



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ARAGÓN**

**“BREVE DESCRIPCIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DEL
SISTEMA BANCARIO MEXICANO DESDE LA
ESTATIZACIÓN BANCARIA “1982” HASTA LA COMPRA DE
BANAMEX POR PARTE DE CITIGROUP “2001”, A LA LUZ
DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
LICENCIADO EN ECONOMÍA
P R E S E N T A :
FELIPE AUGUSTO GARCÍA SOTO

**DIRECTOR DE TESIS:
LIC. HELIOS PADILLA ZAZUETA**

MÉXICO

2004



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

- A mi madre, quien admirablemente supo guiarme, durante los tiempos difíciles, logrando con ello este primer gran triunfo que considero compartido.
- A mis abuelas por su confianza y gran apoyo.
- A mis Tíos Martín y Eduardo cuyo apoyo fue decisivo para mí.
- A Elisa por su cariño y compañía.
- A mi hermano Pedro, Con quien he compartido, algunas de las experiencias más significativas de mi vida al cual debo agradecer que además de contar con gratos recuerdos de nuestras aventuras juntos se que cuento con su apoyo incondicional y su afecto.
- A Naye por su amistad y cariño.
- A Roberto por se mi hermano en toda la extensión de la palabra.
- A la familia Sánchez Beltrán por considerarme un hijo más.

Felipe Augusto García Soto.

Agradecimientos

- A la Universidad Nacional Autónoma de México en especial a la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (E.N.E.P.) Aragón por brindarme la oportunidad de ensanchar mi visión y mis perspectivas del mundo al estudiar una carrera profesional dentro de sus aulas.
- A mí asesor de tesis Lic. Helios Padilla Zazueta, de quien aprendí altos valores morales y éticos, además de los conocimientos teóricos correspondientes, durante mi formación profesional y los valiosos comentarios, revisiones y gran paciencia que para la realización del presente trabajo tuvo a bien tenerme.
- A todos los maestros y compañeros que durante mi estancia en la universidad compartieron sus conocimientos, experiencia y valioso tiempo conmigo.

Felipe Augusto García Soto.

INDICE

| | Página |
|---|--------|
| Introducción | i |
| CAPITULO 1 | |
| 1.1 Orígenes del pensamiento Neoliberal. | |
| 1.2 Escuelas Austriaca y Neoclásica. | 1 |
| 1.3 Escuela Austriaca de Economía. | 6 |
| | 12 |
| CAPITULO 2 | |
| 2.1 La Idea Global. | 24 |
| 2.2 Libertad de los mercados. | 28 |
| 2.3 Conceptos Básicos de la globalización. | 31 |
| CAPITULO 3 | |
| 3.1. Evolución Tecnológica. | 39 |
| 3.2. Revolución Informática. | 42 |
| 3.3. La Red de Redes. | 48 |
| 3.4. Las empresas en Red. | 53 |
| 3.5. Internet, comercio y transacciones electrónicas. | 55 |
| 3.6. Call Centres. | 63 |
| CAPITULO 4 | |
| 4.1 Cambios radicales en México. | 68 |
| 4.2 La ruptura. | 71 |
| 4.3 El Fondo Bancario de Protección al Ahorro Bancario (Fobaproa). | 76 |
| 4.4 Tecnología y Banca en México. | 86 |
| 4.5 Call Centers y nuevos modelos de negocio y gestión bancaria. | 92 |
| CAPITULO 5 | |
| 5.1. Calidad | 99 |
| 5.2. Los Sistemas de Gestión y la Organización Internacional para la normalización (ISO). | 115 |
| 5.3. Aplicación de ISO en México. | 136 |
| Conclusiones y Perspectivas | 139 |
| Bibliografía | 141 |

“Introducción”

Es innegable que la dinámica del mundo actual obliga en alguna medida a todos los entes económicos a utilizar herramientas y métodos de desempeño que implican el uso de tecnologías cada vez más sofisticadas. Estamos en una época en que se rompen esquemas muy fácilmente, La globalización ha propiciado y se ha servido a la vez de los adelantos tecnológicos que han transformado al planeta en los últimos 50 años sobretodo en el ámbito de los sistemas de cómputo y las telecomunicaciones el mundo se transforma minuto a minuto por medio de la tecnología, el uso de esta nos permite (al menos en principio) eficientar los trabajos realizados y bajar costos de producción y en general hacer más accesibles los productos y servicios generados por la economía.

La perspectiva anterior me obliga necesariamente como economista a ver la situación particular de México en este nuevo mundo tecnológico y globalizado bajo la óptica de una economía emergente, inserta dentro de un contexto de libre mercado. Que pretende desenvolverse en forma correcta a tan solo 8 años de haber sufrido la peor crisis económica de su historia reciente y con un sistema financiero que no cumple de manera adecuada con las funciones que el propio mercado le asigna evitando con ello el desarrollo apropiado del país en el mundo.

Esta compleja estructura que nos presenta la realidad actual, así como los hechos de nuestra historia reciente nos obligan a cuestionarnos ¿Cómo entender nuestro actual sistema financiero?, ¿Cómo comprender una transformación tan radical y vertiginosa como la que se ha dado en nuestro sistema financiero en tan solo veinte años, desde la estatización bancaria de Septiembre de 1982 hasta una situación radicalmente opuesta como lo es la compra de uno de los mayores bancos Mexicanos Banamex por parte de una institución Norteamericana el Citibank, ¿Cómo interpretar estos hechos tan disímiles entre sí?. Sobre todo en este periodo histórico se presentan las peores crisis económicas de nuestra cronología reciente. Baste con recordar que la última de estas crisis dejó como legado nefasto, una pesada carga fiscal como consecuencia del rescate bancario. Lo que implica menos recursos que se pueden dedicar al gasto gubernamental por un periodo de tiempo bastante extenso.

Y más allá de esto ¿Cómo plasmarlo en un trabajo de tesis que permita dar un poco de luz a estos temas difíciles? y con ello poder contribuir un poco al conocimiento especializado de problemas tan complejos en el país como lo son la falta de flujos crediticios al sector productivo por parte de la banca nacional, el bajo índice de capitalización, el costo aún elevado de los créditos bancarios y avizorar con ello los impactos que el uso de las nuevas tecnologías podrían tener en la banca doméstica.

Por lo anteriormente expuesto y por la naturaleza propia del tema; este trabajo de tesis tendrá un enfoque descriptivo que parte normalmente de los hechos históricos que forman el antecedente directo de cada tema, lo que me va a permitir exponer en forma concisa los hechos más importantes de estas últimas dos décadas del siglo veinte, a nivel económico, en especial en el sector bancario en México que propiciaron la actual condición de nuestro sistema financiero y vislumbrar las expectativas que en torno a este sector existen.

Para la consecución de esto considero que los objetivos más importantes a presentar en esta tesis son:

Determinar el grado de influencia de los teóricos neoliberales en el proceso globalizador en que México se encuentra inmerso exponiendo el ideario de los personajes más importantes, destacando las aplicaciones más relevantes que en el mundo actual se hace de su pensamiento.

Determinar la importancia de los avances tecnológicos en la transformación y re configuración del mundo actual haciendo énfasis en las telecomunicaciones, la informática y los modelos de gestión y de negocio que se han desarrollado a partir de dichos avances, sobretodo aquellas relacionadas al Internet y el comercio electrónico y remoto (Call Centers) .

Establecer la situación de la banca nacional en su devenir histórico ante cambios radicales, que definitivamente propiciaron que un desempeño errático y consecuentemente una dislocación en la función primaria de la banca establecida en suelo nacional.

Analizar los programas que se llevaron a cabo para contener la emergencia económica que se presentó en 1995 y como se fueron saneando, interviniendo, vendiendo y fusionando las instituciones financieras nacionales con las extranjeras conformando una nueva situación en el país.

Analizar además como se integra la tecnología a las instituciones bancarias en el caso de México y como los sistemas de gestión poco a poco van permeando en el ámbito bancario influyendo en el desempeño cotidiano del mismo.

En lo relativo a las hipótesis que deben sujetarse a validación en el presente trabajo se presentan como las más importantes las siguientes:

Debido a la velocidad con la que se han dado cambios radicales en México (entendidos como radicales por lo drásticos y extremistas que fueron) tales como la nacionalización, reprivatización y fusiones bancarias mismas que se dieron en un periodo histórico muy pequeño, aunado a la inserción relativamente apresurada del país a un mercado global, propiciaron que la capacidad de respuesta de mismo y de sus instituciones financieras no fuera la óptima en las diversas etapas que se presentaron en la vida nacional en los últimos 20 años. Provocando diversas distorsiones muy profundas en la actividad económica del país al no existir una directriz clara a seguir y darse errores en la asignación de créditos propiciando que estos se volvieran irrecuperables.

Es necesario integrar de manera adecuada la tecnología y los nuevos sistemas y enfoques de gestión para lograr una mejor eficiencia en los servicios financieros que le permitan un menor costo operativo y una mayor eficacia y penetración en el mercado, logrando entonces la necesaria vinculación con el sector real de la economía y la deseable mejora en el desempeño normal de la misma.

La demostración de dichas hipótesis se dará a lo largo de cinco capítulos, en el primer capítulo se analizara de manera muy concreta lo que pueden considerarse los principios de los pilares del pensamiento neoliberal y sus principales representantes. Posterior a esto se describirá de manera sucinta lo que implica la globalización en la actualidad.

Esto nos dará pie para observar en el capítulo tres las implicaciones y beneficios que implica la revolución tecnológica actual, de esta manera yendo de lo general a lo particular, de lo histórico a lo actual nos insertamos en la realidad del país de los últimos veinte años en el capítulo cuatro teniendo como hilo conductor a la tecnología y presentar cambios muy importantes en la configuración de la banca en México, para terminar en el capítulo cinco con el desglose de lo que significan los sistemas de gestión y como pueden beneficiar las operaciones cotidianas de las organizaciones al hacer uso de ellos.

En los anteriores entendidos espero que a ojos del lector le sea de profundo interés, pongo pues a su consideración el presente trabajo deseando sinceramente que al examinar este documento le reporte algún beneficio y de pie a posteriores investigaciones sobre el tema.

CAPITULO 1

1.1 Orígenes del pensamiento Neoliberal.

La Corriente Neoliberal ha tenido una gran influencia en todo el mundo en las últimas 3 décadas, de hecho la Política Económica de Nuestro país ha seguido los lineamientos de esta forma de pensar durante los últimos 20 años, mismos donde se han observado las más terribles devaluaciones monetarias así como las más profundas crisis económicas y financieras de la historia moderna del país, de igual modo observamos la existencia de una extraordinaria polarización de la riqueza y el consecuente empobrecimiento del grueso de la población, variaciones estructurales de enorme importancia en lo que al sistema financiero y bancario atañe así como un cambio vertiginoso en lo que a las relaciones de intercambio con el resto del mundo se refiere.

En este Contexto considero indispensable conocer el pensamiento de quienes formaron la estructura básica de esta línea económica, la ubicación histórica, la evolución que sin duda se dio dentro de la ciencia económica gracias a los pensadores de esta escuela y su propuesta filosófica, para este fin presentaré los conceptos generales de las figuras más representativas de la escuela Austriaca de Economía ya que considero que este pensamiento económico es el que más se ajusta a la realidad del mundo actual, sobretodo profundizaré en el pensamiento de Frederich August Hayek. Para que a través de sus ideas podamos contextualizar la realidad y trascenderla y de esta manera comprender de mejor manera el desarrollo histórico de esta filosofía y las consecuencias y posibilidades que el seguimiento de esta implica sobretodo en la situación particular de un México sin banca propia y con una población que en su mayoría se encuentra hundida en la pobreza y con una polarización absurda del ingreso.

