

APROXIMACIÓN SOCIOECONÓMICA EN UNA COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN PESQUERA DIVERSIDAD Y SUSTENTABILIDAD ORGANIZATIVA

Rosiluz Ceballos Povedano, Universidad del Caribe

RESUMEN

Este documento presenta un diagnóstico socioeconómico a una cooperativa de producción pesquera. El propósito es identificar las diferencias entre el desempeño real y el deseado de sus integrantes. El diagnóstico contempla el contexto social, desde la perspectiva del comportamiento de los integrantes de la organización y dentro de ésta establece aspectos financieros cuantificando aquellos costos que no se registran en los instrumentos financieros tradicionales de las empresas, llamados costos ocultos. La información se recabó a través de entrevistas semi-estructuradas y se contó con documentos y registros de la empresa, así como de observación directa. A partir de esta técnica se hace una reflexión sobre su pertinencia metodológica en los estudios organizacionales. Se explora desde la crítica de la Teoría de la Organización hasta la visión de los estudios organizacionales, para discutir sobre la intervención en las organizaciones. Durante la aplicación del método se logró conocer el trabajo de los pescadores y la percepción que ellos tienen sobre su organización y su desempeño, también se obtuvo el valor de uno de los costos más relevantes de la organización.

PALABRAS CLAVE: costos ocultos, cooperativa pesquera, estudios organizacionales

SOCIAL-ECONOMIC ANALYSIS OF A FISHING COOPERATIVE- DIVERSITY AND SUSTAINABILITY

ABSTRACT

This document presents a socio-economic diagnosis of a fish production cooperative. The purpose is to identify the differences between the actual and expected performance of its members. Information was collected through a semi-structured interview, company documents, and direct observation. We also analyze the social context and behavior of the cooperative members including fishermen work process, their perception of the organization and their perception of their organization performance. Next, we analyze their financial performance. We quantify hidden costs that are not recorded in traditional financial instruments.

JEL: L21, L23, G23, G31, G33

KEYWORDS: fishing cooperative, organization studies, hidden cost

INTRODUCCIÓN

En este documento se muestra una aproximación al diagnóstico socioeconómico desarrollado por el Instituto de Socioeconomía de las empresas y las organizaciones ISEOR, se aclara que el alcance de la metodología abarca más de un año de trabajo conjunto con la organización. En esta ocasión sólo se plantea el primer paso que es la parte de cercanía y conocimiento a través de sus actores. Esta metodología cualitativa y que se asienta en el cálculo de costos que no se ven de manera cotidiana en registros financieros comunes, permite analizar y enriquecer el trabajo realizado en las organizaciones. Durante la revisión literaria se entabla una discusión sobre la ubicación y pertinencia de la Teoría Socioeconómica en los estudios organizacionales. Se hace un desarrollo desde la Teoría de la

Organización hasta los enfoques actuales de los estudios de las organizaciones como una aportación al conocimiento y descubrimientos de factores al interior de ellas.

En la metodología se plantea la forma en la que se llega a estos resultados y en éstos se establecen los hallazgos a través de los individuos, ¿cuánto dejan de hacer y cuál es el costo de este abandono. Se concluye que este ejercicio permite a las organizaciones conocer su propio desempeño aún si este no presentara dificultades de conducción siempre hay algún tema que mejorar.

REVISIÓN LITERARIA

La Teoría Socioeconómica y el Modelo de Intervención

El diagnóstico socio económico en las organizaciones, se lleva a cabo por el Instituto de Socio economía de las empresas y las organizaciones ISEOR. Desarrolla la teoría de gestión socio económica llamada cuali-cuantitativa, su propósito es establecer una intervención en las organizaciones a través de procesos de análisis de cambio y del desempeño global durable. El aspecto cualitativo está basado en la obtención de disfuncionamientos hipertrofiados que recaen en costos hipertrofiados llamados costos ocultos. Esta relación se refleja en estructuras y comportamientos atrofiados.

Los disfuncionamientos hipertrofiados son las diferencias entre las estructuras de la organización y los comportamientos de los integrantes. Estas disfunciones se agrupan en seis categorías: condiciones de trabajo, organización del trabajo, comunicación-coordinación-concertación, gestión del tiempo, formación integrada e implementación de la estrategia. El cálculo de los costos ocultos que forman la parte cuantitativa de la teoría son costos que no se registran en modelos financieros tradicionales de las empresas y se representan en cinco acciones: ausentismo, accidentes de trabajo, rotación del personal, calidad y productividad directa. Estos costos se producen por estructura atrofiadas como las mentales, tecnológicas, organizacionales, demográficas y físicas que provocan comportamientos reducidos individuales, de grupo de actividad, por categoría, de grupos de presión y colectivos.

Este método fue creado por Henri Savall y tiene dos argumentos centrales: que el cambio es una necesidad en las empresas y que están formadas por el potencial de los seres humanos y que este cambio necesita una evaluación económica y renovarse continuamente. Estos costos son elementos de gasto y de consumo que el método contable de las empresas no hace evidente, entonces están ocultos, las empresas no calculan el costo de la ausencia, como la modernización y las actividades que se dejan de realizar. Esto incurre en costos sociales con repercusiones al interior de las empresas. Son costos que se materializan en salarios que se pagan por trabajos que no se realizan, sobresalarios; más tiempo usado en la realización de las actividades, sobretiempos; no producción y falta de creación de potencial estratégico y riesgos, (Zardet, 1996).

La Intervención socioeconómica es un método para generar acciones de cambio e implementación de estrategias en la organización. El proceso busca: Mejorar la calidad integral (interna y externa) de la organización y monitorear el desempeño social y económico a través de un proceso cíclico de solución de problemas y de herramientas gerenciales. El procedimiento incluye dos acciones simultáneas y sincronizadas que buscan involucrar a todos los actores en el cambio. Las acciones horizontales, involucrando al equipo de gerentes, y las acciones verticales, involucrando al gerente y al personal en línea, a este se le llama Proceso HORIVERT.

El proceso de intervención inicia con la firma de un acuerdo que comprende: el objetivo de intervención, la metodología y marco, los servicios que el equipo ISEOR proveerá, el calendario de intervención, el costo de intervención y calendario de pagos. Al tomador de decisiones de la empresa se le presenta un diagrama de la arquitectura de intervención, un calendario con las etapas de intervención y un manual de

especificaciones metodológicas que incluye productos-objetivo, productos-métodos y producto-servicio. En una segunda cita el modelo contempla la exposición del interventor sobre los objetivos de intervención, llamada efecto espejo, sirve para aclarar con el tomador de decisiones los objetivos de la intervención y recibir retroalimentación.

Los Estudios Organizacionales a Partir de la Teoría de la Organización

Según Scott, las organizaciones son característica de las sociedades modernas, aunque han estado presentes desde las civilizaciones antiguas, es característico en ellas encontrar la orientación al rendimiento en diversas tareas, esto puede observarse en las organizaciones antiguas con tareas militares, de administración pública, y de recaudación de impuestos, y de resocialización, producción y distribución de alimentos, provisión de servicios, preservación de la cultura, comunicación y recreación: “*el desarrollo de las organizaciones es el principal mecanismo por el cual la sociedad se puede diferenciar, es posible lograr algunas cosas, alcanzar objetivos más allá de lo individual*”. (Scott, 1992)

Es un campo que emerge de la sociología quizás data desde la transcripción al inglés de la obra de Weber, con el análisis de la burocracia. Poco después, Robert k. Merton y sus estudiantes en la universidad de Columbia, intentan fuera de los límites de este nuevo campo de investigación, hacer una compilación de materiales teóricos y empíricos que tratan con varios aspectos de las organizaciones, (Scott, 1992).

