO COMPRENDA BIEN LOS TEMAS	14	5.60%
OTROS	1	0.40%
TOTAL	15	6.00%

El 5.6% consideró que no era necesario la ayuda ya que los libros estaban diseñados a manera que el estudiante pudiera estudiar sólo por su cuenta.

Estos resultados nos indican que el número de autodidactas realmente es muy bajo, solamente el 6% se desempeña como autodidacta, los demás consideran necesario el apoyo de maestros o asesores para poder estudiar P.A. Para los fines de la investigación esta información es sumamente importante ya que si se requiere apoyo para este tipo de estudiantes.

#### PREGUNTA # 10

**Para preparar sus exámenes, ¿Qué tipo de servicio le gustaría tener?**

Para poder conocer que tipo de servicio requiere el estudiante de P.A. se planteó esta pregunta.

	FRECUENCIA	%
CLASES	156	62.40%
ASESORÍAS	75	30.00%
GUIAS	61	24.40%
TOTAL	292	116.80%

Los resultados obtenidos nos muestran que el 62.4% de los entrevistados solicitan clases para preparar sus exámenes; un 30% solicita asesorías y finalmente un 24.4% requiere sólo de guías para preparar sus exámenes.

La diferencia entre una clase y una asesoría es que para poder existir una asesoría, el estudiante debe haber estudiado para poder tener una duda y de esta manera manifestarla; en una clase tradicional a nivel bachillerato el alumno no necesariamente debe haber estudiado para poder acceder a algún tipo de conocimiento, por tanto el estudiante puede recibir la

información que requiere para poder preparar sus exámenes sin haber estudiado previamente.

Por tanto podemos deducir que en función de que los alumnos no son autodidactas, es lógico que soliciten clases como un medio de apoyo para poder estudiar, es cierto que en cualquier sistema abierto se debe fomentar el autodidactismo, pero también es cierto que cuando el estudiante ingresa al sistema no llega hecho un autodidacta; por otra parte un porcentaje representativo de la muestra solicitó sólo una guía, lo cual no significa que se deba minimizar el servicio, reduciéndolo a una simple guía. El estudiante de P.A. tendrá que estudiar más que una simple guía si quiere realmente prepararse y aprovechar las ventajas que otorga el sistema a todos los estudiantes.

Tenemos un 16.8% más de respuestas en el total, esto se debe a que algunas personas contestaron dos o tres opciones, combinando clase-asesoría, clase-guía, asesoría-guía y clase-asesoría-guía, este tipo de respuesta consideramos no llegó a ser significativa.

## PREGUNTA # 11

**¿Considera que este servicio sería suficiente para continuar estudios profesionales? ¿Por qué?**

Con el objetivo de evaluar las respuestas anteriores, se cuestionó a los estudiantes para que ellos reflexionaran acerca de sus respuestas y pudieran decirnos si realmente ese era el tipo de servicio que necesitaban.

### CLASES

	FRECUENCIA	%
SI	135	86.54%
NO	21	13.46%
TOTAL	156	100.00%

De los estudiantes que habían escogido como alternativa las clases, el 86.54% estaban seguros de que las clases eran el servicio que requerían para poder seguirse preparando. Sus argumentos son los que siguen:

	FRECUENCIA	%
SE DAN LAS BASES PARA SEGUIR PREPARÁNDOSE	59	23.60%
SE PREPARAN MEJOR LOS TEMAS	18	7.20%
SE VEN TODOS LOS TEMAS DEL PROGRAMA	13	5.20%
SE VEN MÁS A FONDO LOS TEMAS	32	12.80%
SE ASEMEJA AL S.E.	17	6.80%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	139	55.60%

Del total de la muestra estudiada, el 23.6% piensa que con las clases se dan las bases para seguir preparándose; un 7.2% argumenta que se preparan mejor los temas con las clases; el 5.2% dice que con las clases se ven todos los temas del programa de las materias de P.A.; el 12.8% considera

que se ven más a fondo los temas con las clases y finalmente un 6.8% menciona que con las clases se asemejaría al sistema escolarizado.

	FRECUENCIA	%
LOS CURSOS SON MUY RÁPIDOS	11	4.40%
NO SE ANALIZAN A FONDO LOS TEMAS	7	2.80%
LOS PLANES DE ESTUDIO SON OBSOLETOS	1	0.40%
SÓLO SIRVE PARA PASAR	4	1.60%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	24	9.60%

Por otro lado, las personas que escogieron las clases y que consideraban que no eran suficientes para poder seguir preparándose arguyeron lo siguiente: el 4.4% dijo que los cursos son muy rápidos; un 2.8% mencionó que en las clases no se analizan a fondo los temas; solamente un estudiante se percató que los planes de estudio son obsoletos y finalmente 1.6% menciona que las clases sólo sirven para pasar, pero no para seguir preparándose.

## ASESORÍAS

	FRECUENCIA	%
SI	58	77.33%
NO	17	22.67%
TOTAL	75	100.00%

El cuadro anterior muestra a las personas que escogieron como alternativa la asesoría, el 77.33% piensa que este servicio le sirve para seguir preparándose. Sus explicaciones con respecto a su afirmación son las que siguen:

	FRECUENCIA	%
PROMUEVE LA DISCIPLINA Y HÁBITOS DE ESTUDIO	57	22.80%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	58	23.20%

Tomando como referencia a la muestra, el 22.8% de los entrevistados respondió que las asesorías promovían la disciplina y hábitos de estudio por lo cual consideraban que podían seguir estudiando una carrera profesional; una persona contestó que con las asesorías le resolvían sus dudas.

El 22.67% de las personas que escogieron como alternativa las asesorías, consideraron que no eran suficientes para continuar estudios profesionales, sus argumentos son los siguientes:

	FRECUENCIA	%
SE REQUIERE DE UNA MEJOR PREPARACIÓN	12	4.80%
ES INSUFICIENTE	4	1.60%
SÓLO SIRVE PARA PASAR	1	0.40%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	17	6.80%

Con respecto a la muestra el 4.8% de los estudiantes contestó que se requería de una mejor preparación; Un 1.6% respondió que era insuficiente; y una persona dijo que sólo servía para pasar.

### GUÍA

	FRECUENCIA	%
SI	38	62.30%
NO	23	37.70%
TOTAL	61	100.00%

De los estudiantes que solicitaron una guía para estudiar, 62.3% consideraban que eran suficiente para continuar estudios profesionales. Sus explicaciones son las que siguen:

	FRECUENCIA	%
SE ASEMEJARÍA A LA SEC.	34	13.60%
OTRO	4	1.60%
TOTAL	38	15.20%

Considerando la muestra, el 13.6% de los que escogieron la guía argumentaron que ésta les servía para poder continuar estudios profesionales debido a que se asemeja a lo que se práctica en la secundaria. Por otro lado el 1.6% también pensaba lo mismo, sus argumentos no fueron representativos.

El 37.7% de los estudiantes que escogieron la guía no consideraron que ésta fuera suficiente para continuar estudiando una carrera. Sus razones son estas:

	FRECUENCIA	%
SÓLO SIRVE PARA PASAR	13	5.20%
NO SE ANALIZAN LOS TEMAS	13	5.20%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	26	10.40%

Tomando como base a la muestra, el 5.2% de las personas entrevistadas respondió que la guía sólo servía para pasar; otro 5.2% dijo que no se analizaban los temas y por lo anterior la guía no era suficiente para continuar una carrera profesional.

Algunos porcentajes globales exceden el 100%, esto se debe a que algunos estudiantes respondieron más de una opción.

De la información anterior podemos establecer que las clases tienen mayor demanda, sin embargo existen personas que solicitan asesorías y guías, lo cual nos puede llevar a diseñar un sistema que abarque las tres exigencias, aunque será más conveniente enfocarse a sólo una de ellas.

#### PREGUNTA # 12

**¿Le interesa terminar lo más pronto posible la P.A.? ¿Porqué?**

	FRECUENCIA	%
SI	237	94.80%
NO	13	5.20%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados del cuadro anterior nos muestran que al 94.8% de los entrevistado les interesa terminar lo más pronto posible la P.A. y un 5.2% no están bajo la misma situación. El objeto de esta pregunta es ver si los estudiantes tienen premura en concluir sus estudios y por qué, para en función a esta información poder diseñar de acuerdo al tiempo el tipo de curso que se le debe dar al estudiante, así como el diseño de material didáctico para cada

tipo.

Del 94.8% que respondieron afirmativamente que les interesaba terminar el bachillerato lo más pronto posible expusieron las siguientes razones:

	FRECUENCIA	%
PARA RECUPERAR EL TIEMPO PERDIDO	37	14.80%
PARA OBTENER ASCENSOS Y PRESTACIONES	14	5.60%
PARA ENCONTRAR MEJORES ALTERNATIVAS DE TRABAJO	48	19.20%
PARA CONTINUAR UNA CARRERA UNIVERSITARIA	164	65.60%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	264	105.60%

El 65.6% contestó que quería continuar una carrera universitaria; el 19.2% dijo que quería terminar lo más pronto posible para encontrar mejores alternativas de trabajo; un 14.8% arguyó que quería recuperar el tiempo perdido; el 5.6% mencionó que para obtener ascensos y prestaciones.