Entremos en materia y veamos que el origen de las ideas liberales dentro de nuestra ciencia se encuentra muy ligado al propio génesis de la economía como tal, por lo que podemos localizarlo hacia finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX en los trabajos de economistas notables como: Adam Smith, John Stuart Mill, Jean Baptiste Say, etc. Es en este periodo histórico se deja de manifiesto la importancia de dejar actuar a las fuerzas del mercado (*laissez faire-laissez passer*.)

Los economistas clásicos se ocuparon principalmente del problema de la producción del capital, dichos economistas consideraban que el precio de los bienes estaba determinado por sus costos de producción (teoría objetiva del valor), es importante destacar que debido a que la ciencia económica comienza a desarrollarse al mismo tiempo que las ciencias naturales, los economistas clásicos emplearon el lenguaje científico de las ciencias naturales e ideas filosóficas clásicas en sus obras. En la visión Clásica, los precios y la producción se comportaron según las leyes definidas de causa y efecto. Los precios eran determinados por la interacción de todos los participantes del mercado (definidos estos como : tierra, trabajo y capital). Por consiguiente, la economía clásica contuvo una teoría embrionaria de acción." En otras palabras, la teoría Clásica de precios y producción era sólo una teoría de acción calculable., de acción en el mercado, un reino donde pudieran calcularse todos los medios y extremos, los costos y beneficios, y ganancias y pérdidas en términos exclusivamente monetarios.

Después de este primer proceso histórico donde podemos observar que ya existe una ciencia económica como tal, bien definida y con un objeto de estudio claro donde además existe ya una teoría más evolucionada del valor, misma que nos presenta al valor como algo subjetivo y por lo tanto racional (es decir que al complicarse el pensamiento que busca dar respuesta a la incógnita básica del valor, estos economistas pioneros descubrieron que el valor se asigna a un bien por un proceso consiente propio del ser humano) . La búsqueda de las posiciones óptimas dentro del marco de una cantidad de recursos determinada dentro abre la puerta a las formas matemáticas de argumentación y es en este sentido en el que la revolución marginalista marca el principio del análisis económico moderno.

A las relaciones entre las variables económicas empezó a considerárselas como funcionales, relacionando la variación de una variable con la de otra, como en el caso, por ejemplo, de la variación sufrida por la cantidad demandada, al variar el precio. Una vez que estas relaciones se interpretaran como funcionales faltaba sólo un paso para que fueran expresadas en forma de ecuaciones y para que se representaran gráficamente las curvas obtenidas de ellas. De esta manera, la literatura económica empezó a verse mezclada con símbolos y gráficas. Hicieron su aparición las ecuaciones simultáneas, que indicaba, por ejemplo, la oferta y la demanda, y fueron resueltas hallando su equilibrio, o sea, el precio en que se iguala las cantidades demandadas con las ofrecidas y que estaba indicada por la intersección de las curvas respectivas.

La búsqueda de posiciones óptimas hizo que los pioneros del análisis económico moderno se dieran cuenta de las oportunidades abiertas por el empleo de la valiosa herramienta del cálculo diferencial. Así, pudieron definir la unidad marginal en función de la primera derivada, es decir, como la variación infinitesimal de una variable, respecto a la variación infinitesimal de otra. encontramos diferencias conceptuales y de pensamiento estructural muy interesantes producto del desarrollo histórico e intelectual de las ciencias exactas en su aplicación a las ciencias sociales en especial de la economía. Es en este punto donde podemos enfocarnos en las teorías que se refieren a los agentes económicos y su actuar cotidiano.

Las concepciones más terminadas en torno a este actuar de los agentes económicos son sin duda la escuela neoclásica y aún más la escuela austriaca, es por ello que considero indispensable profundizar en los conceptos de estas dos líneas de pensamiento económico ya que el mundo actual se vive desde la perspectiva del actuar individual e independiente de dichos agentes económicos y es lo que nos va a permitir más adelante definir de forma más clara como se desenvuelve un tipo especial de agente económico que se ha vuelto central e imprescindible en la nueva economía mundial " El empresario " .

La escuela austriaca sostiene que la economía es una ciencia de proposiciones atemporales y universalmente ciertas con respecto a cómo el ser humano satisface sus necesidades y deseos a través de la cooperación social en un mundo de recursos escasos. La escuela austriaca tiene diversos principios que la definen entre los que se encuentran el individualismo metodológico principio de gobierno diametralmente opuesto al socialismo, ya que favorece la libertad de acción del individuo, evitando o al menos limitando de manera importante la interferencia del estado.

Es decir se privilegia en todo al capitalismo como un sistema económico de mercado libre por excelencia ya que en esta concepción la libertad económica es la piedra angular del sistema. La libertad económica presupone ausencia de toda aquella intervención gubernamental que sea innecesaria en el mercado, limitando al gobierno a asegurar la protección legal de la propiedad privada, y la libertad de comprar y vender prácticamente cualquier cosa y en cualquier momento.

Debido al manejo que esta línea de pensamiento hace de la teoría subjetiva del valor, y de la fuerte oposición a la intervención del gobierno en la economía. Suele pensarse que es una "ideología" económica de conservadores y pensadores liberales neoclásicos. Una razón para esta identificación es su carácter individualista y anti-estatal. Otra se debe al papel central que atribuye a la propiedad privada en el sistema de mercado.

Ahondando en la línea del pensamiento Austriaco es conveniente conocer a las personalidades que le dieron vida a sus axiomas, obviamente la referencia es el brillante economista Carl Menger, Menger hizo importantes aportaciones a la teoría pura de la economía, desarrolló un análisis de la utilidad que culminó con la teoría subjetiva del valor, esta derivara obviamente del idealismo, entendido este como la "doctrina epistemológica y ontológica que niega realidad al objeto del conocimiento, es decir, que niega la existencia de cosas independientes de la conciencia: ~ psicológico u subjetivo, el que afirma que las cosas no son nada más que contenidos de la conciencia, que todo su ser consiste en ser percibidas (esse percipi); lo real, pues, es lo percibido y deja de existir en cuanto deja de ser percibido; su principal representante es Berkeley (1685-1753)"¹. En el caso de Menger la influencia directa es el Idealismo lógico u objetivo, el que considera como realidad no lo inmanente en las conciencias individuales, sino el contenido lógico de una «conciencia general» tal como se expresa en las obras científicas; este contenido no es un complejo de procesos psicológicos, sino una suma de pensamientos, de juicios. En oposición al realismo y al idealismo psicológico, el idealismo lógico no considera los objetos del conocimiento ni como independientes del pensamiento ni como meros contenidos de la conciencia, sino como engendrados por el pensamiento. Es decir, los datos de la percepción han de definirse lógicamente para constituirse en objeto del conocimiento. En pocas palabras se trata del idealismo de Hegel, idealismo que interpretaba los fenómenos del mundo exterior como creaciones de la mente humana. Había cierta afinidad entre esta filosofía y la teoría subjetiva del valor, que deducía el valor económico, La atmósfera intelectual creada por la filosofía de Kant alentó el desarrollo de la teoría subjetiva del valor.

¹ Bibliograf, S.A. Reservados todos los derechos. Bookshelf Microsoft 1998 .

Más allá de este brillante principio tendremos que la concepción y el desarrollo del ideario Austriaco corresponden a los seguidores de Menger entre otros, Ludwig von Mises, Friedrich Hayek e Israel Kirzner.

Sin embargo antes de profundizar en ello, es del todo conveniente ubicar en forma adecuada las diferencias entre la escuela neoclásica y la Austriaca de este modo clarificar de mejor manera el concepto de "NEOLIBERAL".

1.2 Escuelas Austriaca y Neoclásica.

Cuadro 1: DIFERENCIAS ESENCIALES ENTRE LA ESCUELA AUSTRIACA Y LA NEOCLÁSICA

| (Puntos de comparación) | Paradigma austriaco | Paradigma neoclásico |
|---|---|---|
| 1. Concepto de lo económico (principio esencial) | Teoría de la acción humana entendida como un proceso dinámico (praxeología). | Teoría de la <i>decisión</i> , maximización sometida a restricciones (concepto estrecho de "racionalidad"). |
| 2. Punto de vista metodológico: | <i>Subjetivismo</i> | Esteriotipo del <i>individualismo metodológico</i> (objetivista) |
| 3. Protagonista de los procesos sociales: | <i>Empresario</i> creativo. | <i>Homo oeconomicus</i> . |
| 4. Posibilidad de que los actores se equivoquen <i>a priori</i> y naturaleza del beneficio empresarial: | Se concibe la posibilidad de cometer errores empresariales puros que hubieran podido evitarse con más perspicacia empresarial para darse cuenta de las oportunidades de ganancia. | No se concibe que existan errores de los que uno pueda arrepentirse, pues todas las decisiones pasadas se racionalizan en términos de costes y beneficios. Los beneficios empresariales se consideran como la renta de un factor más de producción. |
| 5. Concepción de la información: | El conocimiento y la información son <i>subjetivos</i> , están <i>dispersos</i> y <i>cambian</i> constantemente (creatividad empresarial). Distinción radical entre conocimiento científico (objetivo) y práctico (subjetivo). | Se supone información plena (en términos ciertos o probabilísticos) de fines y medios que es <i>objetiva</i> y <i>constante</i> . No distinguen entre conocimiento práctico (empresarial) y científico. |
| 6. Foco de referencia: | Proceso general con tendencia coordinadora. No se distingue entre la micro y la macro: todos los problemas económicos se estudian de forma interrelacionada. | Modelo de <i>equilibrio</i> (general o parcial). Separación entre la micro y la macroeconomía. |
| 7. Concepto de "competencia": | Proceso de rivalidad empresarial. | Situación o modelo de "competencia perfecta". |
| 8. Concepto de coste | <i>Subjetivo</i> (depende de la perspicacia empresarial para descubrir nuevos fines alternativos). | Objetivo y constante (se puede conocer por un tercero y medir) |
| 9. Formalismo. | Lógica <i>verbal</i> (abstracta y formal) que da entrada al tiempo subjetivo y a la creatividad humana. | Formalismo <i>matemático</i> (lenguaje simbólico propio del análisis de fenómenos atemporales y constantes). |
| 10. Relación con el mundo empírico: | Razonamiento <i>apriorístico-deductivo</i> : Separación radical y, a la vez, coordinación entre teoría (ciencia) e historia (arte). La historia no puede contrastar teorías. | Contrastación <i>empírica</i> de las hipótesis (al menos retóricamente) |
| 11. Posibilidades de predicción específica: | Imposible, pues lo que suceda depende de un conocimiento empresarial futuro aún no creado. Sólo son posibles <i>pattern predictions</i> de tipo cualitativo y teórico sobre las consecuencias de descoordinación del intervencionismo. | La predicción es un objetivo que se busca de forma deliberada. |
| 12. Responsable de la predicción: | El empresario. | El analista económico (ingeniero social). |
| 13. Estado actual del paradigma: | Notable <i>resurgimiento</i> en los últimos 20 años (especialmente tras la crisis del keynesianismo y la caída del socialismo real). | Situación de <i>crisis</i> y <i>cambio</i> acelerado |
| 14. Cantidad de "capital humano" invertido: | <i>Minoritario</i> , pero creciente. | <i>Mayoritario</i> y con signos de dispersamiento y disgregación. |
| 15. Tipo de "capital humano" invertido: | Teóricos y filósofos multidisciplinares. Liberales radicales. | Especialistas en intervenciones económicas (<i>piecemeal social engineering</i>) Grado muy variable de compromiso con la libertad |
| 16. Aportaciones más recientes: | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis crítico de la coacción institucional (socialismo e intervencionismo). • Teoría de la banca libre y de los ciclos económicos. • Teoría evolutiva de las instituciones (jurídicas, morales). • Teoría de la función empresarial. • Análisis crítico de la "Justicia Social". | <ul style="list-style-type: none"> • Teoría de la Elección Pública • Análisis económico de la familia • Análisis económico del derecho. • Nueva macroeconomía clásica • Teoría económica de la "información" (<i>economics of information</i>). • Nuevos Keynesianos. |
| 17. Posición relativa de diferentes autores: | ROTHBARD. MISES, HAYEK, KIRZNER. | COASE DEMSETZ BUCHANAN SAMUELSON STIGLITZ FRIEDMAN-BECKER |

Cuadro 1. Huerta de Soto, Jesús. (1998) *"La escuela austriaca moderna frente a la neoclásica"*. Unión Editorial. Madrid, España Pag. 3.