Esta Teoría de la Organización, conocida como *teoría de la organización convencional*, utilizada así en Estados Unidos y escuelas *Manageriales*, se refiere conceptos como: estructura, autoridad, poder, organización formal, organización informal, burocracia profesionalización, democratización y el impacto del cambio de tamaño, tecnología, tareas e incertidumbre.

Es criticada por autores como Silverman, Burrell y Morgan; quienes proponen la teoría de la acción social y el estructuralismo radical, pretenden ofrecer alternativas humanistas y orientadas al cambio de la sociología organizacional, critican la teoría de Parsons de ser estática. Donaldson hace una defensa y concluye que “los estudios organizacionales servirán mejor si resisten a la seducción de ser asimilados al abordaje de la Sociología en general”, (Donaldson, 1985). De la crítica a la teoría de la organización surgen los estudios organizacionales que plantean como principal diferencia que no existe un único modelo de organización sino que hay una diversidad de ellas y como tal deben ser estudiadas. No es una teoría, sino muchas. Se constituye como un espacio de conocimiento de límites borrosos que trasciende la conformación disciplinaria, incluyendo todo esfuerzo conceptual y explicativo sobre las organizaciones y la organización; desde su origen ha contado con el aporte de investigadores de muy diversas disciplinas, entendiendo el problema de las organizaciones de maneras distintas, (Ibarra & Montaña, 1990).

El propósito es explicar los procesos a través de los cuales se constituyen organismos diferentes, este planteamiento puede darse a través a través del interpretativismo simbólico, que se basa en la representación y construcción de la realidad. Karl Weick, psicólogo social estadounidense introdujo en 1969 esta teoría, en su libro “La Psicología Social de Organizar”; establece que cuando se utilizan conceptos como organización, se crea un fenómeno que es el que se busca para estudiarlo. La teoría de la representación enfoca su atención en el origen subjetivo de las realidades organizacionales. (Alvesson & Deetz, 1996) La idea de que la realidad es socialmente construida fue más fuertemente argumentada por Peter Berger y Thomas Luckman. Ellos argumentaron que el orden social humano es producido a través de negociaciones interpersonales y el entendimiento implícito que la construcción es a través de la compartición de historias y experiencia. (Alvesson & Deetz, 1996)

Estos procesos se dan como resultado de un sistema de producción que se flexibilizaba, al considera un papel central de las organizaciones modernas entonces debe haber un cambio en el paradigma organizacional, en la época de la globalización. Estas ideas tienen un impacto en el proceso de generación de conocimiento, lo que plantea la inquietud de lo que se debe estudiar de una organización, ya no sólo

reconocer que existen diversos tipos de organizaciones sino observar dentro de ellas y estudiarse como un ente separado y complejo, característica que adquiere al estar formada por seres humanos que interactúan de manera diversa: "esto ha permitido el surgimiento de muchas teorías, Clegg describe el paradigma inconmensurable al explicar que las diferentes teorías no pueden compararse en los mismo términos".

(Reed, 1993). Por su parte *Montaño, 2000*. Plantea el estudio de casos y con esto sintetiza la diversidad del estudio y método de los estudios organizacionales: "éste debe ser contemplado como una manera de suscitar la reflexión y la discusión, y no como un dispositivo para comprobar certezas teóricas, elaboradas en otros espacios geográficos. Los casos no constituyen ejemplos de una teoría general, sino que testimonian particularidades el caso se construye mediante el análisis de una realidad multidimensional que debe abarcar sus aspectos históricos, sociales y culturales en sentido amplio. Establecido el enfoque que toman los estudios organizacionales se ubica al la teoría socioeconómica dentro de su alcance ya que ésta se basa en principio en casos particulares de intervención –estudios de caso- en la obtención de información a través del individuo y si bien cuantifica los resultados no llega a establecer medidas cuantitativas sino que las particulariza e introduce a los actores de la organización a participar en el cambio.

Ubicación de la Teoría Socioeconómica en los Estudios Organizacionales

La teoría socioeconómica propone la creación de nuevo conocimiento cimentada en las investigaciones-interventivas. El trabajo del grupo de ISEOR se compara con otros métodos de cambio organizacional. Se integran los aspectos económicos y sociales de la organización, constituyendo un sistema gerencial integrado. Los casos aplicados son testigo de la habilidad del sistema gerencial de adaptarse a un amplio rango de situaciones, contextos, países, sectores de negocios y tamaño de empresas. Los hallazgos de dichos estudios demuestran los errores de algunas teorías de la ciencia administrativa que se enseñan en universidades y escuelas de negocios. Conceptos comúnmente aceptados como el de la economía de escala, especialización del trabajo y estrategias dominantes, son cuestionados por la teoría de Costos Ocultos. Esta función se logra ya que todos los integrantes de la organización son involucrados para ejercer un cambio al interior, con esto no se sesga el estudio a un solo grupo élite de la organización, así como también todas las aportaciones son usadas en términos de aplicación práctica, son el propósito de su descubrimiento. Con el cambio en la organización es posible observar las diferentes formas en la que los individuos se organizan y más allá de intervención también se genera conocimiento organizacional al conocer la organización desde sus individuos.

METODOLOGÍA

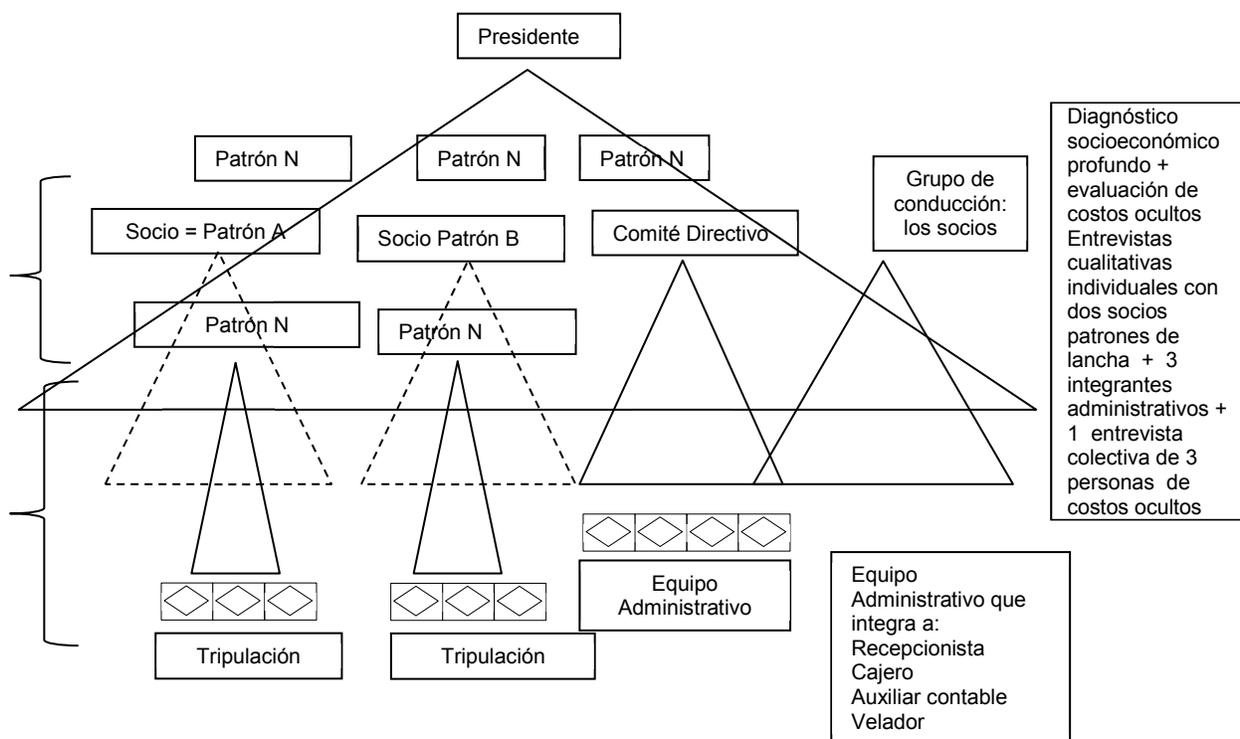
El proceso de intervención se llevó a cabo en la Sociedad Cooperativa de Producción Pesquera "Por la Justicia Social". Esta cooperativa inicia sus actividades en 1981, su capital humano está integrado por 22 socios y 40 asalariados o aspirantes, dentro de sus funciones principales se encuentran las actividades productivas propias de la pesca y las funciones directivas de los órganos de gobierno. Su actividad principal es la captura de escama de: mero, boquinete, pargo, coronado, sierra, langosta y pulpo, solo en los periodos permitidos, ya que en bases publicadas existen periodos de veda de las especies.