Cabe mencionar que el porcentaje global se excedió debido a que unas personas contestaron más de una opción, sin llegar a ser estos datos representativos.

Por otra parte el 5.2% de las personas que dijeron que no les interesaba terminar lo más pronto posible respondieron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
LE INTERESA APRENDER	12	4.80%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	13	5.20%

El 4.8% dijo que les interesaba aprender y una persona respondió que no llevaba prisa.

De lo anterior encontramos que el estudiante de P.A. le interesa terminar lo más pronto posible debido a necesidades que le exigen el cumplimiento de este nivel de estudios.

### PREGUNTA # 13

**¿Qué tiempo le gustaría que tuvieran los cursos para la preparación de un examen?**

	FRECUENCIA	%
1 SEMANA	15	6.00%
2 SEMANAS	65	26.00%
3 SEMANAS	95	38.00%
4 SEMANAS	69	27.60%
OTRO	6	2.40%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados obtenidos en esta pregunta nos indican la duración del curso que los estudiantes prefieren para preparar sus exámenes. El 38% de los entrevistados se inclinó por los cursos de 3 semanas; un 27.6% prefirió cursos de 4 semanas para preparar un examen; el 26% eligió cursos de 2 semanas; el 6% prefirió los cursos de una semana para preparar el examen de una materia; finalmente un 2.4% propuso otro tipo de duración que no fue representativa.

Podemos inferir de los datos anteriores que existe una diversidad de tipos de duración de cursos, que se pueden ofrecer, los más comunes de acuerdo a las entrevistas son los cursos de 3, 4 y 2 semanas respectivamente, aunque hay que tener cuidado ya que cursos de tres y cuatro semanas implicarían que el tiempo en que se terminaría P.A. sería de dos a tres años, lo cual se puede considerar como mucho tiempo. Esto es de suma importancia ya que si relacionamos esta información con la pregunta anterior podríamos encontrar una contradicción, por lo que este aspecto no se puede pasar por alto.

#### PREGUNTA # 14

**¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de curso?**

	FRECUENCIA	%
DE \$30 A \$50	143	57.20%
DE \$51 A \$70	53	21.20%
DE \$71 A \$100	37	14.80%
MÁS DE \$100	10	4.00%
OTRO	7	2.80%
TOTAL	250	100.00%

Esta pregunta se realizó para evaluar a nivel global, la disposición económica que tendrían los estudiantes hacia los cursos, los resultados nos muestran que el 57.2% estaría dispuesto a pagar desde 30 hasta 50 pesos, este dato nos dice que más de la mitad de los estudiantes de P.A. están dispuestos a pagar la más baja cantidad de dinero por los cursos, tomemos en cuenta que los cursos van desde las cuatro semanas, hasta los de una semana, por tanto podemos inferir que la capacidad económica de los

estudiantes es muy baja; un 21.2% está dispuesto a pagar desde 51 hasta 70 pesos, esta cantidad de estudiantes es significativa y podríamos decir que es un mercado que posiblemente pueda ser rentable; el 14.8% de los estudiantes podría pagar desde 71 hasta 100 pesos, este segmento más el anterior pueden ser explotados y generar algunos beneficios para quien se interese en dar este tipo de servicio; finalmente un 4% de los estudiantes está dispuesto a pagar más de 100 pesos; los demás datos no fueron significativos. Podemos concluir con respecto a esta pregunta que si existe un mercado que tenga la solvencia económica que se puede explotar, pero también podemos decir que muchos estudiantes no tienen la posibilidad de ingresar a una escuela para poder solicitar este servicio, por tanto deberán acudir a escuelas de carácter social para pedir alguna clase de apoyo.

## PREGUNTA # 15

**¿Considera que el precio del curso puede representar la calidad del servicio?**

El precio es la segunda variable de la mezcla de mercadotecnia para cualquier producto o servicio, por tanto surgió la necesidad de evaluar la percepción de alto precio y bajo precio de los estudiantes de P.A., para poder tener elementos que determinen la posible estrategia que se lleve a cabo con respecto al precio.

	FRECUENCIA	%
SI	86	34.40%
NO	164	65.60%
TOTAL	250	100.00%

Los resultados obtenidos por la entrevista nos dicen que el 34.4% de los estudiantes considera que el precio puede influir en la calidad del servicio, sin embargo, el 65.6% de los entrevistados, no piensa del mismo modo.

Los estudiantes que consideran que no puede influir el precio en la calidad del servicio responden con las siguientes razones:

	FRECUENCIA	%
DEPENDE DE LA ÉTICA DEL PROFESOR	61	24.40%
DEPENDE DE LA ÉTICA DE LA ESCUELA	28	11.20%
DEPENDE DE LA CAPACITACIÓN DE LOS PROFESORES	82	32.80%
OTRO	2	0.80%
TOTAL	173	69.20%

El 32.8% piensa que la calidad del servicio depende de la capacitación de los profesores y no del precio; un 24.4% considera que la

calidad del servicio depende de la ética de la escuela y no del precio.

Por otra parte un 34.4% de los entrevistados arguye que sí influye el precio en la calidad del servicio, sus argumentos son los que siguen:

	FRECUENCIA	%
EL PRECIO ELEVA LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	5.20%
SE PUEDE EXIGIR MÁS	44	17.60%
SE CONTRATAN MEJORES ASESORES	31	12.40%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	88	35.20%

El 17.6% dice que si influye el precio en la calidad del servicio ya que se puede exigir más por lo que se está pagando; Un 12.4% menciona que se pueden contratar mejores asesores o profesores; finalmente un 5.2% contestó que el precio eleva la calidad del servicio.

La percepción del estudiante en cuanto al precio se encuentra dividida, por lo que para establecer un precio se debe de tener cuidado, ya que probablemente un bajo precio pueda representar mala calidad para algunos y un alto precio, buena calidad para otros, la información que nos proporciona esta pregunta es que posiblemente la calidad del servicio dependa de la capacitación y de la ética, pero si relacionamos esta pregunta con lo anterior, probablemente encontremos que aquellos estudiantes que argumentan que el precio no influye en la calidad es porque no tienen la disponibilidad económica para poder hacerle frente a un precio alto.

## PREGUNTA #16

**De la siguiente lista elija tres aspectos que a su juicio deba poseer un buen profesor**

Esta lista surgió de la entrevista piloto, en la cual le pedimos a las personas que nos dijeran que cualidades deberían tener un profesor o asesor ideal de P.A.

	FRECUENCIA	%
ASISTENCIA	83	11.07%
PUNTUALIDAD	67	8.93%
AMABILIDAD	16	2.13%
PRESENTACIÓN	7	0.93%
QUE SEA CLARO	105	14.00%
RESPETUOSO	11	1.47%
EXIGENTE	49	6.53%
QUE RELACIONE TEORÍA Y PRACTICA	119	15.87%
QUE CUBRA LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA	129	17.20%
PACIENTE	16	2.13%
QUE MANIFIESTE CONFIANZA AL ALUMNO	64	8.53%
QUE SEPA EXPRESARSE	84	11.20%
TOTAL	750	100.00%

Según los entrevistados, los principales atributos en orden de importancia son primero que el profesor o asesor cubra los objetivos del programa; en segundo lugar que el profesor o asesor relacione la teoría con la práctica y en tercer lugar que sea claro. El aspecto que menor importancia tuvo fue la presentación del profesor o asesor.

Estos datos nos orientan para diseñar el puesto de un profesor o asesor de P.A., que aspectos son los que más llaman la atención de los

estudiantes, sin embargo cabe mencionar que todos estos aspectos son de suma importancia, pero no todas las personas que se dedican a esta profesión tienen estas características, de ahí la importancia de enfatizar aquellos que son más importantes; los estudiantes son los indicados para podernos decir cuales son estos atributos.

#### PREGUNTA # 17

**¿Le agradaría que existiera una mayor comunicación con los profesores o asesores dentro y fuera del salón? ¿Porqué?**

	FRECUENCIA	%
SI	235	94.00%
NO	15	6.00%
TOTAL	250	100.00%

Intentando rastrear cuales aspectos en el servicio son importantes para los estudiantes, durante la fase de aplicación de la entrevista piloto encontramos que un aspecto muy importantes el de la comunicación entre asesor o profesor y estudiantes. De acuerdo a esto se planteó la cuestión anterior, en la cual como podemos observar el alto porcentaje (94%) de estudiantes que consideran que este aspecto es de capital importancia para su aprendizaje, representa la mayoría de los entrevistados, siendo las respuestas negativas un porcentaje no significativo, como para interpretar que el estudiantado no toma en cuenta este aspecto.