Como observamos en el cuadro anterior la diferencia principal entre las dos escuelas, consiste en la concepción contraria del actuar de los entes económicos ya que para los Austriacos, la Economía es una ciencia de acción mucho más que de decisión, lo que definitivamente nos permite incluir e incluso superar el concepto de la decisión individual tan propio de los neoclásicos.

Lo anterior por que la idea austriaca de la acción va más allá de la decisión al llevar a esta al ámbito de la acción humana cuyo curso implica necesariamente influencias reciprocas y coordinaciones cuyo estudio es básicamente el objeto de la investigación económica, ya que el hombre como ente económico va más allá de asignar medios dados a fines establecidos, la dinámica de la realidad es extraordinariamente diferente ya que el hombre busca en forma constante nuevos fines y nuevos medios interactuando con su entorno aplicando su conocimiento su capacidad su inteligencia e incluso su experiencia, para generar el futuro.

Aquí podemos enlazar conceptos muy interesantes que incluso permiten la reivindicación de la Economía como ciencia social ya que al plantear el subjetivismo (entendido este como la generalización de la economía como en una ciencia que trata sobre todas las acciones humanas) buscando realmente partir del proceder humano real para generar paradigmas, esto permite un mejor ajuste de la teoría a la realidad lo que sin duda nos permite mejores explicaciones y postulados tal y como lo dice Mises: *" La teoría económica no trata sobre cosas y objetos materiales; trata sobre los hombres, sus apreciaciones y consecuentemente sobre las acciones humanas que de aquéllas se deriven"*.²

Es decir, aunque aceptamos que los bienes dentro de la economía son escasos la concepción Austriaca nos indica que las restricciones en Economía no son determinadas por fenómenos objetivos o hechos materiales del mundo exterior ya que el ingenio y la capacidad del hombre permiten superar estas limitantes (y la historia lo ha demostrado ya que en un momento determinado una mejora tecnológica que permita eficientar en un cien por ciento la generación de una planta núcleo eléctrica tendrá el mismo efecto que duplicar la reserva física de uranio) .

² Von Mises, Ludwig, (1995) "La acción humana " Tratado de Economía Quinta Edición Española Traducida por Joaquin Reig Albiol, Unión Editorial Madrid España.

Este punto es importantísimo considerarlo, ya que la parte medular de este trabajo es la descripción de la transformación bancaria nacional usando como hilo conductor la tecnología, misma, que solo puede ser aplicada a los negocios y de esta forma a la economía por un ente económico muy particular denominado empresario, ente que simplemente no encaja en la teoría neoclásica ya que en esencia esta busca el equilibrio y de ninguna manera se adapta al desequilibrio perenne que exige la dinámica de la economía real, los neoclásicos consideran entonces que el actuar empresarial es sólo un factor más de la producción que puede asignarse en función de los beneficios y costos esperados, para los Austriacos por ejemplo es falso que el beneficio del empresario se deriva exclusivamente de asumir un riesgo, en la concepción austriaca el riesgo es debe ser considerado como un costo dentro del proceso productivo, riesgo que debe tomarse o no en función de la información disponible, dicha información se entiende de manera muy diferente por cada una de las dos corrientes, de hecho el manejo planteado por los neoclásicos propicia su carácter limitativo y su escaso ajuste a la realidad económica ya que en la mayoría de sus planteamientos existen supuestos que implican situaciones que no se cumplen cabalmente en la realidad sobretodo cuando estos exigen los entes económicos posean la totalidad de la información sobre el mercado la cual debe ser objetiva al cien por ciento. Por el contrario según la ideología Austriaca los empresarios generan en forma constante nueva información misma que por característica propia es según esta concepción subjetiva, práctica y dispersa, de allí que los austriacos consideren que en las mal denominadas imperfecciones de mercados (según los neoclásicos) existan oportunidades de potenciales de ganancia empresarial al descubrir las ineficiencias y aprovecharlas dentro del proceso de coordinación empresarial que es a final de cuentas quien impulsa en forma constante el mercado.

Es importante destacar que los economistas neoclásicos suelen ignorar en sus modelos de equilibrio la fuerza coordinadora que para los austriacos tienen la función empresarial, ya que esta permite ajustar las perturbaciones presentes en la sociedad, pues precisamente en estos desajustes es donde existe en forma latente la posibilidad de una ganancia para los empresarios, este proceso se da de la siguiente manera según la metodología austriaca: una vez descubierto esta oportunidad actúa para su provecho haciéndola desaparecer logrando con esto un proceso espontáneo de coordinación, mismo que explica de manera más contundente la tendencia al equilibrio de la economía de mercado, esto tiene varias implicaciones de carácter teórico ya para la tal escuela austriaca el problema fundamental es el estudio de esta coordinación social, en la que diferentes individuos en busca de su propio bienestar, generan de manera continua nueva información misma que no está dada (como en el paradigma neoclásico) al buscar los fines y medios que

consideran relevantes dentro del contexto de cada acción en busca de un beneficio, logrando así un proceso organizador dentro de la sociedad sin percatarse siquiera de ello.

Lo anterior nos indica que en la concepción austriaca la competencia entre muchos fines y medios impide el tener el total de la información, esta se encuentra diseminada en la mente de millones de seres humanos mismos que constantemente la generan y modifican de tal forma que es imposible conocer todas las posibilidades existentes.

Otra característica a destacar de los austriacos frente a los neoclásicos, es su posición respecto al formalismo matemático ya que dentro del análisis austriaco, éste carece de elementos esenciales para la explicación de la realidad tales como la realidad subjetiva del tiempo, la creatividad empresarial, etc. los austriacos prefieren un discurso de carácter analítico que en mi opinión supera este formalismo matemático ya que es imposible englobar el actuar humano dentro de una ecuación.

En ese sentido sería conveniente destacar que los neoclásicos consideran que la constancia es igual a la coherencia en las decisiones de los actores económicos, ese paradigma no puede estar más alejado de la realidad de los austriacos ya que vemos que la dinámica del empresario neoclásicos no se adapta a una línea recta en sus decisiones pues un entorno cambiante obliga a tomar decisiones que parecieran contradictorias según la posición del mercado, esto definitivamente no es compatible con un pensamiento matemático lineal.

Definido lo anterior es necesario encontrar dentro de la teoría una disciplina de apoyo que sustituya bajo la idea austriaca la función de la ciencia matemática, es por esto que los austriacos consideran a la historia como un mejor soporte para el desarrollo de la ciencia económica. En el tenor austriaco es imposible desde el punto de vista teórico efectuar predicciones específicas (es decir en lo referente a coordenadas de tiempo lugar o cantidad) lo anterior en virtud de que es imposible tener toda la información subjetiva generada en el momento, por los actores económicos denominados empresarios ya que esta es de un tamaño inmenso, en segundo lugar tenemos que atender a la naturaleza de esta información ya que por regla general la información relevante esta diseminada es subjetiva y tácita, el carácter dinámico de este información es otro factor que nos impide manejar la ya que ésta no se puede transmitir si no ha sido creada por los empresarios y además esta se modifica prácticamente cada segundo.

Lo que pase mañana no puede conocerse de manera científica hoy pues para los austriacos los fenómenos empíricos son continuamente, variables en los acontecimientos sociales no existen parámetros como tales ni algo que se pueda considerar constante ya que todo dentro de la sociedad es variable, este punto es muy relevante ya que en cierto sentido nos explica él porque cualquier tipo de intervención (socialismo o intervencionismo gubernamental) sólo genera desajustes y efectos graves de descoordinación social en la economía.

Por tanto en el terreno filosófico los austriacos pretenden ir más allá de los neoclásicos, construyendo una disciplina de tono apriorístico deductivo basado en un bagaje teórico, lógico-deductivo que permite interpretar de manera adecuada aquellos fenómenos históricos y económicos que constituyen el mundo social. Es decir hay que buscar la conectividad de los procesos fenómenos en toda la situaciones históricas y sociales no sólo en cuestiones meramente numéricas ya que al carecer éstas de contexto histórico y social pierden el total de su sentido, es por lo anterior que la historia tiene un papel primordial en la concepción austriaca.

En palabras de Hayek *"En muchas ocasiones los agregados que son medibles en términos estadísticos carecen de sentido teórico, y viceversa muchos conceptos con sentido teórico trascendental no son medibles ni permiten un tratamiento empírico"*.³

Redondeando la idea de Hayek, es conveniente destacar que la pérdida de objetividad teórica en la apreciación de los neoclásicos se da sobre todo al seleccionar de manera arbitraria variables y parámetros en lo referente a la función, objetivo y restricciones del modelo lo que implica necesariamente olvidar aspectos de gran trascendencia difícil es de ponderar tales como, hábitos, valores morales, deseos etc. Más aún al pretender centrarse en el modelos de equilibrio, al pretender lograr un formalismo matemático es factible perder el foco de las de relaciones de causa y efecto, todo esto aleja los modelos neoclásicos de la realidad económica actual.

³ Frederihc August Von Hayek discurso de investidura como premio Nobel 11 de Diciembre de 1974 Real Academia Sueca de Ciencias. Premio en Economía por Trabajos en Teoría Económica e Investigación Interdisciplinaria. (Comunicado de Prensa). Estocolmo, Suecia.

Mi pretensión al exponer lo descrito previamente no es criticar estérilmente la teoría neoclásica, tampoco busco ser ecléctico con las dos escuelas, más bien pretendo evidenciar que el cuerpo teórico que mejor corresponde para el análisis de la realidad económica del país en estos momentos es aquel que maneje una óptica austriaca, después de referir de manera breve las diferencias esenciales entre estas dos escuelas, el paso siguiente es profundizar un poco en el pensamiento austriaco para de esta manera presentar la realidad histórica del país, en el capítulo siguiente y matizar en forma efectiva el actuar del ente económico denominado empresario dentro de un sistema financiero cuyos principales elementos (Bancos) permanecieron en manos gubernamentales durante una época de cambio estructural tecnológico profundo, situación que limitó en cierta medida su desarrollo, de igual modo habrá que aceptar que situaciones extremas se dieron de forma vertiginosa en tan solo veinte años, lo que dificulta el explicar dicha evolución histórica.

1.3 Escuela Austriaca de Economía.



Ludwig Von Mises (1881-1973)

Desglosemos la esencia filosófica de la Escuela Austriaca de Economía desde sus pilares es decir buscando lo constitutivo del ideario de Ludwig Von Mises y Friedrich August Von Hayek.

Empecemos entonces con el economista, nacido en Austria. Ludwig Von Mises quién fue el primer miembro de la segunda generación de la Escuela Austriaca, y podemos considerar que es el más ardiente defensor del liberalismo tradicional. Enseñó en la Universidad de Viena de 1913 a 1934.

Con el ascenso del nazismo tuvo que abandonar su cátedra y emigrar a Suiza. En 1940 fue contratado como profesor de la Universidad de Nueva York donde trabajó hasta fines de los años 60. Su teoría de la acción humana o praxeología ha tenido una amplia influencia en el pensamiento económico actual.