Su principal característica es que se encuentran en la zona turística del estado de Quintana Roo y son las que tienen la concesión de la extracción de langosta, especie de mayor valor comercial. Están ubicados en el municipio de Isla Mujeres que tiene un población de alrededor de 15, 000 habitantes. La importancia del estudio de esta cooperativa recae en tres aspectos: su origen, ya que se crea a partir de un movimiento social, su dinámica económica productiva debido al turismo y el hecho de ser la única cooperativa con concesión de extracción de langosta, las demás de la zona obtienen permisos, derivados de esta concesión, a través de la Secretaría de pesca.

Sus activos fijos están integrados por un edificio principal donde se encuentran las oficinas administrativas y un restaurant, que se maneja de manera independiente; dos palapas y 19 embarcaciones. Sus reuniones de trabajo se llevan a cabo cada tres meses. La fijación de su precio de venta es en base a la oferta y demanda del producto y su venta está dirigida principalmente a restaurantes. Toman decisiones de manera conjunta en las asambleas realizadas por todos los socios y reciben financiamiento y asesorías a través de la federación. Para realizar el diagnóstico socioeconómico en la cooperativa se realizó una entrevista al Presidente de la cooperativa, exponiéndole la metodología del ISEOR, posteriormente se entregó una carta en la que se expusieron los pasos de intervención, esta carta se le entregó a los socios cooperativistas que serían entrevistados. Se les aclaró que el documento se les expondría en asamblea a los socios y que se elaboraría la primera etapa de intervención: el diagnóstico, con el propósito de establecer los disfuncionamientos.

Según puede observarse en la arquitectura de intervención, ver Figura 1, se entrevistó a 14 personas en 10 entrevistas: Entrevistas individuales a dos directivos, el Presidente y el vocal financiero; a dos socios y a cuatro miembros del equipo directivo. Dos entrevistas grupales, la primera a tres socios que componen la tripulación de una embarcación y la segunda a tres asalariados-aspirantes que pertenecen a tripulaciones de diferentes embarcaciones. Con esto se compone la estructura HORIVERT.

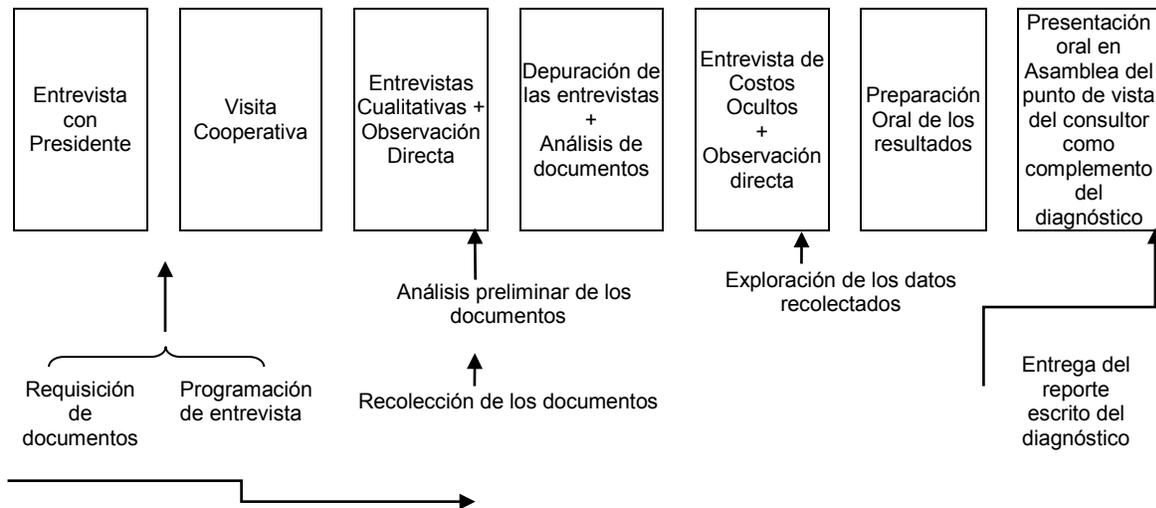
Figura 1: Arquitectura de Intervención



Esta figura muestra la arquitectura de intervención del análisis HORIVERT, en el que se agrupan a socios patrones de lancha de manera horizontal y de manera vertical al grupo administrativo y a la tripulación de las embarcaciones. De esta manera se hace un análisis con personal del mismo rango en diferentes áreas y de la misma área en diferentes rangos. Según la metodología se debe entrevistar al menos al 30% del total del personal, razón de esta arquitectura.

En cuanto al calendario de intervención, que se describe en la figura 2, se les presentó la parte de obtención de disfuncionamientos, que es el alcance de este trabajo. El trabajo se realizó en el lapso de tres meses, inicio en febrero y conclusión de la etapa en abril de 2011.