En el siguiente cuadro podemos apreciar con más detalle las razones más relevantes, según las cuales los estudiantes dieron una respuesta positiva:

	FRECUENCIA	%
ES UNA PAUTA PARA APRENDER MEJOR	16	6.40%
SE PUEDEN PREGUNTAR POSIBLES DUDAS	44	17.60%
SE ACLARARÍAN DUDAS QUE NO SE EXPRESAN EN EL SALÓN	69	27.60%
SE PODRÍA PROPORCIONAR MÁS BIBLIOGRAFÍA	2	0.80%
EXISTIRÍA MÁS CONFIANZA	27	10.80%
SERÍA MÁS ARMÓNICA LA CLASE	13	5.20%
EL PROFESOR SE CONVERTIRÍA EN UN AMIGO	14	5.60%
EXISTIRÍA MAYOR APOYO Y MOTIVACIÓN	76	30.40%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	261	104.40%

Según el 30.4% de los estudiantes con una mayor comunicación existiría un mayor apoyo y motivación para el estudio, el 27.6% considera de esta forma se crearía un ambiente en el cual se podrían expresar dudas que muchas veces no se exponen en el aula. Estos aspectos, son para nuestro estudio los más relevantes, ya que únicamente entre ambos suman el 58% de las razones por las cuales la comunicación entre el asesor o profesor es vital para apoyar y motivar al estudiantado y para crear un ambiente armónico y propicio para el estudio. El restante 46.4% se reparte entre varias razones: 17.6% de los estudiantes opinan que con mayor comunicación se pueden aclarar mejor las dudas. 10.8% afirma que de esta manera existiría mayor confianza. 6.4% considera que la comunicación da una pauta para aprender mejor. 5.6% piensa que con mejor comunicación el profesor se convertiría en un amigo, 5.2% afirma que la clase sería más armónica. Sólo un porcentaje mínimo 0.8% afirmó que con una comunicación armónica podrían obtener más bibliografía de parte del maestro.

En el caso de las respuestas negativas, que se pueden apreciar en el siguiente cuadro, tenemos las siguientes razones:

	FRECUENCIA	%
SE MAL INTERPRETARÍA	7	2.80%
EL PROFESOR ABUSARÍA	1	0.40%
SE VE MAL	2	0.80%
OTRO	5	2.00%
TOTAL	15	6.00%

El 2.8% de los estudiantes entrevistados piensan que el establecer una comunicación más estrecha con el profesor o asesor se puede mal interpretar, por lo cual no sería adecuado que esto se diera. Menos del 2% afirmó que con más comunicación el profesor podría abusar o se vería mal por los demás.

Por lo tanto, la entrevista muestra que los estudiantes prefieren tener buena comunicación con el profesor o asesor, que no tenerla, ya que esto afecta el proceso de su aprendizaje.

## PREGUNTA # 18

**¿Considera que los profesores que dictan mucho, son “malos profesores”?**

De acuerdo a la prueba piloto, en donde encontramos que había una molestia por la excesiva utilización del dictado consideramos necesario conocer la percepción de los estudiantes con este tipo de profesores. Esta información es necesaria ya que nos ayudará a diseñar la pedagogía que se debe emplear para enseñar a los estudiantes, los resultados obtenidos son los siguientes:

	FRECUENCIA	%
SI	91	36.40%
NO	159	63.60%
TOTAL	250	100.00%

Del cuadro anterior podemos ver que el 63.6% de los estudiantes entrevistados consideran que el profesor que dicta mucho es un “mal” profesor y el 36.4% de los entrevistados consideran que no es un “mal” profesor.

De las personas que respondieron afirmativamente argumentaron las siguientes respuestas:

	FRECUENCIA	%
NO EXPLICAN	38	15.20%
SE VUELVE LA CLASE ABURRIDA	57	22.80%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	96	38.00%

El 15.2% respondió que los profesores que dictan mucho son “malos” por que no explican; el 22.8% dice que la clase se vuelve aburrida y un

.4% arguye que no tienen creatividad.

Por otra parte, las personas que respondieron negativamente contestaron las respuestas que siguen:

	FRECUENCIA	%
A VECES ASÍ LO REQUIERE EL TIEMPO DEL CURSO	65	26.00%
PROPORCIONAN LA INFORMACIÓN MÁS IMPORTANTE	55	22.00%
TAMBIÉN EXPLICAN LOS TEMAS	43	17.20%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	164	65.60%

El 26% de los entrevistados respondieron que el profesor que dicta mucho no es "mal" profesor por que a veces así lo requiere el tiempo del curso; un 22% dijo que mediante el dictado proporcionan la información más importante; el 17.2% mencionó que también explican los temas y finalmente un 0.4% respondió que dependía de la materia que se estuviese tratando.

De lo anterior podemos inferir que la mayoría de los estudiantes les parece poco didáctico que el profesor recurra solamente al dictado para poder transmitir su conocimiento, por lo cual el profesor deberá recurrir a diversos mecanismos de aprendizaje y tratar de que la clase sea más dinámica y menos tediosa. Por otro lado, es probable que por el poco tiempo que se tenga para preparar una materia -esto en función del tiempo en que quieren terminar la Preparatoria Abierta- el profesor recurra mucho al dictado por lo que se debe tratar de evitar esta práctica, lo que nosotros sugerimos en este aspecto es que el profesor deberá diseñar un camino crítico para su materia, es decir, el profesor deberá analizar cuánto tiempo necesario promedio necesita para la preparación de una materia y también el diseño del material que empleará a lo largo del curso, este material debe ser claro y didáctico para que el estudiante

pueda realizar ejercicios de repaso o de análisis en su hogar o lugar de estudio, y se debe de apegar a los objetivos que marca el libro de texto de Preparatoria Abierta; la elaboración de este material también puede generar ingresos a las personas que se dediquen a su elaboración, cabe mencionar que el libro de texto de Preparatoria Abierta es un compendio que facilita el aprendizaje del estudiante autodidacta, sin embargo, el estudiante con el que estamos tratando no es autodidacta por lo que consideramos que el estudiante no tiene un marco de referencia en cuestión con los temas, debido a que su formación teórica no le permite comprender el carácter de exploración e investigación que se encuentra en los libros por lo cual no puede descodificar este lenguaje. Es importante mencionar que el diseño del material pretenderá facilitarle el proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo el poco tiempo no nos permite darle un seguimiento a este proceso, por lo cual también se deberá enfatizar los hábitos que desarrollen el potencial autodidacta que el estudiante requiera para su preparación.

### PREGUNTA # 19

**¿Está de acuerdo que los profesores impartan materias de distintas áreas?**

La pregunta anterior fue formulada para conocer que impresión tienen los estudiantes de los profesores que dan materias de distintas áreas para poder tomar una medida estratégica en la planeación de los cursos y para la contratación de los profesores:

Los resultados fueron los que siguen:

	FRECUENCIA	%
SI	109	43.60%
NO	129	51.60%
NO SABE NADA AL RESPECTO	12	4.80%
TOTAL	250	100.00%

El 43.6% respondió que si estaba de acuerdo en que los profesores impartieran materias de distintas áreas; un 51.6% contestó que no estaba de acuerdo y finalmente un 4.8% dijo no saber nada al respecto.

De las personas que contestaron que estaban de acuerdo en que los profesores impartieran clases de diferentes áreas argumentaron las siguientes respuestas:

	FRECUENCIA	%
ESTAN CAPACITADOS PARA DAR VARIAS MATERIAS	83	33.20%
PREPARAN CLASES	26	10.40%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	110	44.00%

El 33.2% dijo que estaban capacitados para dar materias de distintas áreas; un 10.4% mencionaron que los profesores preparaban las clases y un 0.4% dicen que dominan también las materias.

Los estudiantes que estaban en desacuerdo respondieron los siguiente:

	FRECUENCIA	%
NO ESTÁN CAPACITADOS	20	8.00%
NO SON EXPERTOS EN TODAS LAS ÁREAS	110	44.00%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	131	52.40%

El 8% contestó que no estaban capacitados para dar materias de distintas áreas; un 44% respondió que no son expertos en todas las áreas y finalmente un 0.4% dijo que "el que mucho abarca poco aprieta".

Los resultados arrojados en esta pregunta nos orientan para no cometer el error de mandar a un profesor a dar clases de una área que no corresponda al perfil académico del profesor, ya que la mayoría de los estudiantes tienen poca confianza a este tipo de profesores por su carácter de "todólogos", esta información nos sirve para saber que tipo de profesores se pueden contratar, es decir, analizar el perfil que requiere cada materia y de esta forma asignar a los profesores idóneos para cada materia.