Con el fin de comprender de mejor manera las concepciones teóricas de Mises y así encaminar en forma correcta esta investigación, considero conveniente sumergirnos un poco en las líneas escritas por él en 1927 en la introducción a su obra "Liberalismo" donde podremos observar su predilección y convencimiento respecto a la doctrina liberal y además corroborar que sus criterios aún con el paso del tiempo se pueden considerar vigentes.

"Los filósofos, sociólogos y economistas del siglo XVIII y primera parte del XIX formularon un programa político que presidió el orden social en Inglaterra y los EE UU primero; en el continente europeo, después, y, finalmente, en otros lugares del mundo. Sin embargo, ese programa no fue aplicado íntegramente en parte alguna. Sus defensores no consiguieron que sus ideas fueran aceptadas en su totalidad ni siquiera en la Gran Bretaña, en el país liberal por excelencia. El resto del mundo aceptó tan sólo algunas partes, rechazando desde un principio otras no menos importantes o abandonándolas al poco de su implantación. Exageraría quien dijera que el mundo llegó a conocer una verdadera era liberal, pues el liberalismo nunca pudo funcionar a plenitud.

Con todo y aunque su predominio fue breve e incompleto, el liberalismo logró transformar la faz de la tierra. Produjo un desarrollo económico sin precedentes en la historia del hombre. Al liberar las fuerzas productivas, los medios de subsistencia se multiplicaron como por encanto. Cuando empezó la Primera Guerra Mundial (consecuencia ella misma de larga y áspera oposición a los principios liberales y que, a su vez, iba a dar inicio a un período de aún más agria resistencia al liberalismo), nuestro planeta tenía una población incomparablemente mayor que nunca antes y la inmensa mayoría gozaba de un nivel de vida incomparablemente superior. La prosperidad engendrada por el liberalismo redujo drásticamente el azote de la mortalidad infantil y elevó sustancialmente el promedio de vida.

Tal prosperidad en modo alguno benefició exclusivamente a una clase específica de privilegiados. Muy por el contrario, en vísperas de la Iª Guerra Mundial, el obrero europeo, el americano y el de los dominios británicos vivía mejor y más confortablemente que los aristócratas de épocas muy cercanas. Comía y bebía lo que quería; podía dar buena instrucción a sus hijos; podía, si quería, tomar parte en la vida intelectual y cultural de su país y, de poseer la energía y el talento necesarios, no le resultaba difícil ascender y mejorar su status social. En las naciones donde más influencia había alcanzado la filosofía liberal, la cúspide de la pirámide social se hallaba generalmente ocupada por personas que, sabiendo aprovechar las circunstancias, consiguieron ascender a los puestos más envidiados gracias a su esfuerzo personal. Desaparecían las barreras que en otras épocas separaban a siervos y señores. Ya no había más que ciudadanos, sujetos todos a un mismo derecho. Nadie era discriminado o importunado por razón de su nacionalidad, opinión o credo.

En los pueblos civilizados no había persecuciones políticas ni religiosas y las guerras internacionales eran menos frecuentes. Hubo optimistas que comenzaban a entrever una era de paz perpetua.

Pero las cosas cambiaron pronto. Gran parte de los logros liberales fueron desvirtuados por las poderosas y violentas corrientes de opinión antiliberal que surgieron en el propio siglo XIX. Nuestro mundo actual no quiere ya ni oír hablar del liberalismo. El término «liberal», salvo en Inglaterra, es objeto de condena por doquier. Hay todavía «liberales» en Gran Bretaña, pero la mayor parte de ellos lo son sólo de nombre. Más exacto sería calificarlos de socialistas moderados. El poder público se halla hoy en día, por doquier, en manos de las fuerzas antiliberales. Los programas de tales partidos desencadenaron, ayer, la I Guerra Mundial y, actualmente, por virtud de cuotas de importación y exportación, tarifas aduaneras, barreras migratorias y medidas similares, están aislando cada vez más a todas las naciones.

Esos mismos idearios han auspiciado, en la esfera interna de cada país, experimentos socialistas que sólo han servido para reducir la productividad del trabajo y aumentar la escasez y la pobreza.

*Sólo quien voluntariamente cierre los ojos a la realidad puede dejar de ver por doquier signos anunciadores de una inminente catástrofe económica de ámbito mundial. El antiliberalismo apunta hacia el colapso de nuestra civilización.*⁴

Como podemos observar las palabras de Mises siguen siendo validas a pesar de que han pasado ya tres cuartos de siglo de que fueron escritas, continúan siendo vigentes nuestro neoliberalismo y la globalización han permitido permear a una gran parte de la tecnología generada a una parte importante de la población del planeta situación que definitivamente contribuyo a la generación de más tecnología en sentido amplio, no obstante es esencial recordar el doble discurso reinante en nuestro mundo globalizado donde muchas veces se promueve por medio de los discursos la libertad económica y política y se limita por medios concretos (salvaguardas de importación, subsidios al agro, barreras aduanales y migratorias) buscando el beneficio de sectores poderosos inclusive a niveles de Nación o bloques Económicos, evitando con ello que los beneficios mencionados por Mises realmente tengan el efecto cascada que sería tan deseable, es decir en un momento la libertad de acción debe darse en todos los ámbitos y en todos los niveles de otra forma la distorsión en el mercado tiene una afectación directa sobre aquellos individuos que se ven desfavorecidos por no tener acceso a esa libertad, a ese conocimientos y por no actuar dentro del mercado como un ente empresarial. Situación que de manera infortunada es una radiografía de nuestro País.

Es por esto que como científicos sociales debemos de ir más allá planteando soluciones que permitan el progreso del hombre en todos los sentidos, sin embargo es importante establecer que el liberalismo no es la panacea para la humanidad por ello una vez presentada la idea general de Mises en relación al liberalismo quiero presentar la definición propia de Mises sobre la teoría liberal, este concepto nos muestra la capacidad definitoria e integral de Mises inclusive en niveles supraeconómicos.

⁴ Von Mises, Ludwig, (1927) "Liberalismo" Editorial Gustav Fisher , Jena Alemania (traducción) Introducción.

El bienestar material

El liberalismo es una teoría que se interesa exclusivamente por la actividad terrenal del hombre. Procura, en última instancia, el progreso externo, el bienestar material y no se ocupa directamente, desde luego, de sus necesidades espirituales. No promete al hombre felicidad y contento; simplemente la satisfacción de aquellos deseos que, a través del mundo externo, cabe atender. Mucho se ha criticado al liberalismo por esta actitud puramente externa y materialista. El hombre --se dice-- no sólo vive para comer y beber. Hay necesidades humanas por encima de tener casa, ropa y comida. Las mayores riquezas no dan al hombre la felicidad, pues dejan el alma insatisfecha y vacía. El gran fallo del liberalismo consistió, pues, en su despreocupación por las más nobles y profundas aspiraciones humanas.

Quienes así hablan no hacen sino evidenciar cuán imperfecto y verdaderamente materialista es su propio concepto de esas tan cacareadas aspiraciones. La política económica, cualquiera que sea, con los medios que tenga a su disposición, puede enriquecer o empobrecer a la gente; lo que está más allá de sus posibilidades es darle la felicidad. En ese terreno, ningún bien material es suficiente. Sin embargo, un ordenamiento social adecuado puede suprimir múltiples causas de dolor y de sufrimiento; puede dar de comer al hambriento, vestir al desnudo y procurar habitación al que de ella carece. No es que el liberalismo desprecie lo espiritual y, por eso, concentre su atención en el bienestar material de los pueblos. Es que sus aspiraciones son mucho más modestas.

El liberalismo sólo aspira a procurar a los hombres las condiciones externas para el desarrollo de su vida interior. Es incuestionable que un hombre moderno de clase media puede atender mejor sus necesidades espirituales que, por ejemplo, un individuo del siglo X, que no podía abandonar por un instante la tarea de garantizar su simple subsistencia.

Cierto es que el liberal nada puede argumentar ante quienes consideran como un ideal la pobreza y la libertad de los pájaros del bosque. En modo alguno los liberales quisieran obstaculizarles alcanzar sus objetivos espirituales. La mayoría de nuestros contemporáneos, sin embargo, ni comprende ni persigue el ideal ascético. Siendo eso así, ¿cómo se puede reprochar al liberalismo su afán por mejorar el bienestar material de las masas?⁵

⁵ Von Mises, Ludwing, (1927) "Liberalismo" Editorial Gustav Fisher, Jena Alemania (traducción) Introducción segunda parte.

Porque si en palabras de Mises la intención del liberalismo es procurar condiciones materiales que permitan el desarrollo integral de los individuos este escenario está totalmente alejado de la realidad nacional, donde las masas, entendidas estas como el grueso de la población, no tienen acceso a ese bienestar material ideal. ¿Qué es lo que sucede? Muy probablemente tengamos que recurrir a una respuesta Austriaca, para el caso de México no tenemos la información suficiente ni se han podido generar las estructuras adecuadas para que los beneficios de nuestro actual neoliberalismo se puedan sentir realmente en la población.

Busquemos un poco más en el ideario de la escuela austriaca antes de sumergirnos en la situación concreta del país, pues siendo Hayek el principal representante de esta línea de pensamiento veamos al menos de manera superficial, los principales conceptos desarrollados por este premio Nobel de economía quien probablemente pueda dar más luz a la situación del País en el entendido de que las particularidades para el caso de México son probablemente demasiadas y hemos visto que pretender implantar políticas económicas de otras realidades no tiene buen éxito dentro de una economía tan diferenciada, como lo es la nuestra.

Friedrich Augustus Von Hayek (1899-1992)

Friedrich Augustus Von Hayek nació en 1899 en el seno de una distinguida familia Vienesa de Intelectuales. Asistió a la Universidad de Viena logrando 2 doctorados en 1921 en Derecho y en 1923 en ciencias Políticas. Hayek ingresó a la Universidad de Viena a la edad de 19 años después de la Primera Guerra Mundial, cuando la universidad de Viena era considerada junto con Estocolmo y Cambridge uno de los mejores lugares en el mundo para estudiar economía.



En 1929 sale a la luz su primer libro "La Teoría Monetaria y el Ciclo Económico". En este libro Hayek analiza los impactos que tiene la expansión del crédito sobre la estructura del capital de una economía: la expansión del crédito engaña a los empresarios mediante una baja artificial en las tasas de interés, lo que provoca que realicen malas inversiones producto de una errónea coordinación entre sus planes de inversión y las preferencias en el tiempo de reacción de los consumidores. Esta decisión expansionista del crédito da lugar, inicialmente, a un "boom" artificial, pero luego la "quiebra" se da como resultado del desajuste existente entre las inversiones y el consumo.

A esta teoría del ciclo comercial se le conoce como de "Ciclo Comercial de Mises/Hayek" ⁶, (¿habrá sucedido esto en México en el periodo 1990-1994?). Creo que hay elementos suficientes al menos para proponerlo.

Adentrémonos más en los fundamentos desarrollados por Hayek que en el caso particular de los ciclos económicos, la filosofía Hayekiana se preocupa más por construir un esquema o arsenal de conceptos y leyes teóricas que permitan la interpretación correcta de la realidad con ello impulsar la toma de decisiones con mayores posibilidades de éxito.

Es por lo anterior que en lo referente a la metodología, Hayek se preocupó principalmente por evidenciar en forma fehaciente lo que él designó como "cientismo" es decir el empleo de los métodos de las ciencias naturales en la economía, y a que en su opinión, esto suponía la aplicación de unos controles que si bien eran adecuados para los objetos inanimados de las ciencias naturales, no lo eran para los seres humanos, es decir que la indebida aplicación de los métodos propios de las ciencias de la naturaleza en el campo de las ciencias sociales propicia disturbios importantes en la interpretación de la realidad ya que si bien en el mundo natural existen constantes y relaciones funcionales que permitan la aplicación del lenguaje matemático, en las ciencias sociales, sobre todo en economía en que las cosas no funcionan necesariamente así.