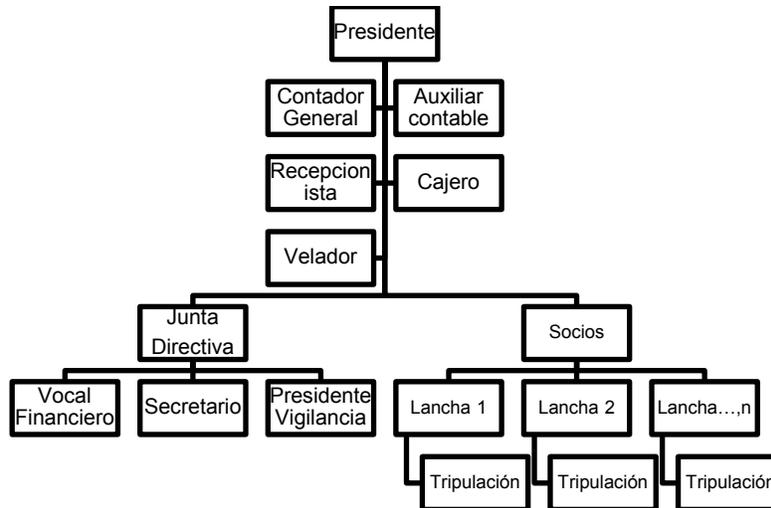
Figura 2: Planeación de Recolección de Información para El Diagnóstico Socioeconómico



En esta figura se puede observar cada una de las etapas de la recolección de información para el diagnóstico. La primera etapa que es la entrevista con el presidente es determinante para la obtención de la información, la participación en asambleas y reuniones con los demás socios, así como el acceso a las instalaciones y la autorización a entrevistar al personal que además colaborará con el cálculo y establecimiento de los disfuncionamientos. La última parte del diagnóstico consiste en la presentación del punto de vista del investigador en donde los integrantes de la organización discuten los resultados y presentan propuestas de cambio e interpretación.

Tanto la arquitectura de intervención como el plan de entrevistas se realizaron con base en el organigrama funcional de la empresa, ver figura 3, esto es el organigrama elaborado por el consultor-investigador, para este propósito y que se presenta a continuación:

Figura 3: Organigrama Funcional



En esta figura puede observarse las relaciones de funcionalidad entre los actores de la cooperativa. Se destaca que de los 22 socios se desprende el Presidente y los integrantes de la Junta Directiva que son elegidos cada dos años. El equipo administrativo está formado por empleados de la cooperativa sin ser socios y el contador general sólo realiza trabajos de supervisión sin encontrarse físicamente en las instalaciones.

Después del cometido de entrevistas, se obtuvieron frases testimonio agrupadas en ideas clave, las más frecuentes sirven para el cálculo de uno de los costos ocultos. Anexos Se expone en los resultados

Cálculo de los Costos Ocultos

Los costos ocultos se calculan a partir de las entrevistas, la observación y la lectura de documentos de la organización. Para esta SCPP los documentos revisados fueron: una base de datos de captura de la captura de langosta donde se registra información por temporada en este caso la de 2010-2011. Balances generales y estados de resultados por los últimos 10 años, el acta constitutiva de la cooperativa y las minutas de las asambleas realizadas en 2010 y la del primer trimestre de 2011.

Se identifican los disfuncionamientos más frecuentes e importantes en el proceso de producción, estas acciones son transportadas a sobretiempos, sobreconsumos, sobresalarios etc. Esto es lo que hace la diferencia entre el desempeño actual y el deseado. Los componentes de los costos ocultos son: Sobresalarios, realización de funciones subalternas; sobretiempos, dedicados a efectuar labores que no agregan valor, sobreconsumo, consumo de recursos que hubieran podido evitarse; no producción, perturbación o interrupción de la actividad vinculada a una interferencia; no creación de potencial, costos de oportunidad. Los cálculos se realizan de la siguiente manera: Sobresalarios, diferencia entre salario promedio directivos y salario promedio subalternos; sobretiempos, del margen sobre los costos variables por hora y por persona (X) horas para regular interferencia, sobreconsumo, basarse en precio de compra de los consumos desperdiciados; no producción, del margen sobre los costos variables por hora y por persona (X) horas para regular interferencia; no creación de potencial, pérdidas del saber - hacer por no documentar las lecciones aprendidas, por no crear un foro de discusión sobre retos.

Para calcular la contribución de una hora al margen sobre los costos variables, se le resta al ingreso total los costos variables, obteniendo el margen bruto sobre los costos variables. Este resultado se divide entre el total de horas de trabajo en la organización, obteniendo el margen de contribución. Todo en valor monetario a pesos mexicanos en el año 2011. En el caso de la cooperativa este margen es de \$30.58 (pesos mexicanos), la obtención es de la siguiente manera:

Nomenclatura: I = Ingresos
 CV = Costos Variables
 L = horas de trabajo total en la Cooperativa
 c = contribución de 1 hora al margen respecto a los costos variables

$$c = \frac{I - CV}{L} \tag{1}$$

$$c = \frac{4,400,945.60 - 1,494,528.08}{95,040.00}$$

$$c = 30.58$$

Después de la obtención de esta contribución se multiplica por el cálculo de horas en que se incurre la frecuencia del disfuncionamiento, que puede observarse en la Tabla 1, se forma con la frecuencia de las frases testimonio, que siguen la siguiente categorización:

La frecuencia se calcula con base en el número de personas y horas que se reportan a través de las frases testimonio agrupadas en ideas clave. En la tabla 2 se muestra el disfuncionamiento más recurrente sobre el que se hizo el cálculo de los costos ocultos:

Tabla 1: Frecuencias de las Personas para el Diagnóstico

Frecuencia de las Personas para el Diagnóstico:	
Cualitativa	Cuantitativa
Siempre	90 %
Muy frecuente	65 a 89
Varias veces	50 a 64
Algunas veces	30 a 49
Rara vez	15 a 29

En esta tabla puede observarse la escala que se utiliza para hacer el cálculo de los costos ocultos a partir de las frases testimonio. Estas frases se obtuvieron a través de las entrevistas semi-estructuradas. La parte cuantitativa muestra el porcentaje de veces que una frase fue mencionada aunque no sean literales pero hacen alusión al mismo tema o idea clave.

Tabla 2: Impacto de los Disfuncionamientos en Costos Ocultos

Disfuncionamientos Elementales	Causas Invocadas de los Disfuncionamientos	Frecuencia Indicativa	Detalle del Cálculo	Sobre-Tiempos	Total
Inadecuada tolerancia y regulación del ausentismo	Falta de hora de trabajo fijo	1 día a la semana	Aplicación de procedimientos para poder trabajar 8h / sem. por 3 socios (8h / sem. x 3 socios 24 sem. x \$30.58	\$733.92	\$733.92

Esta tabla muestra la relación entre disfuncionamientos y el detalle del cálculo de los costos. El más recurrente es la inadecuada tolerancia y regulación del ausentismo que se invoca en diferentes frases testimonio y que establece que no hay una hora fija de trabajo para los pescadores, esto ocurre en promedio un día a la semana cada tres socios 8 horas por semana por lo que el resultado es de \$733.92(pesos mexicanos)

A partir del análisis de costos ocultos se crea una estrategia al tomador de decisiones de la empresa para iniciar el diseño de intervención, en el que participan todos los actores de la empresa, que debe de sensibilizarse antes a través del efecto espejo en el que se le presentan los resultados obtenidos de los disfuncionamientos antes del cálculo.