Cabe mencionar que un gran porcentaje de estudiantes consideró que estaban de acuerdo en que los profesores impartieran materias de diferentes áreas, es posible que de acuerdo a la experiencia de estos, ellos reciban clases con profesores que no cubren el perfil para una determinada materia, pero es muy probable que el profesor prepare la clase y estudie

acerca de los temas de dicha materia y que con el tiempo este adquiera una experiencia que les permita también manejar la materia, esto puede representar una ventaja competitiva ya que una vez que el personal educativo maneja las materias sin responder al perfil, el desempeño de la organización dependerá de sólo unas cuantas personas que posteriormente pueden convertirse en trabajadores de confianza, sin embargo habría que evaluar el costo beneficio de este proceso, es decir el dinero, el tiempo y el desprestigio que la escuela puede alcanzar para que el profesor adquiera esta experiencia.

#### PREGUNTA # 20

**¿Considera que cada profesor o asesor deber ser especialista en su área?**

Para comprobar las respuestas de la pregunta anterior se formuló esta pregunta tratando de ser más concretos. Los resultados son los siguientes:

	FRECUENCIA	%
SI	197	78.80%
NO	53	21.20%
TOTAL	250	100.00%

El 78.8% de las personas que fueron entrevistadas respondieron que los profesores deberían ser especialistas en su área; el 21.2% dijo que no era necesario que fueran especialistas en una área determinada.

Las personas que contestaron afirmativamente a esta pregunta argumentaron las siguientes respuestas:

	FRECUENCIA	%
DEBE EXISTIR UNA BASE CLARA PARA PODER ENSEÑAR	36	14.40%
DEBE CONOCER AFONDO EL ÁREA	42	16.80%
TIENE MÁS ELEMENTOS PARA PODER ENSEÑAR	40	16.00%
SU CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA SON MÁS AMPLIOS	79	31.60%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	197	78.80%

El 14.4% respondieron que los profesores deberían ser especialistas en su área por que debe existir una base clara para poder enseñar; un 16.8% menciona que deben conocer a fondo el área; 16% dijeron que los profesores tienen más elementos para poder enseñar; un 31.6% contestaron que el conocimiento y experiencia de los profesores es más amplio.

Las personas que respondieron negativamente argumentaron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
PUEDE ESTAR CAPACITADO PARA DAR MATERIAS DE DISTINTAS ÁREAS	53	21.20%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	53	21.20%

El 21.2% de los entrevistados mencionaron que no era necesario que los profesores fueran especialistas ya que podían estar capacitados para dar materias de distintas áreas.

De los resultados obtenidos encontramos que efectivamente hay una preferencia por tomar clases con profesores que fueran especialistas en sus

áreas y que también existe aunque en menor grado la preferencia por tomar clases con profesores que abarcan distintas áreas.

#### PREGUNTA # 21

**¿Le agradaría realizar sus trámites de solicitud de examen en la escuela en que estudia?**

Como una ampliación del servicio de apoyo para los estudiantes de Preparatoria Abierta se consideró necesario preguntar si éstos requerían que alguien realizará los trámites de inscripción y solicitud de exámenes, para poder ofrecerles también éste.

Los resultados fueron los siguientes:

	FRECUENCIA	%
SI	225	90.00%
NO	25	10.00%
TOTAL	250	100.00%

El 90% de las personas entrevistadas respondieron que sí les agradaría que en la escuela en que estudian les realizaran los trámites de inscripción y solicitud de exámenes, sólo el 10% dijo que no le agradaría este servicio

Las personas que respondieron afirmativamente argumentaron los siguientes aspectos:

	FRECUENCIA	%
SE AHORRA TIEMPO	132	52.80%
SE EVITAN PROBLEMAS CON EL PERSONAL ADMITIVO DE P. A.	65	26.00%
SE EVITAN LA INCOMODIDAD DEL TRÁMITE	40	16.00%
OTRO	0	0.00%
TOTAL	237	94.80%

El 52.8% de las personas entrevistadas respondieron que les agradaría que les realizaran los trámites por que se ahorra tiempo; el 26% dijo que por que se evitarían problemas con el personal administrativo de las oficinas de Preparatoria Abierta; y un 16% mencionó que se evitaría la incomodidad del trámite.

Las personas que dijeron que no les gustaría que realizaran el trámite comentaron las siguientes opciones:

	FRECUENCIA	%
ME DETENDRÍAN MIS DOCUMENTOS ORIGINALES	4	1.60%
ME GUSTA HACER EL TRÁMITE PARA EVITARME PROBLEMAS	20	8.00%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	25	10.00%

El 1.6% de los estudiantes entrevistados mencionaron que no les gustaría que les realizaran los trámites por que les detendrían sus documentos originales; un 8% dijo que les gustaba hacer sus trámites para evitarse problemas.

Los resultados obtenidos nos indican que existe la necesidad de realizarles los trámites a los estudiantes, este servicio se podría ofrecer para poder obtener un tipo de ventaja competitiva en cuanto una extensión del servicio de preparación de exámenes, es decir, se podría ofrecer este servicio sin ningún costo adicional, ahorrándoles a los estudiantes tiempo y el posible dinero que pudieran perder por realizar el trámite.

#### PREGUNTA # 22

#### ¿En que horario semanal le gustaría tomar los cursos?

Se consideró importante el saber que horario es el que tienen disponible las personas que requieran el servicio de apoyo para estudiar Preparatoria Abierta, para que en función a ello poder hacer promociones en los horarios menos concurridos y también establecer los precios que se deberán de cobrar en cada horario.

Los resultados de las entrevistas son los siguientes:

	FRECUENCIA	%
DE 7 A 9 HRS.	58	23.20%
DE 9 A 11 HRS.	62	24.80%
DE 11 A 13 HRS.	14	5.60%
DE 17 A 19 HRS.	33	13.20%
DE 19 A 21 HRS.	67	26.80%
OTROS	17	6.80%
TOTAL	251	100.40%

El 23.2% de los entrevistados contestaron que les gustaría tomar los cursos de 7 a 9 de la mañana; el 24.8% prefirió el horario de 9 a 11 a. m.; el

5.6% escogió el horario de las 11 a las 13 hrs; un 13.2% respondió que le gustaría tomar los cursos de las 17 a las 19 hrs., el 26.8% contestó que prefería el horario de las 19 a 21 hrs. y finalmente un 6.8% escogió otro horario diferente a los anteriores, ninguno de estos resultó representativo, estos horarios eran intermedios a los anteriores variando con media hora de diferencia regularmente, el porcentaje total excedió el 100% debido a que algunas personas contestaron más de una opción.

Los resultados estadísticos nos orientan en cuanto a percibir en que horarios se encuentra la demanda, sobresaliendo los dos primeros horarios matutinos y el vespertino de las 19 a 21 hrs. Como mencionamos anteriormente esta *información nos servirá para ofrecer más materias-curso en estos horarios para poder captar la mayor parte de la demanda del mercado y por otra parte también nos muestra los horarios menos concurridos en los cuales se puede diseñar alguna táctica de promoción para los estudiantes con la finalidad de atraerlos, estas pueden ser a bajo precio o el ofrecimiento de materias muy demandadas por su complejidad como por ejemplo Física I-II .*

### PREGUNTA # 23

#### ¿Conoce alguna escuela que brinde un “buen precio” a bajo precio?

Esta pregunta es una de una serie de preguntas que pretenden evaluar el desempeño de la competencia y conocer cuáles son las medidas que estos están tomando para captar a los estudiantes y retenerlos en sus escuelas. Con respecto a la mezcla de mercadotecnia tenemos que evaluar algunas de las cuatro “Ps” con el fin de saber como las están manejando. En esta pregunta analizaremos el precio.

Las personas entrevistadas respondieron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
SI	45	18.00%
NO	205	82.00%
TOTAL	250	100.00%

El 18% de los estudiantes entrevistados dijeron conocer escuelas que a su consideración prestaban un “buen servicio” a un bajo precio, entre estas escuelas se encuentra: DIF, Ciudad Universitaria, Biblioteca Nacional, Benito Juárez, Barrios de Tlahuac, 847, C.I.A.L.M., Tec 25, USEI, Cenlat, Cedex, José Vasconcelos, CEP Coyuya, Leopoldo Salazar, Inst. Bruselas, CECYC, Inst. Oriente, Centro Cultural, Centro Social, UNAM. No hubo una escuela que sobresaliera en la frecuencia de las personas que respondieron. Por otro lado el 82% de los entrevistados dijo no conocer alguna escuela que brindará un buen servicio a bajo precio.

De los resultados anteriores podemos percatarnos que de los precios de los cursos en el mercado por un “buen servicio” podrían ser altos,

por lo menos en la entrevista nos podemos percatar que son pocas las escuelas que tratan de brindar un servicio de calidad a bajo precio esto de acuerdo a la percepción de los estudiantes. Por tanto la información encontrada nos orienta para conocer que nichos de mercado están ocupando las escuelas de la competencia.