Hayek prefiere confiar en la disciplina impersonal del mercado; en realidad, definió a la economía política teórica diciendo que su objetivo es "explicar aquellas uniformidades de las actividades económicas de la sociedad que no son resultado de designios deliberados, sino producto de la acción recíproca de las decisiones separadas de los individuos y de los grupos", excluyendo por tanto con ello de dicha ciencia todos los fenómenos que no fueran del mercado. Esta definición, dada en la década de los cincuentas, es típica de la actitud de Hayek.⁷

El desarrollo de su ideario nos deja como mensaje claro que el sendero que debe de seguir la economía es el de la libertad de acción, los esfuerzos espontáneos y libres de los individuos determinan un sistema complejo de relaciones económicas que no puede ser remplazado.

⁶ 1936 Von Hayek Friedrich Augustus La Teoría Monetaria y el Ciclo Económico Editorial Espasa Calpe, Madrid España.

⁷ 1952 Hayek, Friedrich A. The Counter-Revolution of Science: Studies in the Abuse of Reason. Glencoe, Illinois: The Free Press.

En los casos en que se logró abolir los obstáculos al ejercicio de la capacidad de los individuos el hombre logró rápidamente satisfacer sus necesidades esenciales y el empresario logró ir más allá, de tal manera este mecanismo impersonal y anónimo del mercado resulta en todo momento más eficiente que aquel que lograría una dirección centralizada o planificada por algún individuo o conjunto de estos, sin embargo es importante definir qué la idea de Hayek no es el aceptar un *laisser-faire* - *laissez passer* irrestricto que la larga degenera en anarquismo, se trata según su visión, del empleo efectivo de la competencia como principio de organización social, lo que requiere una estructura jurídica inteligente y de gran flexibilidad para poder adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, es decir el estado debe limitarse a establecer las reglas genéricas que garanticen la libertad del individuo bajo circunstancias específicas ya que individuo es el único ser capaz de conocer las circunstancias particulares en un momento dado le permiten actuar y desenvolverse.

En función de lo anterior veremos claramente que los controles estatales no tiene ninguna razón de ser, por ejemplo cuando el estado controla los precios y la cantidad de mercancías producidas, esta acción si duda le quitará a la competencia su capacidad coordinadora de esfuerzos individuales perdiendo correspondencia con la realidad del mercado propiciando desajustes graves en el desarrollo de la oferta y la demanda de bienes, algo muy similar sucede con la situación laboral observado esto desde el punto de vista del acceso al empleo, es decir no deberían haber limitantes para que cualquier individuo labore en una industria o rama de la misma, es decir es un franco ataque a los sindicatos, sin embargo es un ataque que se justifica, ya que es innegable que muchas veces la acción de los sindicatos sobrepasa su labor de proteger derechos perfectamente válidos e incurre en situaciones que definitivamente evitan la eficiencia de una organización ya que en un momento dado puede evitar del acceso a una persona capaz de desempeñar un trabajo de manera eficiente y permitir que un ente poco eficiente para el trabajo, permanezca al interior una organización lo que definitivamente genera problemas que conforme se van arraigando con el tiempo se hacen graves y reducen la productividad de la empresa o conjunto de empresas, además de los vicios que se generan cuando un sindicato sobreprotege a los empleados; quiero ser muy claro y dejar patente que a pesar de que Hayek no le ve razón de ser a los sindicatos se considera que debe haber un contrapeso para equilibrar fuerzas distintas, magnitudes en un momento dado el empleado y una empresa, lo importante es lograr la justa medianía, de otra manera se puede caer en la esclavitud o en la ineficiencia total, aunque no en la concepción Hayekiana pues al actuar con plena libertad el ente económico denominado trabajador puede adaptarse a nuevas situaciones e integrarse a otro

empleo que le explotará de mejor manera sus habilidades haciéndose y haciendo más productiva la organización con la que colabora (este aspecto lo desarrollaremos de mejor manera en el capítulo referente a los sistemas de gestión de la calidad).

Continuando con la glosa del pensamiento Hayekiano, para Hayek es indispensable la libre circulación en lo referente al comercio exterior, es importante destacar que esta libertad no solo se refiere a las mercancías sino que incluye el movimiento irrestricto de personas.

En la parte central del discurso de Hayek se encuentra su concepto de orden, este hilo conductor le permite explicar la organización social. Por orden entendemos siempre un estado de cosas en el que una multiplicidad de elementos de naturaleza diferente están en una relación tal, los unos con los otros, que podemos aprender a hacer pronósticos, conociendo ciertos componentes espaciales o temporales del conjunto, esta inferencia simple nos permite tener fuertes probabilidades de que nuestros resultados sean correctos. Es decir al conocer ciertas estructuras de un orden podemos hacer las deducciones necesarias para presagiar el resultado futuro en función del comportamiento de los componentes intrínsecos y conocidos del mismo, es conveniente en este punto recordar el paradigma Austriaco donde esta conjetura será exclusivamente de carácter cualitativo, no cuantitativo. En este sentido se entiende que existen dos órdenes básicos aquel que se autogenera que es totalmente espontáneo al que Hayek denomina "Kosmos", los Kosmos son per se órdenes extremadamente complejos formados por hechos de naturaleza diversa, mismos que pueden ser relaciones abstractas que por esta característica no pueden reconstruirse, de manera adecuada en la mente humana y además por no haber sido diseñado o preconcebido no tiene un fin u objetivo. El otro orden que es de naturaleza artificial menos complejo y denominado por Hayek taxis.*

* Las palabras ocupadas por Hayek para designar a estos dos órdenes corresponden en estricto sentido a la expresión Griega, por tanto Kosmos corresponde al griego. *Kosmos* sustantivo masculino que se refiere al universo concebido como un todo ordenado, por oposición a caos. Por el contrario la designación "Taxis" en su sentido biológico nos indica la respuesta constante por la cual un organismo se orienta hacia un estímulo, o se aparta de él, lo que de alguna manera denota manipulación.

En Palabras de Hayek "Para entender nuestra civilización, uno debe apreciar que el orden extendido resultó no del diseño o la intención humana, sino espontáneamente: surgió de conformarse sin intencionalidad a ciertas tradiciones y principalmente prácticas morales, muchas de las cuales los humanos tienden a tenerles antipatía, sobre cuya significación usualmente fracasan en comprender, cuya validez no pueden probar, y que sin embargo se han extendido bastante rápidamente por medio de una selección evolutiva –el incremento comparativo de la población y la riqueza– de aquellos grupos que decidieron proseguirlas. La adopción inconsciente, reticente y aún dolorosa de estas prácticas, mantuvo juntos a estos grupos, aumentó su acceso a información valiosa de todos los tipos y les permitió cumplir con ser 'fructíferos y multiplicadores, y con henchir la tierra y sojuzgarla' (Génesis 1:28). Este proceso es tal vez la faceta menos apreciada de la evolución humana"⁸

Lo anterior nos permite entonces concebir a la sociedad como un conjunto de organizaciones de naturaleza plural lo que a la vez nos permite ubicar la función ideal del gobierno dentro de la Concepción Austriaca tan clásica del neoliberalismo; el gobierno debe ser un ente de servicio que debe limitarse al manejo de los recursos puestos a su disposición para otorgar a la sociedad servicios que el orden espontáneo no puede suministrar, además tiene el importante papel de mantener el buen desempeño de ese orden espontáneo por medio de acciones coercitivas.

Es necesario precisar que la organización debe de guiarse por reglas más que por mandatos específicos, esto en virtud de que para Hayek este es el único medio por el cual el mecanismo del conocimiento se pone en marcha, ya que nadie de forma individual tiene este conocimiento, cualquier intervención que pretenda estar por encima del Kosmos pretendiendo dirigirlo con un fin determinado, solo creará disturbios que impedirán el correcto desarrollo del sistema impidiendo además que dicho sistema se mejore con el actuar independiente de cada ente que al buscar un objetivo particular le da vida al arreglo, permitiéndole desarrollarse en forma adecuada.

Hayek presenta lo que sin duda podemos conceptualizar como el "Egoísmo Creador" aquel que obliga al ingenio humano a interactuar con su medio y sacar el máximo provecho del mismo para sí, creando un tramado económico y social complejo, que como fruto de dicha acción fortuita genera una mejora en el bienestar de la población al cabo de algún tiempo.

⁸ Von Mises, Ludwig, , La Arrogancia Fatal los errores del socialismo Unión Editorial, S. A. Madrid España.

El cambio esencial consiste entonces en dejar hacer y dejar pasar a las acciones dirigidas del ente económico denominado empresario, no necesariamente de las fuerzas del mercado identificadas simplemente como oferta y demanda.

En este sentido habrá quien critique esta posición acusándonos de dejar todo al caos o a la mano invisible que profesaba Adam Smith como si la economía no hubiera evolucionado en 200 años, la realidad es muy diferente y Hayek lo demuestra por medio del concepto de "Catalixia" Es decir el orden espontáneo que produce el mercado a través de las acciones de los individuos que se que se ajustan a reglas jurídicas respecto a la propiedad, contratos, daños etc.

Es decir en función de lo anterior no puede existir anarquía en sentido estricto, ya que existen normas y sanciones perfectamente establecidas, que si bien guían el actuar de las personas no limitan su ingenio e inventiva ya que al establecerse reglas claras todo aquello que no está prohibido por antonomasia está permitido y es aquí donde existe las oportunidades de desarrollo de todos los miembros de la sociedad.

Es por ello que en este orden cada individuo puede beneficiarse de los talentos y conocimientos de los demás sin conocerlos siquiera y sin que haya sido algo preconcebido, esto lo vamos a ampliar en el capítulo dedicado a la gestión de la calidad, ya que estas ideas son un pilar teórico de este sistema.

De igual modo tendremos que para Hayek sólo el mercado es capaz de lograr la frontera de posibilidades catalíticas es decir la frontera de posibilidades de Pareto, donde se considera que se logra la mayor cantidad de bienes que puede ser producida con las técnicas existentes en un momento dado, en términos llanos 100% de eficiencia.

Aquí considero importante señalar la importancia que tiene el precio dentro del mecanismo de mercado, el precio es una condensación muy efectiva de informaciones, además permite el flujo de estas. Los precios por tanto deberán ser dinámicos siempre, ya que si estos fueran rígidos se generarían perturbaciones deleznales al interior del sistema, esto en especial sucede con el precio del trabajo ya que al establecerse precios rígidos que no atienden al mecanismo siempre variante del mercado, se impide su eficiencia.

Sin embargo, debemos considerar que el trabajo difiere de otras mercancías en varios aspectos: ya que al ser la materia prima fundamental de todas las demás mercancías, su precio de alguna manera determina a todos los otros precios. Este punto es fundamental en la teoría Austriaca. Como resultado de la presión de los sindicatos y las leyes laborales, los salarios son fácilmente aumentados, cuando la demanda excede a la oferta, pero difícilmente bajan cuando ocurre lo contrario. Ello dificulta el restablecimiento del equilibrio del mercado, después de un excesivo aumento salarial, es decir hay un mecanismo más allá del mercado que lo distorsiona y terminan por afectarlo en forma muy grave.

Clarifiquemos un poco lo anterior; un aumento general de sueldos constantes, produce un aumento proporcional en los precios y en las ganancias de los empresarios. Las relaciones salarios/precios y ganancias/precios normalmente permanecen constantes y, por lo tanto, sólo se logra una pérdida en el poder adquisitivo del dinero.