RESULTADOS

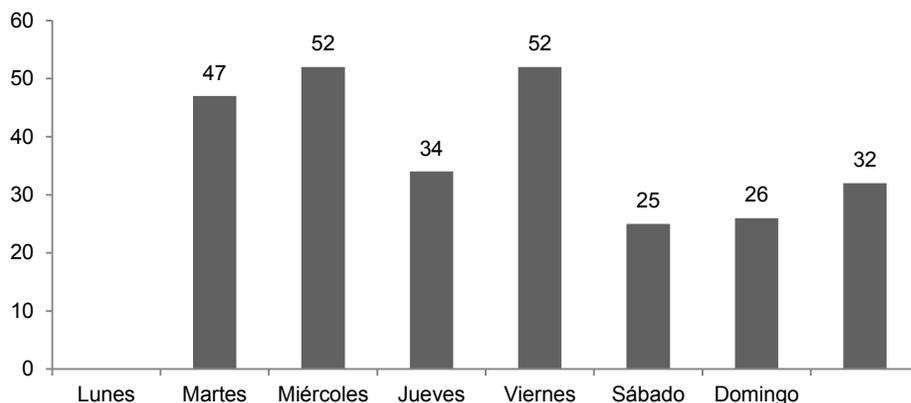
Sobre la intervención a la cooperativa los resultados pueden sintetizarse en cuatro aspectos: 1) Se pudo conocer el trabajo de los pescadores y concretar los objetivos de intervención a través de la realimentación de los socios y del efecto espejo, 2) Los pescadores pudieron contrastar lo que hacen y lo que desean hacer y 3) Se calcularon los costos ocultos de la actividad de más frecuencia. A continuación se desarrolla cada uno:

1) Para poder concretar estos resultados la mediación a la SCPP en la fase de diagnóstico presentó los objetivos de intervención siguientes:

Involucrar a todos los socios cooperativistas en los procesos de dirección y conservación de la SCPP. Determinar los días de trabajo por socio y la aportación a la cooperativa. Asistir a la SCPP en mejorar el manejo de información sobre productividad individual de los socios y general de la cooperativa. Transferir conocimiento a todos los socios sobre el origen de la cooperativa y su conservación, y Manifestar valores sobre la sucesión o el relevo generacional.

Estos objetivos se elaboraron a partir de las entrevistas semi - estructuradas que se realizaron y al efecto espejo. En donde se les presentó información relevante basada en su interpretación y mención de registro de información como se muestra en la figura 4, todos mencionaron el registro de captura por lo que se elaboró el total de días de trabajo, que corresponde a las frases de mayor frecuencia, sobre las que se hicieron los costos ocultos.

Figura 4: Días Trabajados en la Temporada 2010-2011



En esta gráfica se puede observar el número de días de la semana que trabajan durante la temporada de langosta en total por todas las embarcaciones. Este registro es sólo los días de captura que es cuando registran la pesca los días que usan para adaptar trampas no están incluidos ni los días de captura de escama.

Tabla 3. Días Trabajados al Mes por Lancha

Nombre/mes	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	Total
Pegasso	0	0	0	0	0	1	3	4	8
Pedro José	0	0	0	0	1	1	3	3	8
Gloria Judith	0	2	2	2	3	4	7	4	24
Lesly Lilu	0	0	0	3	8	6	0	3	20
Yanire	0	0	0	0	3	1	3	2	9
Virginia	0	0	0	0	2	4	5	4	15
Mahache	2	0	0	2	5	3	2	4	18
Diana Luis	3	0	1	1	3	5	7	3	23
Johnathan	5	9	1	6	8	6	5	5	45
Alain	2	2	0	3	6	3	6	3	25
charal	0	0	1	2	3	2	7	3	18
Omar	2	1	3	4	7	5	7	8	37
Nazareno	2	3	1	3	4	3	1	2	19

En esta tabla se observa la temporada de langosta de 2010 a 2011. En cada uno de los meses se reporta el número de días que la embarcación reportó captura que son los días que se asumen trabajaron en la extracción de langosta. La Johnathan es la que salió más días a trabajar langosta. Muchos meses no hay labor debido al clima.

En la tabla 3 puede observarse los días que cada lancha trabajó durante la temporada de langosta, en el efecto espejo estos productores establecieron explicaciones de la razón de trabajo de esos días. Respecto a los días de trabajo los socios afirmaron que faltaban normalmente los lunes, en la gráfica puede observarse que es uno de los días que más se trabaja. Durante el reflejo espejo los socios afirmaron que esos datos eran parciales ya que había días de trabajo que no se realizaba captura pero servía de preparación, así como otros días en los que se trabaja pero en captura de escama. Este ejercicio permitió establecer los procesos de registro de la cooperativa y el proceso de trabajo que de otra manera no se hubiera recuperado. El objetivo que marcaron como más importante para la intervención fue el de transferir conocimientos entre socios, con lo que demuestran su preocupación por el funcionamiento futuro de la organización.

En el efecto espejo estuvieron presentes todos los socios y se les mostró la siguiente información con la que mostraron entusiasmo porque se desarrollara: (1) Una propuesta de trabajo conjunto basada en Entrevistas. (2) Observación directa al trabajo. (3) Grupos de información (4) Proyectos de investigación financiados y (5) Redacción de libro.

2) Los pescadores pudieron contrastar lo que hacen y lo que desean hacer y lo que otros piensan que hacen o deben hacer. En el apartado de anexos se establecen las frases testimonio de donde se hacen las siguientes comparaciones para evidenciar la riqueza que permite a través de esta metodología revisar las diferentes posturas. Este contraste puede observarse con la comparación de las frases clave, por ejemplo:

“Pasaba que se robaban las cosas aquí en la cooperativa” vs “Entre ellos se roban las trampas” y “Las trampas es lo normal te las cambian de lugar” “si no se dan cuenta” “uno conoce su costura” (las trampas nosotros las hacemos entonces conocemos las formas y los amarres son diferentes)”

En estas frases puede verse como algunos socios piensan que se las roban otros que las cambian de lugar y otra parte del personal que son ellos mismos quienes las mueven de lugar o propietario.

“El velador se duerme, ya robaron una lancha pero la encontramos y no fue con este velador” vs “Al principio entre dos personas velábamos la cooperativa y ahora estoy solo”

Estas permiten contrastar las diferentes posiciones sobre un mismo problema posiblemente para encontrar una solución.

“Trabajamos de miércoles a sábado” vs “Los pescadores vienen de 3-7 días. Deben venir 5” (el punto de vista del presidente)

Como la cooperativa no lleva registros ni bitácoras la realidad es que trabajan más los lunes como se observa en la figura 4. También contrasta lo que dice el grupo directivo, el Presidente, con lo que pasa y lo que piensan los pescadores.

“jefe directo (presidente), checa todo, los tres directivos no hacen nada, no se comunican, “me gustan las cosas ordenadas” “yo le digo que no es así y no se lo dice a nadie” vs “A las 7:00 pm el recepcionista paga al de la caja. El peso a veces no es el mismo (escrito en las notas), pero se corrige”

Es evidente con estas frases que lo que implica un problema menor para una parte del personal es un sobretiempo utilizado por otra parte del personal y se evidencia en las frases que reportan.

3) De manera cuantitativa todas las frases y reportes se han agrupado en los costos ocultos expresados en la ecuación 1 y la tabla 2. El impacto de este cálculo es determinante en la motivación del personal administrativo, socios y directivos para establecer estrategias de cambio y modernización ya que sólo con la evidencia del trabajo cualitativo no perciben un propósito de cambio lo que da una relevancia al establecimiento de una metodología cuali-cuantitativa.

Los resultados obtenidos a través del diagnóstico socioeconómico, parten del estudio de la realidad de una organización, de su contexto y de su ambiente interno, sus mismos integrantes a través de las entrevistas son quienes proponen las acciones. Los cooperativistas han observado el trabajo diferente entre las generaciones de socios que van entrando y se dan cuenta de que a esta sucesión no se le agrega el conocimiento de las anteriores.