#### PREGUNTA # 24

**¿Considera que las escuelas de "carácter social" brindan un buen servicio? ¿por qué?**

Las escuelas que dan apoyo a los estudiantes de Preparatoria Abierta podrían clasificarse en dos: escuelas de carácter social y escuelas particulares. Las primeras son aquellas escuelas por parte del Estado o bien son escuelas de instituciones civiles que prestan el servicio a la comunidad, las segundas son aquellas escuelas que se han creado para prestar un tipo de servicio educativo con la finalidad de obtener un beneficio económico. La finalidad de esta pregunta es ver que relación o percepción tiene los estudiantes de Preparatoria Abierta con estas escuelas:

Las respuestas de los entrevistados con respecto a esta pregunta son las que siguen:

	FRECUENCIA	%
SI	116	46.40%
NO	51	20.40%
LO DESCONOCE	83	33.20%
TOTAL	250	100.00%

El 46.4% de los estudiantes que respondieron a la entrevista consideran que las escuelas de carácter social prestan un “buen servicio”; un 20.4% considera que no es así y finalmente un 33.2% dijo desconocer el funcionamiento de estas escuelas por lo que no podían opinar a favor o en contra.

De las personas que respondieron afirmativamente argumentaron los siguientes aspectos:

	FRECUENCIA	%
HAY ASESORES CAPACITADOS	86	34.40%
PROPORCIONAN EL MATERIAL ADECUADO PARA ESTUDIAR	20	8.00%
EL GOBIERNO CONTRATA A BUENOS PROFESORES	9	3.60%
OTRO	2	0.80%
TOTAL	117	46.80%

El 34.4% dijo que estas escuelas prestaban un buen servicio por que tenían asesores o profesores capacitados; un 8% mencionó que en estas escuelas les proporcionan el material adecuado para poder estudiar sus materias; el 3.8% respondió que el gobierno contrataba a “buenos profesores” por lo que el funcionamiento y el servicio que daban estas escuelas era “bueno”; y finalmente un 0.8% contestó otras opciones que no fueron representativas.

Por otro lado de las personas que contestaron que las escuelas de carácter social no brindaban un “buen servicio” argumentaron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
NO SE DEDICA EL TIEMPO SUFICIENTE	6	2.40%
LOS PROFESORES SON DE "SERVICIO SOCIAL"	16	6.40%
NO LES IMPORTA	3	1.20%
HAY FALTA DE SERIEDAD	12	4.80%
NO SE MOTIVA A LOS PROFESORES	14	5.60%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	52	20.80%

El 2.4% dijo que en estas escuelas no se dedicaba el tiempo suficiente para preparar una materia; un 6.4% mencionó que los profesores son personas que se encuentran realizando su “servicio social” por lo que le quita seriedad y responsabilidad al servicio que se otorga por el carácter pasajero de estos profesores; el 1.2% respondió que no les importa dar un buen servicio; un 4.8% dijo que no había seriedad en esas escuelas; el 5.6% de los entrevistados mencionó que no se motivaba a los profesores por lo cual no se brindaba un servicio de calidad; finalmente un 0.4% dijo que en algunas escuelas de este tipo son despotas esta opción no fue representativa. Algunos de los porcentajes totales se incrementaron esto debido a que algunas personas contestaron más de una opción, ésta no fue representativa.

Los resultados anteriores nos muestran que existe una percepción negativa de las escuelas de carácter social en la mayoría de los estudiantes por lo cual se puede diseñar una estrategia de bajo precio para poder absorber y satisfacer realmente esta demanda que por asistir a este tipo de escuelas no queda satisfecha por todos los problemas que giran entorno a éstas.

## PREGUNTA # 25

### ¿Considera que las escuelas particulares ofrecen un “buen servicio”?

Los resultados obtenidos en esta pregunta son los que siguen:

	FRECUENCIA	%
SI	125	50.00%
NO	44	17.60%
LO DESCONOCE	81	32.40%
TOTAL	250	100.00%

El 50% de los entrevistados dijeron que estas escuelas brindan un “buen servicio”; un 17.6% mencionó que las escuelas particulares no daban un buen servicio; finalmente 32.4% dijo desconocer el funcionamiento de estas escuelas.

De las personas que respondieron afirmativamente arguyeron las siguientes respuestas:

	FRECUENCIA	%
SE LE PUEDE EXIGIR A LOS PROFESORES	45	18.00%
SE LE EXIGE A LA ESCUELA	30	12.00%
ES PRÁCTICA Y RÁPIDA	8	3.20%
OFRECEN MÁS MATERIAS	3	1.20%
POR EL PRESTIGIO	5	2.00%
HAY MAESTROS ESPECIALIZADOS	46	18.40%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	138	55.20%

El 18% dijo que brindaban un buen servicio por que se les podía exigir más a los profesores; un 12% mencionó que se le exige más a la escuela; un 3.2% las definió como prácticas y rápidas; el 1.2% respondió que

estas escuelas ofrecen más materias; 2% dijo que brindaban un buen servicio por el prestigio; el 18% respondió que daban un servicio de calidad por que tenían a profesores especializados; finalmente un 0.4% respondió una opción distinta a las planteadas que no fue representativa.

Las personas que consideraron que las escuelas particulares no ofrecían un buen servicio respondieron lo siguiente:

	FRECUENCIA	%
COBRAN CARO Y DAN MALOS CURSOS	17	6.80%
HAY PROFESORES QUE NO ESTÁN CAPACITADOS	13	5.20%
SÓLO LES INTERESA EL DINERO	13	5.20%
OTRO	1	0.40%
TOTAL	44	17.60%

El 6.8% dijo que en esta escuelas se cobra caro y dan malos cursos; un 5.2% mencionó que no hay profesores que estén capacitados; un 5.2% contestó que a estas escuelas sólo les interesa el dinero; finalmente un 0.4% respondió una opción distinta a las planteadas, esta no fue representativa.

Algunos porcentajes exceden los totales, esto se debe a que algunas escuelas contestaron más de una opción.

La información que nos proporciona esta pregunta nos indica que existe una buena percepción en general de las escuelas particulares, por lo que significa que hay una buena competencia en primer lugar, en segundo para el diseño del servicio de nuestra empresa debemos trabajar en función a dar un atendimento adecuado a los estudiantes para no ser una escuela particular con una mala imagen, para ello enfatizaremos como hemos

mencionado anteriormente la información acerca de las ventajas del sistema por si mismo y las ventajas que tendrán los estudiantes en nuestra empresa. La comunicación sincera y directa con el estudiante será una ventaja competitiva para nosotros.

#### PREGUNTA # 26

#### **Estudiantes que se auxilian de una escuela para estudiar Preparatoria Abierta.**

Esta pregunta tiene la finalidad de evaluar la certeza de las respuestas de los estudiantes para averiguar si realmente se auxilian de una escuela o son autodidactas. Las respuestas son las que siguen:

	FRECUENCIA	%
SI	230	92.00%
NO	20	8.00%
TOTAL	250	100.00%

El 92% de los entrevistados se encuentra en una escuela preparándose para terminar su bachillerato y sólo el 8% de los estudiantes se prepara por su cuenta.

De lo anterior nos podemos percatar que algunos estudiantes que dijeron ser autodidactas en realidad no lo eran. Por tanto concluimos que existe una necesidad de diseñar un tipo de servicio de apoyo a los estudiantes de Preparatoria Abierta.

## CONCLUSIONES A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

La investigación realizada para poder conocer si los estudiantes del sistema de Preparatoria Abierta requerían un servicio de apoyo para la preparación de sus exámenes, nos llevo a las siguientes conclusiones.

a) La mayoría de los estudiantes (92% de la muestra) ha acudido alguna escuela para solicitar un servicio de apoyo. La información que percibimos de la investigación es de que **los alumnos no son autodidactas** o algunos cuantos no han desarrollado completamente ese potencial, de lo anterior inferimos que existe una *necesidad* a satisfacer por parte de los estudiantes: apoyo para estudiar y preparar exámenes.

b) El Sistema de Preparatoria Abierta es confiable, aunque presenta algunas cuantas anomalías, que probablemente puedan desanimar al estudiante, sin embargo los estudiantes tienen la plena certeza de que el sistema reconoce sus estudios con validez oficial.

c) El estudiante de Preparatoria Abierta tiene potencial económico para poder pagar una colegiatura moderada, es decir, a un precio medio.

d) Los estudiantes requieren de un servicio rápido y eficaz, ya que por múltiples razones tienen la necesidad de terminar el bachillerato lo más pronto posible.

e) El estudiante de Preparatoria Abierta tiene la oportunidad de poder desempeñar otras actividades además de estudiar, principalmente trabajar.