En este sentido busco ser muy objetivo ya que este resultado no es siempre es obvio para el público en general, y la creencia comúnmente aceptada de que un aumento general de sueldos puede mejorar el nivel de vida de las masas es ampliamente explotada por políticos ignorantes o con dudosas intenciones, por tanto debo ser muy ortodoxo, y enfatizar que sólo un aumento en la productividad, es decir en la relación que resulta del cociente producción entre tiempo empleado en lograr esta, en este sentido lo único que puede y de hecho debe mejorar el poder adquisitivo de los sueldos es la productividad, esto ha venido ocurriendo desde los comienzos de la Revolución Industrial, gracias a la innovación continua de herramientas y métodos de producción, es decir gracias a la tecnología.

Es precisamente en esta época donde podemos ver de manera más clara como se conjugan las ideas liberales de la escuela austriaca con avances impresionantes en la tecnología y la técnica, así como de los sistemas de gestión, es justo en los albores del siglo veintiuno que podemos ver en forma tangible el despegue de una economía con características muy particulares, características que pueden por igual mejorar la eficiencia de los mercados y con ello lograr una mejora significativa en el nivel de vida de la población en general, o por el contrario propiciar que la brecha social y económica que existe entre individuos y naciones sea cada vez amplia e inclusive insalvable.

Prosiguiendo con nuestro análisis y con el afán de describir de la mejor manera la situación actual de la economía mundial y la muy íntima relación existente entre el neoliberalismo y las técnicas y tecnologías de que dispone el hombre en estos tiempos, es necesario comprender el fenómeno denominado globalización

Ahora bien la evolución tecnológica, el propio incremento en el acervo cultural de la humanidad y renacimiento de las ideas liberales, han propiciado una nueva fisonomía en el mundo, un mundo donde los capitales se movilizan a grandes velocidades donde la información fluye en cantidades impresionantes, un lugar donde las mercancías se mueven de forma irrestricta, y que se ha denominado asimismo globalizado.

El análisis de este fenómeno, por medio de su descripción nos permitirá ver los cambios que se suscitaron durante los últimos 30 años consiguiendo con esto comprende de mejor manera como estas variaciones han afectado el entorno mundial y la situación de nuestro país en lo referente a la liberalización financiera y la influencia decisiva que ha tenido la tecnología en estas mutaciones en los ámbitos económico y social.

Demos pie entonces al capítulo que desarrolla el proceso de globalización y la liberalización de todo tipo en los últimos años.

CAPITULO 2

2.1 La Idea Global.

Una vez que examinamos a grandes rasgos lo que implica la teoría neoliberal inspeccionemos su principal repercusión mundial, la denominada globalización, como no concierne al presente trabajo definir al 100% que lo que es la globalización plasmaremos algunas ideas generales de lo que en realidad significa este proceso.

El término globalización tiene diversas acepciones en el contexto actual, pareciera ser que es algo que se respira, algo que se da por hecho, inclusive hay diversas palabras de uso corriente cuya semántica nos remite a la globalización, en este sentido considero importante ver la evolución de este término a partir de los setentas para ver como este fenómeno se ha ido presentando a la sociedad del mundo entero a lo largo de 3 décadas, *"En los años setenta la palabra clave era desregulación: la tendencia a acabar con las normas y medidas que ordenaban las relaciones económicas dentro y entre los estados. Durante los años 80 se hablaba de mundialización: creciente interdependencia de las economías nacionales, grandes intercambios. En los años noventa se ha sustituido por la globalización: que se puede considerar como la constitución de un mercado global único".*⁹

No obstante, por tener diversas acepciones la palabra "globalización" es en sí un término vacío de concepto y precisión en su uso cotidiano, Peter Marcuse considera que esta locución es *"un simple catálogo de todo lo que pueda sonar a novedad, digamos desde 1970, ya sean los avances en la tecnología de la información, el uso generalizado del transporte, la especulación financiera, el creciente flujo internacional del capital, la disneyficación de la cultura, el comercio masivo, el calentamiento global, la ingeniería genética, el poder de las empresas multinacionales, la nueva división y movilidad internacional del trabajo, la merma del poder de los estados nación o el postmodernismo o post Fordismo.*

⁹ Aguirre, M. , *Los días del futuro*. Editorial Icaria. Barcelona España 1995. .

El tema va más allá del mero uso indebido de las palabras: intelectualmente, la ambigüedad en la utilización del término empaña cualquier intento de distinguir la causa del efecto, a la hora de analizar lo que se está haciendo, el porqué se está haciendo, quién lo está haciendo, a quién se lo está haciendo, y sus consecuencias".¹⁰

El fenómeno al que nos referimos es entonces difícil de definir, sin embargo a pesar de esta dificultad, tendremos que como realidad la globalización, ha ido permeando poco a poco en toda sociedad a nivel mundial, la desregulación que se pregonaba en los setentas aunada a otros fenómenos como la liberalización financiera y con el respaldo ideológico neoliberal de la escuela austriaca ha evolucionado hasta lograr más que un sistema económico un nuevo orden económico a nivel mundial, sin embargo este proceso tiene orígenes teóricos y de facto muy anteriores, como el liberalismo mercantil.

Ahora bien busquemos al menos describir el proceso de globalización el cual según Javier Martínez Peinado se refiere " *al proceso de reproducción capitalista en el estadio actual del capitalismo como régimen histórico de producción. Al margen de instrumentaciones políticas e ideológicas más o menos coyunturales y subjetivas, hay una dimensión real, o mejor dicho, un conjunto de dimensiones reales y objetivas que sitúan a la globalización por encima de supuestas estrategias alternativas: no hay neoliberales malos y keynesianos buenos. Hay capitalismo, que es global, y se fortalece su dinámica (globalizadora), o se frena con estrategias anticapitalistas".¹¹*

La definición anterior nos indica que la globalización y el capitalismo van de la mano, que la globalización es la evolución lógica de este estadio histórico denominado capitalismo lo que nos obliga a remitirnos necesariamente al Clásico de Lenin "El imperialismo, fase superior del capitalismo", en esta parte de la historia casi 100 años después de que Lenin lo escribiera y una vez que cayó la Unión Soviética, el mundo ha cambiado radicalmente, es ahora que podemos observar realmente al capitalismo como una hegemonía mundial donde se concentran los grandes capitales en forma de dinero desplazándose en forma irrestricta, creando relaciones y conflictos intestinos nunca antes vistos.

¹⁰ Marcuse, P., *Globalizing Cities: A New Spatial Order?* Oxford: Blackwell, Estados Unidos 2000.

¹¹ Martínez Peinado Javier. Seminario Internacional: "Economía Mundial: Balance y Perspectivas", en la Universidad de Puebla (México) 1997.

En palabras del propio Lenin *"Las gigantescas proporciones del capital financiero, concentrado en unas pocas manos, que ha creado una red extraordinariamente vasta y densa de relaciones y enlaces, que ha sometido no sólo a la masa de los capitalistas y empresarios medianos y pequeños, sino a los más insignificantes, por una parte, y la exacerbación, por otra, de la lucha con otros grupos nacionales de financieros por el reparto del mundo y por el dominio sobre otros países: todo esto provoca el paso en bloque de todas las clases poseyentes al lado del imperialismo. El signo de nuestro tiempo es el entusiasmo "general" por las perspectivas de este último, la defensa porfiada del mismo, su embellecimiento por todos los medios. La ideología imperialista penetra, incluso, en el seno de la clase obrera, la cual no está separada de las demás clases por una muralla china. Si los jefes del llamado Partido "Socialdemócrata" actual de Alemania han sido con justicia calificados de "socialimperialistas", esto es, de socialistas de palabra e imperialistas de hecho, Hobson hacía notar ya en 1902 la existencia de "imperialistas fabianos" en Inglaterra"*¹²

Seleccioné el párrafo anterior ya que describe en muy buena medida la situación actual del mundo en particular realidad la mexicana que presenta un doble discurso, donde en palabras se busca el bienestar de los que menos tienen y en la realidad se favorecen los intereses de los grandes capitales, sin embargo esto permea en todos los niveles de la sociedad, dejando como legado la ideología de la globalización, un discurso que valora y justifica, que toma posición respecto a dicho fenómeno.

La ideología de la globalización arguye entonces la inevitabilidad y la exhaustividad de la misma, de tal manera que, por una parte, amenaza con la marginación y autodestrucción a quien se oponga a ella y, por otra, predica que la salvación o el avance de las naciones, pueblos e individuos del mundo está precisamente en afrontar "unidos" los nuevos retos, también globales, que se presentan. Implícita o explícitamente se anuncia que sólo hay un camino: ser competitivo en el mercado mundial. El discurso del "fin de las ideologías", del "postmodernismo", y la aceptación del capitalismo (único sistema hoy existente) como "patrimonio común de la humanidad" forman parte, pues, de esta ideología, que además tiene un mensaje muy claro para las economías "emergentes": ahora, en la nueva estructura mundial diseñada por la globalización, sí que hay oportunidades para el desarrollo, siempre que este objetivo se aborde con la mentalidad y las políticas correspondientes.

¹² Lenin, Vladimir Ilich. , Lenin "El imperialismo, fase superior del capitalismo" Editorial Ediciones en lenguas extranjeras primera edición 1966(4a impresión) Pekin China Pag. 141.

Ahora bien en este nuevo diseño mundial cuales son las políticas centrales que se deben seguir para lograr ese "éxito" tan anhelado, ¿cuáles son las directrices a seguir? Tal vez sea hora de presentar el pensamiento del doctor Milton Friedman quien es sin duda el artífice más publicitado de las políticas neoliberales que han generado esta situación de globalización. Presento entonces un fragmento de una entrevista que concedió recientemente a una página en Internet.

2.2 Libertad de los mercados.

Durante mucho tiempo El Dr. Milton Friedman ha sido el vocero de los mercados libres y consecuentemente de la libertad es por ello que para el Dr. Friedman estos dos conceptos son inseparables en sus propias palabras el dice: " *La libertad les exige a los individuos que sean libres para usar sus propios recursos de manera que ellos consideren adecuada, y la sociedad moderna requiere la cooperación de un gran número de personas. ¿La pregunta es, cómo usted puede tener la*



Dr. Milton Friedman

cooperación sin la coerción? Si usted tiene una dirección central inevitablemente que usted tiene la coerción. La única manera que se ha

descubierto para tener muchas personas vez cooperando juntos de manera voluntaria es el mercado libre. Y por eso es tan esencial a conservar la libertad individual. De allí que la propiedad privada sea tan importante ya que es la única manera en que usted puede ser libre y manejar su conocimiento de la forma más adecuada es controlando su propiedad. Si usted no controla su propiedad, si alguien más la controla y deciden qué hacer con él, y usted tiene ninguna posibilidad de ejercer ninguna influencia positiva.

La cosa interesante es que hay mucho conocimiento en esta sociedad, pero, como Friedrich Hayek enfatizó de Manera tajante, ese conocimiento esta dividido. Yo tengo un poco de conocimiento; usted tiene un poco de conocimiento; él tiene un poco de conocimiento. ¿Cómo podemos conjuntar ese conocimiento de toda la sociedad? ¿Y cómo logramos que el propio interés individual administre ese conocimiento eficazmente?

La llave para esto es la propiedad privada, porque es mi propiedad, usted sabe, hay un hecho obvio. Nadie gasta el dinero con más cuidado que el propietario del mismo . Nadie usa los recursos tan cuidadosamente como él que usa sus propios recursos.

Así si usted quiere eficacia y efectividad, si usted quiere utilizar el conocimiento propiamente, usted tiene que hacerlo a través de los medios de propiedad privada.