El efecto espejo, es la aportación mayor en este documento, se realizó ante el presidente de la cooperativa y ante los 22 socios, de esta manera en las instalaciones de la cooperativa se les presentó la propuesta de trabajo conjunto como resultado de los disfuncionamientos obtenidos en las entrevistas. También se les presentaron unas gráficas y tablas del trabajo realizado por ellos por día de semana y por lancha o embarcación, los resultados de esta reunión fueron los siguientes:

Los socios se sorprendieron de los días de la temporada que salía a trabajar y la diferencia en producción por lancha, ver los resultados plasmados en la presentación los llevó a una reflexión que compartieron entre todos. También aclararon que el reporte que administración proporcionó para el cálculo de los días era una información parcial ya que además se tienen registros libres y por escama.

Aunque la cooperativa se dedica a la captura de langosta también extrae productos de escama y algunas embarcaciones se dedican más a la pesca de escama, es por eso que sólo se reportan 13 embarcaciones y que algunas tienen una pesca muy baja. El día registrado de trabajo equivale a los días de captura pero hay días de trabajo, de acomodo de trampas que no se registra, ellos no tienen un control. Todas estas indicaciones fueron aclaradas durante el efecto espejo, lo que confirma se una estrategia por demás útil en la elaboración del diagnóstico.

CONCLUSIONES

La pertinencia metodológica del análisis socioeconómico en los Estudios Organizacionales se debe a que la obtención de los disfuncionamientos hipertrofiados sobre los que se calculan están basados en métodos cualitativos que buscan conocer a las organizaciones desde los individuos que las conforman es por eso que la realidad de la cooperativa se estableció a partir de las interpretaciones de funcionamiento que los propios pescadores hacen a través de las entrevistas. Al ser características de las sociedades modernas las organizaciones incluyen el afán de transformarse y esta metodología lo permite iniciando la intervención con las personas y abarcando el positivismo de la teoría de la Organización calculando los costos ocultos de manera cuantitativa.

La Teoría de la Organización establecida a partir de los escritos de Weber permiten observar una organización de manera convencional esperando persiga un modelo a seguir dentro de la sociedad, según confirman autores clásicos del tema por mencionar algunos como *Simon* y *Child*. Dentro de esta metodología puede observarse a través de la estructura organizacional establecida en el organigrama de la cooperativa. Sin embargo la metodología socioeconómica va más allá de un análisis de una organización moderna proponiendo no sólo el análisis de la estructura sino conocerla en su diversidad y coincidiendo con la postura de los estudios organizacionales: “incluyendo todo esfuerzo conceptual y explicativo sobre las organizaciones y la organización; desde su origen ha contado con el aporte de investigadores de muy diversas disciplinas, entendiendo el problema de las organizaciones de maneras distintas, (Ibarra & Montaña, 1990).

Es así que el método de entrevistas y observación permite entender a la cooperativa como una organización única en su funcionamiento, perteneciente a un grupo de organizaciones pero entendiéndola diferente en su construcción y funcionamiento. El reflejo de este postulado se observa al estudiarla a través de lo que sus mismos integrantes explican de sus funciones y capacidad de trabajo y sobre ésto se construye tanto el cálculo de los costos como las futuras estrategias de cambio.

El papel de la intervención de la socioeconomía permite conocer a una organización a través de un estudio de caso encertándose en los estudios organizacionales ya que como comenta *Montaña, 2000* “suscita a la reflexión y discusión” no sabemos en un inicio que se encontrará al ingresar a la organización pero a través de esta metodología aún teniendo claro el propósito de cálculo de costos la interacción con sus socios permitirá interpretar la realidad única de la organización que se intervenga.

LIMITACIONES

Los pescadores registran captura de langosta libre y en remanente, para el cálculo no se incluyó la libre. Es importante aclararlo pues los resultados son diferentes, se trabajará más adelante con estos resultados en futuras investigaciones.

ANEXOS

Frases Testimonio

Tema : CONDICIONES DE TRABAJO		
SUB-TEMAS	IDEA CLAVE	FRASE TESTIMONIO
Acondicionamiento y arreglo de los locales (Funcionalidad, adaptación, adecuación, seguridad...)	El acondicionamiento no es el indicado para la vigilancia nocturna	“ No tengo corriente directa, la están instalando, faltan detalles” “Posterior a la ronda me ubico aquí donde me ve, este lugar no existía y dejaban un vehículo y ahí me quedaba por si el sereno y decidí estar en esta bodega, lo “comparto con el Sr. Que despacha”
Material y aprovisionamiento (mantenimiento, desgaste, necesidades...)	El mantenimiento de la infraestructura es externo y tardado, falta técnicos asignados	“La fábrica de hielo lleva 5 años si se echa a perder tienen que comprar hielo para consumir y nevar el pescado” “pierdo el día si no va el mecánico, cuando falla la máquina, porque los motores de 4 tiempos no los sabemos arreglar” “se daña tanque compresión, no sales a pescar”
Molestias (ruido, iluminación, climatización, olores, contaminación...)	Las condiciones físicas nocturnas son molestas e insalubres	“no estaba definido donde iba a ubicarme, el otro estaba afuera en situación precaria. Estoy aquí a raíz de la construcción. Es difícil por el sereno, moscos, llueve. Hablo con presidente y pido oportunidad y asignan un lugar. Cuando hay mal tiempo, estuve como dos meses en recuperación. Me ubico en esta bodega pero hay mal tiempo, la cierro y por el cristal checo que no pase nada, no tengo ventanas, etc.”
Seguridad (robo...)	Las condiciones de seguridad son inadecuadas para el equipo y los materiales de los pescadores	“Cuando hay algún problema: “lancha hundida, cabo suelto llamo a los directivos por medio de teléfono celular marco a esa persona” “Pasaba que se robaban las cosas aquí en la cooperativa” “Les roban sus palangres, trampas a los pescadores” “hay robos de trampas de langosta que cuestan como \$2,000.00c/u) son mejores que 70, 80 pies abajo. Quince años de robos y se ha ido incrementando” ” Entre ellos se <u>roban las trampas</u> ” “Las trampas ‘es lo normal te las cambian de lugar’ “si no se dan cuenta” “uno conoce su costura”(las trampas nosotros las hacemos entonces conocemos las formas y los amarres son diferentes)”
Carga física de trabajo	Falta de relevo en las tareas de vigilancia	“Al principio entre dos personas velábamos la cooperativa y ahora estoy solo” “El velador se duerme, ya robaron una lancha pero la encontramos y no fue con este velador”
Horarios de trabajo (pesados, no adaptados, fatigantes...)	La distribución de días de trabajo por embarcación no es equitativa	“Cuando hay equipo salimos al mar tres veces a la semana y en la temporada de escama estamos en espera, después salimos un día vamos por carnada y otro a pescar” “Trabajamos de miércoles a sábado” “Los pescadores vienen de 3-7 días. Deben venir 5”
Ambiente de trabajo (perturbaciones, conflictos, falta de consideración...)	Falta de aviso a la población sobre el acceso al local	“hay gente de dudosa reputación” ver que no se acerquen”, para no lleven las lanchas; yo no superviso lo que tenga adentro “ es responsabilidad del pescador” “en varias ocasiones venía una lancha sin matrícula pero le alumbraba con la lámpara y llamé directivo diciendo que qué procede, en otra ocasión vino una persona a tirar red y llamé capitania de puerto porque está prohibido” “En ocasiones vienen personas a pescar en el muelle, ver que si traen niños no corran, que no ensucien, que no suban barcos”