## SUGERENCIAS

Tratando de utilizar la *nueva mercadotecnia*, se podría constituir una microempresa que pudiera ofrecer el servicio de apoyo a los estudiantes de Preparatoria Abierta, las principales sugerencias en cuanto al servicio son las siguientes:

a) Primeramente informar con sinceridad acerca del funcionamiento del sistema, al estudiante para que éste se sensibilice, y conozca las ventajas, desventajas y anomalías del sistema. De esta manera el estudiante podrá saber cuáles serán sus retos, sus impedimentos y problemas a los que se enfrentará. No se trata de espantarlo, pero si de informarle para que el estudiante planee su estancia en Preparatoria Abierta y no sufra una decepción. De esta forma podremos ganarnos su confianza y le apoyaremos en momentos difíciles.

b) Contratar especialistas en las áreas del conocimiento que se necesiten para impartir las materias, ya que esto inspira confianza al estudiante.

c) Fomentar entre el personal académico de la escuela o institución la creación de material didáctico que simplifique el esfuerzo del estudiante, sin llegar a mecanizar el conocimiento.

d) y otras que tomen como base el *maximarketing*, esto dependerá de la intuición del emprendedor para poder ocupar algún segmento de este mercado.

## CONCLUSIONES A LA INVESTIGACIÓN

Pese a la situación crítica que vive México, pese al enorme poder que tiene la burocracia parasitaria, México debe comenzar por medio de sus elementos más conscientes y preparados -de todas las ramas de la sociedad, del trabajo, de la cultura, de la política, de la administración etc.- ha construir un nuevo México con ideas innovadoras, con trabajo productivo y con el coraje de **“querer hacer bien las cosas”**.

La microempresa probablemente no sea la panacea a los problemas de empleo de México, pero es una alternativa que actualmente está ocupando a muchas personas, mediante ésta se puede empezar a construir la experiencia empresarial y laboral que necesitan las empresas mexicanas para poder satisfacer a un mercado interno y tratar de competir internacionalmente. Es en la microempresa donde se manifiesta el verdadero carácter de competencia, ya que no posee el proteccionismo estatal ni los mercados monopolicos creados por la burguesía-burocrática; solamente la calidad de sus bienes y servicios la mantendrá o desaparecerá del mercado.

Esta será el deber de los emprendedores, organizar, innovar y fomentar el cambio de lo contrario seguiremos siendo un país explotado y sin perspectivas para sus ciudadanos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cázares Hernández, Laura Christen, María; et al. Técnicas Actuales de Investigación Documental. Ed. Trillas, México, 1991, 1a. reimpresión de la 3a. edición de 1990, 194 pp.
- \* Engels, Federico. La Familia Monogámica, ed. Claridad México, D.F. 1990, 77 pp.
- \* Hernández Samprieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Bautista Lucio. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill, México, 1991, 505 pp.
- Kotler, Philip. Mercadotecnia. Ed. Prentice Hall, México, 1989, 785 pp.
- Kras, E.S. Cultura Gerencial , Grupo editorial iberoamericana, México, 1990, 99 pp.
- \* Ortega Juan, "México al Final del Siglo XX". Ed. Claridad, México, 1987, 599 pp.
- \* Pereyra, Carlos. Breve Historia de América, ed. Aguilar, Madrid 1941, 320 pp.
- \* Ries, Al. Enfoque. Ed. Mc Graw Hill, México 1996, 347 pp.
- \* Rapp, Stann y Collins Thomas L. Ganadores del Maximarketing Ed. Mc Graw Hill, México 1994, 355 pp.
- \* Mckenna, Regis. Marketing de Relaciones. Ed. Paidós, España 1991, 355 pp.

## HEMEROGRAFÍA

- \* Becerril, Isabel. "Piden garantías los bancos extranjeros", El Financiero (México, D.F.), 20 de octubre de 1994, pp. 3
- Diario oficial , Primera Sección, (México, D.F.), 3 de diciembre de 1993, pp. 14
- Revista Expansión (México, D.F.) números del 656 al 687

ENTREVISTA

SEXO \_\_\_\_\_ ¿TRABAJA? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
EDAD \_\_\_\_\_

1.- ¿ES USTED ALUMNO DE PREPARATORIA ABIERTA? SI  NO

2.- ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE ESTUDIANDO EN P.A.?  
NUEVO INGRESO \_\_\_\_\_ DE 2 A 7 MESES \_\_\_\_\_ DE 8 A 12 MESES \_\_\_\_\_ DE 13 A 18  
MESES \_\_\_\_\_ MÁS DE 18 MESES \_\_\_\_\_

3.- CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE REALIZAR SU BACHILLERATO EN P.A.  
MUY CONTENTO  CONTENTO  POCO CONTENTO  NADA CONTENTO

4.-SI TUVIERA LA POSIBILIDAD DE CAMBIAR AL SISTEMA ESCOLARIZADO, ¿LO HARÍA?

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ CONSIDERA QUE EL S.E. ES MÁS COMPLETO  
\_\_\_\_ CONSIDERA QUE LE S.E. ES MÁS FÁCIL  
\_\_\_\_ DEDICARÍA MÁS TIEMPO  
\_\_\_\_ LAS CLASES SON MEJORES  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE PIERDE MUCHO TIEMPO EN EL S.E.  
\_\_\_\_ EN EL S.A. EL ALUMNO MARCA SU RITMO DE ESTUDIO  
\_\_\_\_ NO PODRÍA TRABAJAR  
\_\_\_\_ ME DA LA OPORTUNIDAD DE ESTUDIAR UNA CARRERA TÉCNICA  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

5.- ¿TIENE LA PLENA CERTEZA DE QUE EL CERTIFICADO QUE EXPIDE P.A. ES VÁLIDO?

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE INFORMÓ PREVIAMENTE EN LA SEP.  
\_\_\_\_ HAY MUCHAS PERSONAS EN EL SISTEMA  
\_\_\_\_ POR EL ESFUERZO QUE REPRESENTA ESTUDIAR.  
\_\_\_\_ POR LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA  
\_\_\_\_ CONOCE COMPAÑEROS EGRESADOS DEL SISTEMA  
\_\_\_\_ REALIZÓ ESTUDIOS EN SISTEMAS ABIERTOS  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ NO SE HA INFORMADO  
\_\_\_\_ LA FALTA DE SERIEDAD DE LAS ESCUELAS  
\_\_\_\_ LA DESORGANIZACIÓN ADMINVA. QUE IMPERA EN EL SISTEMA.  
\_\_\_\_ ALGÚN CONOCIDO LE CONTÓ QUE NO SERVÍA  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

6.- ¿CONSIDERA QUE EL SISTEMA DE P.A. LE OFRECE UNA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN COMPLETA?

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ LOS PLANES DE ESTUDIO SON AVANZADOS  
\_\_\_\_ ES IGUAL AL S.E.  
\_\_\_\_ LOS LIBROS ESTÁN MUY BIEN DISEÑADOS  
\_\_\_\_ EL MATERIAL DIDÁCTICO ESTA MUY ACTUALIZADO  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE DEDICA POCO TIEMPO  
\_\_\_\_ SE ESTUDIAN LAS MATERIAS MUY SUPERFICIALMENTE  
\_\_\_\_ NO SE ANALIZAN LOS TEMAS A FONDO  
\_\_\_\_ LOS RECURSOS DIDÁCTICOS SON MUY LIMITADOS  
\_\_\_\_ LOS TEMAS SE ESTUDIAN MUY RÁPIDO  
\_\_\_\_ LOS PLANES DE ESTUDIO SON OBSOLETOS.

7.- ¿ES USTED ALUMNO RECHAZADO DE ALGUNA INSTITUCIÓN DE NIVEL BACHILLERATO, TAL COMO VOCA, PREPA, CCH O BACHILLERES? SI  NO

8.- ¿ES USTED ALUMNO AUTODIDACTA?

SI  NO

SI LA RESPUESTA ES NO, ESCRIBA EL NOMBRE DE LA ESCUELA EN QUE ESTUDIA \_\_\_\_\_

9.- ¿CONSIDERA NECESARIO QUE EL ALUMNO SE AUXILIE DE MAESTROS O ASESORES?

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE COMPRENDEN MEJOR LOS TEMAS  
\_\_\_\_ LOS LIBROS NO SON CLAROS  
\_\_\_\_ REAFIRMAN O ESCLARECEN ALGUNOS PUNTOS OSCUROS  
\_\_\_\_ EXISTEN MATERIAS QUE NO SE PUEDEN ESTUDIAR POR UNO MISMO.  
\_\_\_\_ SURGEN DUDAS  
\_\_\_\_ AMPLÍAN LOS CONOCIMIENTOS  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ LOS LIBROS ESTÁN DISEÑADOS PARA QUE UNO COMPRENDA BIEN LOS TEMAS.  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

10.- PARA PREPARAR SUS EXÁMENES, ¿QUÉ TIPO DE SERVICIO LE GUSTARÍA TENER?

A) CLASES      B) ASESORÍAS      C) QUE LE DEN UNA GUÍA DONDE VENGAN LAS PREGUNTAS DEL EXAMEN.

11.- ¿CONSIDERA QUE ESTE SERVICIO SERÍA SUFICIENTE PARA CONTINUAR ESTUDIOS PROFESIONALES?