En este sentido el mercado negro es incluso una manera de estar alrededor de los mandos del gobierno. Era una manera de permitir al mercado libre trabajar. Era una manera de abrir, de ir habilitando a las personas. Usted quiere comerciar conmigo, y la ley no lo permite. Pero para nosotros esa transacción será mutuamente beneficiosa

El hecho central más importante dentro de un mercado libre es que ningún intercambio tiene lugar a menos que exista un beneficio para cada una de las partes. La diferencia grande entre la coerción gubernamental y los mercados privados es que el gobierno puede usar la coerción para hacer un intercambio en que a "A" beneficia y a "B" le genera pérdidas. Pero en el mercado, si "A" y "B" tienen un acuerdo voluntario, es porque los dos lo consideran conveniente. Y eso es lo que el mercado negro hace, eliminar estas restricciones artificiales del gobierno.

Ahora, obviamente prefiero un mundo en que se obedece la ley. El hecho es que el mercado negro involucra la ruptura con la ley, es esta situación algo que va en contra de su propio espíritu el mercado debe tener reglas claras que sean respetadas, esto es de por ende un rasgo indeseable. Pero esta situación sólo existe cuando hay leyes malas, yo pienso que usted verá, que todos estamos de acuerdo que existe un punto en que hay una ley más alta que la ley del legislativo."¹³

Esto es parte del pensamiento económico que rige el destino de millones de personas a nivel mundial, es la tendencia actual, que como vemos en los párrafos anteriores, coloca al mercado por encima de todo, esta inclinación tuvo su inicio formal (entendido este como la implementación de políticas de corte neoliberal a nivel gobierno) en el periodo de la denominada "Dama de Hierro" 1979, es el año que Margaret Thatcher llegó al poder y lanzando la revolución neoliberal en Gran Bretaña. La Dama de Hierro por ser una discípula de Hayek, llegó a ser designada como una "social darwinista" (término despectivo que pretende describir a aquella persona que no considera que solo los más aptos deben sobrevivir en este mundo neoliberal, el resto de la población debe desaparecer por no poderse adaptar) lo anterior debido a lo rotundo de sus convicciones. Designó a su programa con una sola palabra, T I N A : There is No Alternative (No hay alternativa).

¹³ Friedman, M. http://www.pbs.org/wgbh/commandingheights/press_site/people/friedman_intv.htm#1 2001

El valor central de la doctrina de Margaret Thatcher, es la noción de competencia –competencia entre naciones, regiones, empresas y por supuesto, entre individuos.

Es en esta misma época Ronald Reagan, gobierna los Estados Unidos, aplicando políticas del mismo corte neoliberal, como la elevación de las tasas de interés y el control de la oferta monetaria, en América Latina se inician el génesis de un cambio trascendental dentro de las economías conocidas como emergentes sobre todo en Brasil y México, impulsado sobre todo por inflación galopante¹⁴ que descontrola a estas economías, este fenómeno permitió que las ideas monetaristas de Friedman permearan rápidamente entre los jóvenes tecnócratas de América Latina quienes tomaron como ley el viejo postulado de Friedman que asevera *“la inflación es en todo momento y en todo lugar un fenómeno monetario que se corrige a través de una política contraccionista”*¹⁵ motivados además por el ejemplo chileno.

Lo anterior como vemos es entonces ,el como se fue fraguando la situación que nos ha llevado al el grado superlativo del liberalismo, el neoliberalismo como tal llevado a su máxima expresión, la teoría Hayekiana plasmada a la realidad.

¹⁴ Friedman, M. <http://www.economicstinks.org>

¹⁵ Para el Clasificar a la inflación se usaron las definiciones que aparecen en la ecimosexta edición del libro “Macroeconomía” de Samuelson Norhaus, Dieck Salazar editorial Mc Graw Hill Interamericana en la parte de glosario de términos que a la letra indica “Inflación (o tasa de inflación). La tasa de inflación es el aumento anual porcentual del nivel general de precios. La hiperinflación es la inflación cuya tasa es extraordinariamente elevada (por ejemplo, 1000%, 1,000,000.% o incluso mil millones por ciento al año). La inflación galopante es una tasa de 50, 100 o 200% al año. La inflación moderada es un aumento del nivel de precios que no distorsiona gravemente los precios relativos con los ingresos.

2.3 Conceptos Básicos de la globalización.

Algunos de los conceptos principales del neoliberalismo que permiten la globalización , son los que a continuación se describen:

Gobierno del mercado. Como observamos en la entrevista a Friedman el punto central de este esquema es la liberación de las empresas privadas de cualquier control impuesto por el Estado. La Acción libre de los entes económicos (incluyendo al gobierno cuando este actúa dentro de los lineamientos del mercado, es decir sólo cuando se conduce como un oferente o un demandante, sin recurrir a sus poderes soberanos para distorsionarlo).

Este concepto también implica que el mercado se ha vuelto un ente supranacional, lo que deriva en decisiones tomadas por agentes que no necesariamente están definidos por su carácter nacional, esto a su vez nos dice que las decisiones de los entes empresariales son regulados en muchos de los casos por mecanismos inaccesibles o inmanejables por las instituciones u organismos locales o nacionales. Como lo vimos en la entrevista con Friedman la leyes del mercado deberían estar por encima de las leyes legislativas por lo tanto el mercado debe estar por encima del ente denominado nación.

Reducción del Sector Gobierno. Este punto es la consecuencia lógica del punto anterior hay que acabar con el Leviatán (*de hebreo .livyathán sustantivo masculino monstruo marino bíblico, inhumano y destructor, descrito en el Libro de Job, y que los Santos Padres entienden en el sentido de demonio. En sentido figurado cosa de gran tamaño y difícil de controlar. Referente a la organización estatal de carácter absolutista y oprimente.*)¹⁶ que es la quimera que amenaza a la economía “ En 1651 Thomas Hobbes aplicó este término al Estado Soberano. Tres siglos cuarto después utilizamos la palabra únicamente cuando discutimos peyorativamente sobre los procesos políticos y de gobierno.”¹⁷ Esta reducción se hace tangible por medio de la disminución del gasto público sin afectar necesariamente los subsidios gubernamentales ni a las exoneraciones fiscales para las empresas.

¹⁶ Bibliograf, S.A. Reservados todos los derechos. Bookshelf Microsoft 1998.

¹⁷ James M. Buchanan, (1981) “Los límites de la Libertad” Premià editora de Libros S.A. México D.F.

Otro aspecto de esta reducción es la Desregulación. Debilitamiento o eliminación de toda norma gubernamental que pueda disminuir las ganancias de las empresas, incluidas las leyes que protegen el ambiente y la seguridad laboral mismas que se sustituyen actualmente por normas privadas de carácter internacional tales como la Norma ISO-14001 referente a la gestión ambiental o la denominada SA8000 cuyo objetivo es que las empresas cumplan con ciertos códigos de conducta de responsabilidad social de las empresas para con los trabajadores.

Ahora bien veamos lo que tal vez el aspecto más importante de este proceso, la denominada "desincorporación" entendida esta como la venta, fusión o liquidación de empresas estatales, que se consideran no prioritarias o no estratégicas, esta venta de empresas, bienes e inclusive servicios públicos se realiza a inversores privados. se da en Industrias, vías férreas, carreteras, electricidad, escuelas, hospitales y aún el suministro de agua potable. (En nuestro caso particular nos interesa la reprivatización bancaria que regresó a manos privadas la banca que fue nacionalizada en 1982). En general las privatizaciones se realizan en búsqueda de una mayor eficiencia.

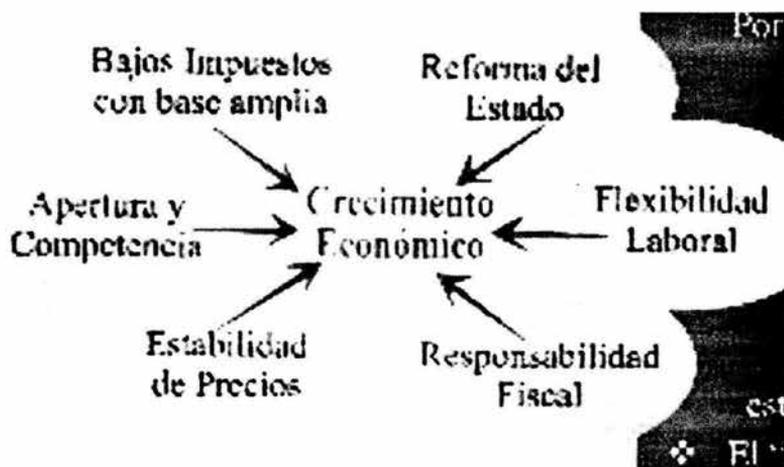
Finanzas Públicas. En cuestión de finanzas públicas, tendremos que la tendencia es exactamente la misma limitar la intervención del gobierno a las cuestiones básicas, de tal manera que en lo referente a la esfera fiscal se busca eliminar el crecimiento desproporcionado de los gastos públicos. es decir se busca no incurrir en un déficit fiscal, situación que favorece los flujos hacia el sector privado y la estabilidad macroeconómica.

Ampliando la idea anterior y con el fin de dilucidar un poco cuáles son las nuevas directrices que hay que seguir para lograr la estabilidad monetaria y financiera y con esto lograr el buen desempeño económico de un país en éste mundo globalizado, presento algunos fragmentos de un artículo que publicó la exministra de finanzas de Nueva Zelanda Ruth Richardson en una revista especializada donde se plasma de manera sintética la experiencia Neozelandesa en una metamorfosis de 20 años que permitió a este país solidificar dicha estabilidad a nivel macroeconómico.

La importancia de este fragmento radica en que es un hecho tangible. En la primera mitad de la década de los ochentas la economía neozelandesa presentaba una inflación superior al 18% y una situación de déficit fiscal, sin embargo en edición de abril 1995 el periódico "The Economist" elogió su conducción económica a considerar que muy probablemente este país ostentaba el mejor marco de política monetaria y fiscal.

"La receta para lograr esta situación no es ningún secreto a nivel teórico, pero ha logrado efectos en la práctica, los puntos esenciales de la reforma llevada a cabo en Nueva Zelanda son: responsabilidad fiscal (entendida esta como el no gastar más de lo que se perciben), mercados laborales flexibles. (Reforma mucho más profunda que implica necesariamente amoldar las leyes laborales a las necesidades del mercado). Tendencia a la eliminación de las restricciones regulatorias, impositivas y arancelarias. Apertura de la economía con un carácter competitivo." ¹⁸ ya que según la Dra. Richardson esta competitividad generadora de empleos y crecimiento no se puede dar sin ese factor los precios estables.

El énfasis lo pone la ex ministra, en la estabilidad de precios por medio de la disminución de la inflación, hecho que se logró con la independencia en el Banco Central aunado a esto es indispensable tener un régimen de libre flotación, con un alto nivel de transparencia y responsabilidad por parte de las autoridades.



Cuadro 2. IMEF Revista ejecutivos de Finanzas (Mayo 1999)
"Algunas lecciones para México Estabilidad Monetaria y Financiera Pag. 32".

¹⁸ IMEF Revista *Ejecutivos de Finanzas* (Mayo 1999) "Algunas lecciones para México Estabilidad monetaria y Financiera" Artículo de la Dra. Ruth Richardson México D.F.

Como lo vemos en cuadro anterior y en la explicación de la Dra. Richardson es el libre mercado actuando sobre la economía en un marco de certeza fiscal con estabilidad de precios, en búsqueda del crecimiento económico.

Libre Comercio Internacional. Este elemento es probablemente el más tangible dentro de la globalización el movimiento libre de mercancías, rompe día a día con asimetrías económicas, diferencias sociales, culturales y de lenguaje, esto sucede por ejemplo en la Unión Europea, donde un conjunto de quince naciones por demás diversas se integran como un mercado único en una sinergia impresionante.