Tema : ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
SUB-TEMAS	IDEA CLAVE	FRASE TESTIMONIO
Repartición de tareas, misiones y funciones (Definición, especialización, rotación, polivalencia, deslizamiento de funciones, ...)		“preparamos trampas, limpieza de terreno y equipo, ganchos, arpones, limpiar playa (tres meses)” “A las 7:00 pm el recepcionista paga al de la caja. El peso a veces no es el mismo (escrito en las notas), pero se corrige” “cuando salimos de noche nosotros metemos hielo al pescado hasta que venga por la mañana el recepcionista” “Los directivos se turna una semana cada quién” “Estamos de guardia una semana y entre los 4 turnamos para actividades directivas, Cada dos años cambian de dirección” “Si falta el recepcionista va el directivo de guardia” “No han entrado nuevos trabajadores, los eventuales no se responsabilizan” “estar cuando no está directivo y tener que pintar cuando no es temporada”

Regulación del ausentismo (provisional...)	Falta de complementariedad de tareas cuando el clima está mal	<p>“El Clima si hay norte está cerrado el puerto y no sales a pescar”</p> <p>“El clima determina las veces que salen o descansan”</p> <p>si está malo el tiempo dejas de salir, tampoco está autorizado llevar un crudo”</p> <p>“si el clima está malo no salimos a pescar”</p> <p>“Baja producción por mal tiempo, el anterior fue buen año”</p> <p>“Si toman no salen de 2 a 3 veces por semana piden ir en la lancha porque toman y no vienen los de su tripulación”</p> <p>“se mamanan y no vienen a trabajar”</p> <p>“Toman y no vienen”</p> <p>“si toman cuidador y capitán, trabajan con cuidador emergente: cabo con boya; no afecta en nada porque ya son costumbres”</p> <p>“cuando están crudos, cuando se emborrachan: salimos mañana 04:00 am” ‘sino llegas te quedas’ “no te toca parte porque no fuiste”.</p> <p>“Sólo salen tres a trabajar si llegan dos no salen”</p> <p>“no salimos a pescar por cruda, calentura, gripa, hay menos producción”</p> <p>“ Me dejó la lancha porque llegué tarde a la cooperativa”</p> <p>“si sólo llega un pescador de una lancha, por la mañana, no sale la lancha”</p>
	Inadecuada tolerancia y regulación del ausentismo	<p>“toman o se enferman y no vienen a trabajar”</p> <p>“Algunos pescadores como trampean no tienen problema con la cruda”</p> <p>“Se prestan sus asalariados, pueden ser de otra lancha”</p> <p>“Los meses de veda falta la gente”</p>
	Falta de prestación o sanción por accidentes o descuidos de trabajo	<p>“En la noche se tira palangre y se va a buscar al otro día, se descansa y luego va por otro día de pesca a recuperar y reparar. Si hubo cortada de tiburón”. De acuerdo al área se troza el palangre, marcamos las zonas donde están las barracudas y tiburones para no pasar por ahí y que no se coman los palangres”</p> <p>“En ocasiones hay aviso de descompresión en mi embarcación 5 ocasiones en los 25 años. les pasa al parecer la manguera “ se les arrastró”</p> <p>“A un compañero la picuda lo mordió y hay que regresar, no se trabajó”</p> <p>“ se te olvida regulador” para no discutir regresas y ya no sales “ este es un aviso-creencia del pescador que por algo pasó- y ya no sales”</p> <p>“hay seguridad de llevar cuidador”</p> <p>“hay tres tipos de descompresiones: tipo A- tarda 2 horas, B 4 horas y C 6 horas en la cámara hiperbárica. Si se descomprimen pueden tener 15 días de rehabilitación, aunque de descanso sólo 2 y los demás días van a cuidar”</p>
Interés del trabajo (trabajo rutinario, tareas ingratas...)	Falta de motivación e interés de los asalariados	<p>“No trabajan si hay descompresión”</p> <p>“Lo que hace que trabajemos más es la ambición”</p> <p>“los pescadores ganan bien”</p> <p>“Los solteros son los que no vienen, más común entre asalariados (aspirantes)”</p>
Autonomía en el trabajo (Débil, fuerte centralización...)	Mala regulación de la autonomía del trabajo	<p>“Algunos trabajan más así que a veces los que no trabajan no alcanzan remanente”</p> <p>“Se paga administración salgas o no salgas a pescar. Como no trabajan le deben a la cooperativa”</p>
Carga de trabajo (repartida, medida, fuerte carga...) Reglas y procedimientos (Faltantes, complejas, adaptadas...)	<p>Repartición inadecuada de responsabilidades</p> <p>Falta de revisión y de ejecución de procedimientos</p>	<p>“La Caja no es mi trabajo y me la dejan, me desconcentra, me la dan si cajero sale”</p> <p>“No se hacen arqueo de caja”</p> <p>“No hay supervisión de Hacienda, pero si llegan no hay arreglo y no quieren cooperar con hacer las cosas bien”</p>
Tema : Gestión de tiempo		
SUB-TEMAS		
Planeación, programación de las actividades (definición de prioridades...)	<p>Deficiente programación de actividades en conjunto</p> <p>Falta de establecimiento de prioridades y planes alternativos de trabajo</p>	<p>“Si salgo de vacaciones o si me enfermo se me acumula el trabajo nadie me cubre”</p> <p>“no pescan por sobre explotación”</p>
Tareas mal asumidas (por falta de tiempo...)	Incremento de funciones por falta de asignación adecuada	<p>“No me gusta que no haya coordinación, parejos todos que todos lo hagan más en el equipo de administración”</p> <p>“Mandan gente para copias aquí se les saca y es gratis (los hijos de socios por tareas de escuela)”</p> <p>“En la recepción no reportan las cortesías, y no sabe sumar bien y tengo que componer todo”</p>
	Mal entendimiento de la	“Entonces si son 20 socios y no trabajan la cooperativa baja su