CLASES \_\_\_\_\_

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE DAN LAS BASES PARA SEGUIR PREPARÁNDOSE  
\_\_\_\_ SE PREPARAN MEJOR LOS TEMAS  
\_\_\_\_ SE VEN TODOS LOS TEMAS DEL PROGRAMA  
\_\_\_\_ SE VEN MAS A FONDO LOS TEMAS  
\_\_\_\_ SE ASEMEJA AL S.E  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ LOS CURSOS SON MUY RÁPIDOS  
\_\_\_\_ NO SE ANALIZAN A FONDO LOS TEMAS  
\_\_\_\_ LOS PLANES SON OBSOLETOS  
\_\_\_\_ SÓLO SIRVE PARA PASAR  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

ASESORIAS \_\_\_\_\_

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE PROMUEVE LA DISCIPLINA Y LOS HÁBITOS PARA CONTINUAR ESTUDIANDO  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE REQUIERE UNA MEJOR PREPARACIÓN PARA CONTINUAR ESTUDIANDO  
\_\_\_\_ ES INSUFICIENTE  
\_\_\_\_ SÓLO SIRVE PARA PASAR

GUIA \_\_\_\_\_

SI \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ SE ASEMEJARÍA A LO QUE SE HACE EN LA SEC.  
\_\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  SÓLO SIRVE PARA PASAR  
 NO SE ANALIZAN LOS TEMAS  
 OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

12.- ¿LE INTERESARÍA TERMINAR LO MÁS PRONTO POSIBLE LA P.A.?

SI \_\_\_  PARA RECUPERAR EL TIEMPO PERDIDO  
 PARA OBTENER ASCENSOS O PRESTACIONES (EN EL TRABAJO)  
 PARA ENCONTRAR MEJORES ALTERNATIVAS DE TRABAJO  
 PARA CONTINUAR UNA CARRERA UNIVERSITARIA  
 OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  LE INTERESA APRENDER  
 OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

13.- ¿QUÉ TIEMPO LE GUSTARÍA QUE TUVIERAN LOS CURSOS PARA LA PREPARACIÓN DE UN EXAMEN?

A) 1 SEMANA B) 2 SEMANAS C) 3 SEMANAS D) 4 SEMANAS  
E) OTRO \_\_\_\_\_

14.- ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE TIPO DE CURSO?

A) DE \$30 A \$50 B) DE \$51 A \$70 C) DE \$71 A \$100 D) MAS DE \$100  
E) OTRO ¿CUANTO? \_\_\_\_\_

15.- ¿CONSIDERA QUE EL PRECIO DEL CURSO PUEDE REPRESENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO?

SI \_\_\_  EL PRECIO ELEVA LA CALIDAD DEL SERVICIO  
 SE PUEDE EXIGIR MAS  
 SE CONTRATAN MEJORES ASESORES  
 OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  DEPENDE DE LA ÉTICA DEL PROFESOR  
 DEPENDE DE LA ÉTICA DE LA ESCUELA PARA CONTRATAR BUENOS MAESTROS  
 DEPENDE DE LA CAPACITACIÓN DE LOS PROFESORES.  
 OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

16.- DE LA SIGUIENTE LISTA ELIJA TRES ASPECTOS QUE A SU JUICIO DEBE POSEER UN "BUEN PROFESOR"

ASISTENCIA  
 PUNTUALIDAD  
 AMABILIDAD  
 PRESENTACIÓN  
 QUE SEA CLARO  
 RESPETUOSO  
 EXIGENTE  
 QUE RELACIONE TEORÍA Y PRÁCTICA  
 QUE CUBRA TODOS LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA  
 PACIENTE  
 QUE MANIFIESTE CONFIANZA AL ALUMNO  
 QUE SEPA EXPRESARSE

17.- ¿LE AGRADARÍA QUE EXISTIERA UNA MAYOR COMUNICACIÓN CON LOS PROFESORES O ASESORES DENTRO Y FUERA DEL SALÓN?

SI \_\_\_  
\_\_\_ ES UNA PAUTA PARA APRENDER MEJOR  
\_\_\_ SE PUEDEN PREGUNTAR POSIBLES DUDAS  
\_\_\_ SE ACLARARÍAN DUDAS QUE NO SE EXPRESAN EN EL SALÓN  
\_\_\_ SE PODRÍA PROPORCIONAR MAS BIBLIOGRAFÍA  
\_\_\_ EXISTIRÍA MAS CONFIANZA  
\_\_\_ SERÍA MAS ARMÓNICA LA CLASE  
\_\_\_ EL MAESTRO SE CONVERTIRÍA EN UN AMIGO  
\_\_\_ EXISTIRÍA MAYOR APOYO Y MOTIVACIÓN  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  
\_\_\_ SE MAL INTERPRETARÍA  
\_\_\_ EL PROFESOR ABUSARÍA  
\_\_\_ SE VE MAL  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

18.- ¿CONSIDERA QUE LOS PROFESORES QUE DICTAN MUCHO, SON "MALOS PROFESORES"?

SI \_\_\_  
\_\_\_ NO EXPLICAN  
\_\_\_ SE VUELVE LA CLASE ABURRIDA  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  
\_\_\_ A VECES ASÍ LO REQUIERE EL TIEMPO DEL CURSO  
\_\_\_ PROPORCIONAN LA INFORMACIÓN MAS IMPORTANTE  
\_\_\_ TAMBIÉN EXPLICAN LOS TEMAS  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

19.- ¿ ESTÁ DE ACUERDO QUE LOS PROFESORES IMPARTAN VARIAS MATERIAS DE DISTINTAS ÁREAS?

SI \_\_\_  
\_\_\_ ESTÁN CAPACITADOS PARA DAR VARIAS MATERIAS  
\_\_\_ PREPARAN LAS CLASES  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  
\_\_\_ NO ESTÁN CAPACITADOS  
\_\_\_ NO SON EXPERTOS EN TODAS LAS ÁREAS  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

\_\_\_ NO SABE NADA AL RESPECTO

20.- ¿CONSIDERA QUE CADA PROFESOR O ASESOR DEBE SER ESPECIALISTA EN SU ÁREA?

SI \_\_\_  
\_\_\_ DEBE EXISTIR UNA BASE CLARA PARA PODER ENSEÑAR  
\_\_\_ DEBE CONOCER A FONDO EL ÁREA  
\_\_\_ TIENE MAS ELEMENTOS PARA PODER ENSEÑAR  
\_\_\_ SU CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA SON MAS AMPLIOS  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_  
\_\_\_ PUEDE ESTAR CAPACITADO PARA DAR DISTINTAS ÁREAS.  
\_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

21.- ¿LE AGRADARÍA REALIZAR SUS TRAMITES DE SOLICITUD DE EXAMEN EN LA ESCUELA EN QUE ESTUDIA?

- SI \_\_\_
- \_\_\_ SE AHORRA TIEMPO
  - \_\_\_ SE EVITAN PROBLEMAS CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE P.A.
  - \_\_\_ SE EVITAN LA INCOMODIDAD DEL TRAMITE
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_
- NO \_\_\_
- \_\_\_ NO ME DETENDRÍAN MIS DOCUMENTOS ORIGINALES
  - \_\_\_ ME GUSTA HACER EL TRAMITE PARA EVITARME PROBLEMAS
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

22.- ¿EN QUÉ HORARIO SEMANAL LE GUSTARÍA TOMAR LOS CURSOS?

- A) DE 7 A 9 B) DE 9 A 11 C) DE 11 A 13 D) DE 17 A 19 E) DE 19 A 21  
F) OTROS ¿CUAL? \_\_\_\_\_

23.- ¿CONOCE ALGUNA ESCUELA QUE BRINDE UN "BUEN SERVICIO" A UN BAJO PRECIO?

- SI  NO  ¿CUAL? \_\_\_\_\_

24.- ¿CONSIDERA QUE LAS ESCUELAS DE "CARÁCTER SOCIAL" BRINDAN UN "BUEN SERVICIO"?

- SI \_\_\_
- \_\_\_ HAY ASESORES CAPACITADOS
  - \_\_\_ PROPORCIONAN EL MATERIAL ADECUADO PARA ESTUDIAR
  - \_\_\_ EL GOBIERNO CONTRATA A BUENOS PROFESORES
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

- NO \_\_\_
- \_\_\_ NO DEDICAN TIEMPO SUFICIENTE
  - \_\_\_ LOS PROFESORES SON DE "SERVICIO SOCIAL"
  - \_\_\_ NO LES IMPORTA
  - \_\_\_ HAY FALTA DE SERIEDAD
  - \_\_\_ NO SE MOTIVA A LOS PROFESORES PARA QUE DESEMPEÑEN UN BUEN TRABAJO
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

\_\_\_ LO DESCONOCE

25.- ¿CONSIDERA QUE LAS ESCUELAS PARTICULARES OFRECEN UN "BUEN SERVICIO" ?

- SI \_\_\_
- \_\_\_ SE LES PUEDE EXIGIR A LOS PROFESORES
  - \_\_\_ SE LE EXIGE A LA ESCUELA
  - \_\_\_ ES PRACTICA Y RÁPIDA
  - \_\_\_ OFRECEN MAS MATERIAS
  - \_\_\_ POR EL PRESTIGIO
  - \_\_\_ POR QUE HAY MAESTROS ESPECIALIZADOS
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

- NO \_\_\_
- \_\_\_ COBRAN CARO Y DAN MALOS CURSOS
  - \_\_\_ HAY PROFESORES QUE NO ESTÁN CAPACITADOS
  - \_\_\_ SÓLO LES INTERESA EL DINERO
  - \_\_\_ OTRO ¿CUAL? \_\_\_\_\_

\_\_\_ LO DESCONOCE

25.-CALIFIQUE DEL 1 AL 10 SEGÚN CONSIDERE EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS EN LA ESCUELA DONDE ESTUDIA

REALIZACIÓN DE TRAMITES	
PUNTUALIDAD DE LOS PROFESORES	
TERMINACIÓN DEL PROGRAMA EN EL CURSO	
COMUNICACIÓN MAESTRO-ALUMNO	
ASISTENCIA DE LOS PROFESORES	
CLARIDAD EN LOS TEMAS	
MATERIAL DIDÁCTICO	
INSTALACIONES DE LA ESCUELA	
SERIEDAD DE LA ESCUELA	
TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESC.	



## Remisión de documentos

FECHA		
Día	Mes	Año
12	01	94

Nombre del destinatario C. JUAN-MANUEL MEJIA  
Dependencia ALUMNO DEL CEDEX "JOSE VASCONCELOS"  
Domicilio LIRIO Y ARENAPLEN S/N, COL. ANGELES APANOCAYA  
Nombre del remitente LIC. JORGE HERNANDEZ URALDE  
Dependencia DIRECCION GENERAL DEL BACHILLERATO  
Domicilio LAGO BANGUEOLO No. 24, 1er. PISO, COL. GRANADA,  
DELEG. MIGUEL HIDALGO, C.P. 11520\*  
Descripción del envío de la documentación: C.C.P. DE OF. 94.01.04/DG-008  
ASUNTO: RESPUESTA A ESTUDIANTES DE CENTROS DE EDUCACION  
EXTRAESCOLAR

Conducto del envío

Recibí sección de envíos

Recibí destinatario

GRACIELA LUGO M.

Nombre y firma

Nombre y firma

Para el destinatario del documento



SECRETARIA  
DE  
EDUCACION PUBLICA

SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

OFICIO No. 94.01.04/DG-0308

ASUNTO : Respuesta a estudiantes de los  
Centros de Educación Extraesco-  
lar.

México, D.F., a 6 de diciembre de 1993.

C.C. TERESA RIVERO GARCIA Y ENRIQUETA CAMPOS PEREZ  
REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES DE LOS CENTROS DE  
EDUCACION EXTRAESCOLAR: "DAVID ALFARO SIQUEIROS,  
JOSE LOPEZ PORTILLO, TEOFILO CEDILLO  
Y JORGE CASAHONDA"  
P R E S E N T E .

Con relación a su comunicado de fecha 20 de octubre de 1993 remitido al Sr. Presidente de la República C. Lic. Carlos Salinas de Gortari, a través del cual se ñalan una serie de necesidades que enfrentan como estudiantes de los Centros de Educación Extraescolar en el nivel medio superior, entre las que destaca el supuesto retiro de los asesores para Preparatoria Abierta en forma arbitraria y repentina, me permito reiterarles las consideraciones que les fueron expuestas por la Directora de Sistemas Abiertos, Dra. Ma. Teresa Miaja de la Peña, confor me su petición de entrevista, el día viernes 22 de octubre de 1993 a un grupo de ustedes (10 estudiantes) representantes de distintos CEDEX del Distrito Fede ral, (se anexa copia de la lista de representantes).

En lo que toca a la parte académica se les hizo hincapié en cuanto a que en el Sistema de Preparatoria Abierta y en los Sistemas de Educación Abierta y a Distancia en general, los asesores no constituyen un elemento básico para el aprendizaje sino que son un apoyo mas, donde los materiales didácticos, elaborados exprofeso para promover el autoaprendizaje, son el punto toral mediante el cual se accede al conocimiento. Esto señalado desde la perspectiva de que quienes tienen el verdadero deseo de aprender y superarse mediante la Educación Abierta, no requieren por fuerza la presencia de un asesor. Actualmente en Preparatoria Abierta mas del 70% de la matrícula son estudiantes independientes que fundamen tan su estudio únicamente en sus materiales didácticos.

Sa les informó también que la Dirección General del Bachillerato no retiraba a los asesores para Preparatoria Abierta sino que derivado de la reestructuración de la Secretaría de Educación Pública, al dejar de pertenecer la Dirección de Sistemas Abiertos a la Dirección General de Educación Extraescolar no era posible continuar transfiriendo fondos de los Recursos Propios que se captan por el pago de derechos de examen en el Sistema de Preparatoria Abierta, hacia los CEDEX, debido entre otras cosas a que esta área había cambiado de adscripción y en consecuencia no existía fundamento legal para hacerlo.



SECRETARIA  
DE  
EDUCACION PUBLICA

SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

OFICIO No. 94.01.04/DG-0008

ASUNTO :

- 2 -

En este sentido se hizo a ustedes la aclaración de que la instancia ante la cual debían solicitar respuesta a su requerimiento de asesores, era la Dirección General de Educación Extraescolar quien conforme a sus funciones es la responsable de los Centros de Educación Extraescolar (CEDEX) y quien en ese sentido debe gestionar ante las áreas centrales de la Secretaría los medios para satisfacer sus demandas.

Por otro lado, en el terreno de la operación en los CEDEX, ustedes reportan una serie de insuficiencia; no hay gestor para los trámites de Preparatoria Abierta, no cuentan con los materiales didácticos del sistema, no tienen espacio de biblioteca, entre otros. A esto cabe señalar que una de las normas para el funcionamiento de los CEDEX como Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta es la obligación de registrar ante la Dirección de Sistemas Abiertos un responsable del servicio (el Director del CEDEX) y un gestor. En cuanto a los libros de Preparatoria Abierta, se hizo entrega de una donación para cada uno de los 16 CEDEX que ofrecen Preparatoria Abierta en el D.F. como apoyo a los estudiantes de bajos recursos. En estos casos deben solicitar a la Dirección de Centros de Educación Básica para Adultos (UCEBA) dependiente de la Dirección General de Educación Extraescolar que el gestor lleve a cabo sus tareas puntualmente, así mismo pedir que los libros de Preparatoria estén a disposición de los estudiantes y gestionar ante la Dirección de Primarias (puesto que los CEDEX se ubican en ellas) los espacios convenientes para biblioteca.

Finalmente se les hace el ofrecimiento de que pueden asistir a tomar asesorías para Preparatoria abierta en los Centros de Carácter Social que se encuentran en las Delegaciones Políticas en caso de que la Dirección General de Educación Extraescolar no estuviera en posibilidad de mantener el grupo de asesores de los CEDEX. Para ello se anexa lista de estos centros en el Distrito Federal.

Sin otro particular les reitero la seguridad de mi distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E

LIC. JORGE A. HERNANDEZ URALDE  
DIRECTOR GENERAL, SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL  
DEL BACHILLERATO

- c.c.p. LIC. HECTOR EZETA GOMEZ PORTUGAL.-Secretario Particular del C. Secretario del Ramo.-No. de Control 6414.  
LIC. JAVIER DIAZ DE LA SERNA.-Secretario Particular del C. Subsecretario de Educación Superior.-Oficio No. 103.1/93-1344.  
DRA. MA. TERESA MIAJA DE LA PEÑA.-Directora de Sistemas Abiertos.

DIRECCION GENERAL DEL BACHILLERATO  
DIRECCION DE SISTEMAS ABIERTOS

CENTROS DE ASESORIA DE CARACTER SOCIAL\* PARA EL APRENDIZAJE DE  
PREPARATORIA ABIERTA EN EL D. F.

<u>NOMBRE</u>	<u>DIRECCION</u>
Delegación Cuajimalpa	Av. Juárez No. 8. Esc. Ramón Manterola
Delegación Tláhuac	Centro Social "Malinalxochitl" Francisco I. Madero y Nicolás Bravo
Delegación Cuauhtémoc	Calle del Carmen No. 37. Col. Centro
Delegación Iztacalco	Av. Té y Churubusco. Col. Ramos Millán
Dirección de Sistemas Abiertos	Lago Banguelo No. 24. Col. Granada. Deleg. Miguel Hidalgo

\* Estos Centros son de carácter gratuito.