Factores perturbadores de la gestión del tiempo (interrupción del trabajo debido a llamadas telefónicas...)	cooperación de trabajo entre socios Mala asignación de tareas durante huracanes Interrupción de tareas debido a ausencia de directivos	producción“ “Te destruye varias temporadas un huracán” “malos tiempos, son un problema” “Me atrasa la ausencia de los directivos que no están por juntas y no firman cheques No puede empezar si no firman los cheques o que no avisen que no vienen.”
Tema : COMUNICACIÓN – COORDINACIÓN- CONCERTACIÓN		
SUB-TEMAS	IDEA CLAVE	FRASE TESTIMONIO
Comunicación – Coordinación – Concertación entre la red y la oficina general (conocimiento mutuo ...)	Falta de concertación y cumplimiento en la tripulación	“si sólo llega un pescador de una lancha no sale la lancha” “si no hay gasolina, salimos tarde a pescar” “Nos ponemos de acuerdo y nos vemos en la mañana” “Si terminan solo se puede retirar uno”
Comunicación – Coordinación – Concertación a nivel del equipo de dirección	Falta de respaldo del equipo directivo	“jefe directo (presidente), checa todo, los tres directivos no hacen nada, no se comunican, “me gustan las cosas ordenadas” “yo le digo que no es así y no se lo dice a nadie”.
Comunicación – Coordinación – Concertación entre electos y funcionarios	Poca comunicación en la toma de acuerdo de asamblea Diferencias de opiniones entre los socios	“Rompo un montón de papeles porque no se ponen de acuerdo y se trabaja más” “si hay diferencias los convoca en la sala de juntas en privado previo asambleas, a veces están asoleados”
Dispositivos de Comunicación – Coordinación – Concertación (reuniones, eficacia de los dispositivos...)	Falta de dispositivos de comunicación inmediatos	“En asamblea se habla precio y a quien se le vende. La decisión de a quien se le vende la tramita directivo pero lo decide asamblea” “No los asocian porque han tenido problemas y lo han discutido en asamblea.”
Transmisión de la información (insuficiente, perturbaciones, faltante, confidencial...)	Perturbaciones de observación y seguimiento de información Falta de supervisión de tareas contables	“Mezclan cuestiones familiares” “Se hace un chisme si lo reporto todo. Un directivo si trabaja bien y revisa todo. Balta los defiende” “...El contador general- viene cada día 15 y 30, cobra y se va” “El contador general, todo dice que está bien, no han llegado las cédulas del ISSSTE, ya lo reporté”
TEMA : FORMACIÓN INTEGRADA		
SUB-TEMAS	IDEA CLAVE	FRASE TESTIMONIO
Adecuación formación – empleo (muy débil o fuerte calificación...)	Inconsistente formación a cooperativistas	“Los pescadores no asisten a los cursos” “Cada año dan cursos, vienen biólogos aunque hace mucho no” “La capacitación la cambian cada cinco años que cambian los tarjetones” “saben su trabajo, van a reuniones y aprenden más cada año” “enseñar a los cooperativistas”
Necesidades de formación (integrada a situaciones de trabajo...)	Capacitación obsoleta para socios y administrativos	“se necesita Capacitación: facturación electrónica.” “frecuencia para pescar de artes nada. Sólo de navegación y bucear” “Muchos socios no invierten en equipo, boyas, trampas, GPS”
Competencias disponibles (falta de especialistas, saber - hacer...)	Falta de especialistas técnicos Impericia para hacer el trabajo de cuidador	“Los motores de 4 tiempos no se saben reparar y lo llevamos pero cobran” “se pierde el buzo ... y se pierde el día de producción”
Dispositivos de formación (programas, organización...)	Ausencia de capacitación	“Aprendimos en la práctica invitados por otras familias” “Capacitación por medio de gobierno, pescadores no piden capacitación “es normal, no es obligación”
Formación y cambio técnico.	Poca rotación directiva	“Rotación: Presidente: 6 años. Los directivos a veces cambian. La responsabilidad debe caer en otras personas, hay que capacitarlos” “Ya no hay socios, muchos se fueron porque debían, cada año se les incrementaba y se fueron, quedando sin compañeros” “No hay gente y los muchachos no quieren bucear, sólo pesca” “vienen (su tripulación, dos asalariados de Cozumel) y se quedan a vivir en una casa de la cooperativa, si ellos no están van otros que no llevó su lancha por llegar tarde” “No se ha cambiado la administración desde hace 12 años, están organizados y se ha hecho buen manejo, así que sólo cambian las otras comisiones. No les ha convenido el cambio de administración. La confianza porque todo funciona”

TEMA : APLICACIÓN – IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA		
SUB-TEMAS	IDEA CLAVE	FRASE TESTIMONIO
- Orientaciones estratégicas (conocimiento, precisión, política...)		“Problema del pez león, aquí no se ha hecho nada” “Responsabilidad de cuidar las vedas entre todos: Las cooperativas, las autoridades cuiden Vigilancia estricta para los no cooperativistas”
- Sistema de información (indicadores, retardos, insuficiencias...)		“Meses de veda falta la gente”
- Medios de aplicación estratégica (medios humanos, técnicos y financieros)		“la asamblea, que se realiza 3 ó 4 veces al año”
- Gestión de personal (sistema de remuneración, de promoción...)	Este va a estrategia: Falta de plan contingente para atender eventualidades	“Por enfermedad: mordida de picuda, la cooperativa le da un poquito y seguro más pescado para que coma” “aquí en la cooperativa estás seguro y trabajas para ti mismo” “Por muerte cooperamos, le damos dinero viuda y pagamos funeral”
- Modo de administración		“buena directiva para seguridad de mi vejez y mi familia” “el informe contable (cada temporada de 8 meses)” “Los motivos por los que no vienen a trabajar (socios) y no se les ha liquidado”

REFERENCIAS

Alvesson, M., & Deetz, S. (1996). Critical Theory and Postmodernism Approaches. En S. C. R, C. Hardy, & W. R. Nord, *Handbook of Organizations Studies* (págs. 191-217). Londres: Sage.

Donaldson, L. (1985). *In Defense of Organizational Theory. A Replay to the Critics*. Cambridge : Cambridge University Press.

Hatch, M. J. (1997). *Organization Theory. Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. Great Britain: Oxford University Press.

Hirose, L. M. (1998). Metáfora y acción organizacional. Postmodernidad, lenguaje y sistemas autorregulados a partir de un estudio de caso en México. En S. R. al, *Administración global: tensiones entre universalismo teórico y realidades locales* (págs. 311-346). México D.F.: UAM-I.

Ibarra, E., & Montaña, L. (1990). *Teoría de la Organización : fundamentos y controversias*. México, D.F.: UAM-I.

Montaña, H. (2000). *Diversidad y similitud organizacionales. Perspectivas y controversias*, Iztapalapa, año 20, número 48, enero-junio pp. 35-52.

Reed, Michael. (1993), “Organisations and Modernity: Continuity and Discontinuity in Organization Theory”, en Hassard, John y Martin Parker, *Postmodernism and Organizations*, Sage, Londres, pp. 163-182.

Savall, H. (2010). *Work and People. An Economic Evaluation of Job-Enrichment*. Charlotte, North Carolina. USA : Information Age Publishing, Inc.

Scott, W. R. (1992). *Organizations. Rational, Natural and Open Systems*. New Jersey: Prentice Hall.

Zardet, H. S. (1996). La dimensión cognitiva de la investigación-intervención: La producción de conocimiento por medio de la interactividad cognitiva. *Revue Internationale de Systémique*, 10(1-2), 157-189.

Savall, H. & Zardet, V. (2005). *Ingeniería Estratégica. Un enfoque socioeconómico*. México, D.F.: UAM-I.

Scott, W. R. (1992). *Organizations. Rational, Natural and Open Systems*. New Jersey: Prentice Hall.

BIOGRAFÍA

Licenciada en Economía, por la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY). Maestra en Economía Industrial, por la Universidad autónoma de Nuevo León (UANL), actualmente estudiante del doctorado en Estudios Organizacionales de la Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa, (UAM-I). Profesora Investigadora del Departamento de Economía y Negocios de la Universidad del Caribe y Líder del Cuerpo Académico de Negocios Internacionales. SM 78, Mza. 1, Lote 1 Esq. Fracc. Tabachines. Cancún Quintana Roo. México. rosiluzc@gmail.com, rceballos@ucaribe.edu.mx.