En el caso Mexicano a partir de que se puso en marcha el Tratado de libre comercio de Norteamérica (TLC o NAFTA por sus siglas en Inglés) se han atraído mayores flujos de Capital Foráneo y se ha generado un notable incremento en el comercio, que se refleja en el aumento de Exportaciones e Inversión Extranjera Directa (IED), los números en un periodo menor de 10 años son de algún modo impresionantes tendremos que las ventas al exterior pasaron de un monto de 51,900 millones de dólares al año en 1993 a 136.700 en 1999 lo que implica un incremento de 263.39 % por el total de los 6 años es decir un incremento promedio anual de 43.89 %. En el caso de la IED el incremento promedio anual fue de 4000 millones de dólares en el periodo de 1990 a 1993 para el periodo de 1994 al 2000 la media anual fue de casi 11,000 USD.¹⁹

Como vemos esto tiene implicaciones interesantes, sobre todo para el caso de los países considerados como emergentes (el caso de México), las más importantes son sin duda: la mayor apertura al comercio y a la inversión internacional, como en el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN). Eliminación de los controles de precios. En definitiva, libertad total para el movimiento de capitales, bienes y servicios no necesariamente de personas, como sucede en la Unión Europea donde si existe este libre tránsito entre los ciudadanos de los países miembros.

¹⁹ IMEF Revista ejecutivos de Finanzas (Agosto de 2000) "TLC con la Unión Europea" Pag. 22 Artículo de León Opalín M. México D.F.

Cambio Tecnológico. Por último un concepto fundamental que sin duda ha permitido este cambio radical la digitalización, la agilización de las telecomunicaciones, telefonía celular y otros avances en la tecnología de la informática.

Es innegable que vivimos un momento de transición profunda entre una sociedad que podemos considerar de corte industrial y otra marcada por el procesamiento de la información y las telecomunicaciones. El uso de la informática afecta de manera directa e indirecta todos los ámbitos de la sociedad; redefine la realidad, ya que modifica la forma en la que se producen y distribuyen los bienes y servicios, las relaciones internacionales, e incluso puede modificar la forma en la que nos interrelacionamos como individuos, como individuos y empresas e incluso entre empresas, lo que caracteriza esta expansión tecnológica actual es la velocidad con que evolucionan y permean los avances tecnológicos a la sociedad por medio de bienes y servicios concretos que permiten agilizar las comunicaciones en sentido totalmente amplio, la creciente rapidez y eficacia del transporte (tanto de personas como de bienes), las facilidades de flexibilidad de la producción, y la automatización de las tareas rutinarias son de facto esenciales para el aumento sustancial de la concentración del poder económico del que hoy somos testigo. Los avances en la tecnología se traducen en mayor productividad (es decir que la misma cantidad de bienes útiles y servicios se pudieran producir con un menor esfuerzo o que, con el mismo esfuerzo, se pudiera producir más). En cualquiera de los casos, toda la sociedad saldría ganando, ya que o bien se trabajaría menos, o bien se tendrían más bienes, de las dos formas se optimizarían los recursos empleados en la producción.

Tendremos entonces a favor de la globalización un argumento tecnológico y un argumento puramente económico, así como la combinación de ambos.

Esta nueva economía se está diseñando sobre la continua innovación en unas fuerzas productivas que, además, definen otro tipo de ciclo económico según lo expresa Mandel *"Los análisis más conocidos sobre las ondas tecnológicas se refieren al largo plazo. Pero ¿qué ha ocurrido con el ciclo medio? Mucho me temo que se sigue razonando como si fuera el basado en el sistema tecnológico fordista (construcción, automóvil, etc.)."*

*Y las industrias del nuevo paradigma tecnológico imponen nuevas características a un ciclo económico de toda la economía del que explican lo principal de la dinámica de empleo, beneficios, etc. Entender el ciclo postfordista abre una necesidad investigativa importantísima.*²⁰

En efecto los estudios sobre este nuevo ciclo económico están apenas en sus inicios y no siendo tema fundamental del presente trabajo el hablar sobre las particularidades de este ciclo no profundizaré más en él, sin embargo es conveniente hacer énfasis en que se trata de un paradigma nuevo lo que implica nuevos escenarios que habrán todavía de desarrollarse.

El argumento económico según Martínez Peinado *"hace referencia al hecho fundamental de la mundialización de la ley del valor, que lleva intrínseca la sustitución de los mecanismos reguladores de la internacionalización (articulación de mercados internos nacionales en los que se daban la formación de la tasa de ganancia y la proporcionalidad entre la capacidad de producir y la capacidad de consumir) por la regulación de un mercado mundial (las relaciones estructurales básicas se definen ahora en un mercado mundial de factores y de bienes y servicios . La localización de inversiones, el fondo mundial de salarios, la cadena productiva...se definen según criterios globales por el agente principal de la mundialización de capital: la empresa multinacional."*²¹

Volvemos nuevamente a las ideas de Hayek , el principal Actor económico es el empresario en este caso, un empresario tan evolucionado que transgrede fronteras y puede controlar todo por medio de la tecnología. Es aquí donde entra la combinación de argumentos tecnológico y económico, ya que a final de cuentas el interés del empresario es meramente comercial y dicho acto se facilita con la capacidad del empresario para producir su mercancía en cualquier parte del mundo complementada a la vez con la posibilidad de venderla en cualquier parte del mundo.

²⁰ MANDEL, M.J. *"The New Business Cycle"*, Business Week (International). 31 Marzo de 1997 Estados Unidos.

²¹ MARTÍNEZ PEINADO, J. y VIDAL VILLA, J.M. (coords.) (1995): *Economía Mundial*. Mc-Graw Hill. Madrid.



En la actualidad gracias a las Tecnologías de Información, las transacciones son más rápidas; los productos y servicios que antes se restringían a mercados locales, ahora están disponibles a nivel global; se han suprimido las barreras geográficas y de tiempo para empresas y consumidores y de esta manera se han generado nuevas oportunidades de negocio

Es decir las reglas han cambiado hoy parece ser que no hay opciones más que la competitividad, el incremento de la rentabilidad por cualquier medio y el posicionamiento en el mercado, que existen medios que facilitan lograr dichos objetivos y que el escenario está dispuesto para la consecución de tal fin.

Tal es el "Kosmos" que se presenta de facto en la actualidad, el reto del empresario moderno y la oportunidad de mejora del nivel de vida del grueso de la población, este nuevo escenario mundial tiene esa característica particular de ser una navaja de doble filo o logra mejorar los ingresos de la gran mayoría vía productividad y eficiencia en el uso de los recursos. O por el contrario hace la brecha social insuperable, marginando a la población en 2 bandos opuestos, una pequeña minoría con una gran cantidad de poder económico y el resto de la población que se pauperiza día a día hasta extremos que pueden derivar inclusive en revueltas violentas.

La situación actual del mundo es un escenario muy complicado donde la población mundial no sólo se divide en pobres y ricos sino que también en cultos e incultos, con el agravante de que ahora existen analfabetas informáticos, es decir las personas que por sus condiciones particulares desconocen el uso de las computadoras y los nuevos sistemas informáticos jóvenes y niños que por este desconocimiento quedan aislados de toda la posibilidad de desarrollo económico y social dentro de la colectividad.

El antecedente más próximo de esta transformación es definitivamente la revolución industrial. El empleo de máquinas en la producción resultó tan conveniente que a partir de ellas se comenzaron a hacer cambios profundos en la organización de las fábricas, como la división especializada del trabajo y la producción en serie. Más adelante estos cambios repercutieron en la estructura de la sociedad misma, sus ciudades y sus leyes.

Para darnos una idea del poder de la máquina, baste recordar que a fines del siglo XIX, 100 años después de su introducción en Inglaterra, se considera que la productividad por habitante había crecido cerca de un 400 por ciento.

Una nueva sociedad. Con la revolución industrial la sociedad dejó de girar en torno a la agricultura y el ámbito rural para dar paso a una civilización urbana, en torno a las ciudades, con la fábrica como institución predominante. La sociedad funciona desde entonces de acuerdo a los ritmos de la producción industrial y las jornadas laborales. El trabajo se mide con base al reloj, las fiestas y celebraciones que tienden a dejar atrás sus significados agrícolas, para centrarse más en el consumo y dar satisfacción así a sistemas de producción cada vez más exigentes. Con la revolución industrial la sociedad cambia de manera muy dramática, generando una era de extraordinarios progresos y nuevos retos en todos los campos de la actividad humana.

Estamos pues en los albores de una nueva revolución tecnológica que sin duda afectará a la sociedad en su conjunto permitiéndole sin lugar a dudas un avance en sus niveles de bienestar y un cambio radical en la forma en que la sociedad se desempeña.

Este Cambio tecnológico requiere entonces un análisis más profundo para dilucidar en forma adecuada las influencias que esto acarreará a la economía y es esto lo que nos da pie al siguiente capítulo denominado tecnología.

CAPITULO 3

3.1. Evolución Tecnológica.

Por más de 200 años la economía mundial se sustentó en un aparato industrial en permanente expansión y perfeccionamiento técnico que logró grandes avances: del año de 1800 a finales del siglo XX la población mundial pasó de poco más de 900 millones de personas a 6 mil millones, un crecimiento nunca antes visto, debido en buena medida al progreso de la medicina y al aumento de la productividad en todos los campos de la economía. En un lapso histórico tan breve se tuvo un gran avance en materia de educación. Se logró que más de la mitad de los habitantes del planeta fueran a la escuela y aprendieran a leer y escribir, mientras que a principios del siglo XIX sólo una minoría tenía esa habilidad básica. El número de universidades e institutos de estudios superiores se multiplicó exponencialmente y se crearon decenas de nuevas carreras. En síntesis, el conocimiento de la humanidad se multiplicó varias veces. Todo ello gracias a una sociedad industrial mantenida en movimiento principalmente gracias al poder de los energéticos (esencialmente la electricidad y el petróleo) y a la aplicación del conocimiento científico a la técnica. No hay que olvidar que todo esto aconteció cuando aproximadamente en la misma época, en la que Von Mises considera que existió una cierta etapa de liberalismo que fue lo que propició de alguna manera este progreso. (Ver capítulo 1 del presente trabajo).

Ahora bien busquemos definir el término "Tecnología" veremos que en general se aplica al proceso a través del cual los seres humanos diseñan herramientas y máquinas para incrementar su control y su comprensión del entorno material." El término proviene de las palabras griegas *tecné*, que significa 'arte' u 'oficio', y *logos*, 'conocimiento', 'ciencia' o tratado, área de estudio; por tanto, la tecnología es el estudio o ciencia de los oficios."²²

En términos más llanos tendremos que la tecnología es la aplicación del conocimiento a herramientas tangibles. Esta revolución ha formado siempre parte de la historia del hombre desde que este generó las primeras armas y herramientas del mundo, sin embargo la etapa presente tiene como característica particular la enorme velocidad que existe en el cambio tecnológico, este ha desarrollado su propio

²² *Biblograf, S.A. Reservados todos los derechos. Bookshelf Encarta Microsoft 2000.*

dinámica en los últimos años. Las innovaciones parecen surgir a un ritmo que se incrementa en progresión geométrica, sin tener en cuenta los límites geográficos ni los sistemas políticos. Estas innovaciones tienden a transformar los sistemas de cultura tradicionales, produciéndose con frecuencia consecuencias de todo tipo.

Veamos que con la industrialización se paso de un trabajador manual a un trabajador técnico. La automatización, los robots y las computadoras han hecho que se requiera un trabajador cada vez más especializado, que a la vez, se precisen menos trabajadores manuales para producir más bienes y servicios. Esto lleva a la paradoja de que el crecimiento del sector industrial no conduce a un aumento del empleo sino a una reducción, lo cual es una verdad a medias, porque el cambio tecnológico induce a la búsqueda de personal muy calificado, dejando de lado al trabajador estándar el cual si irá desapareciendo por su tendencia natural a la especialización, en el futuro la mayoría de la fuerza laboral estará constituida por trabajadores especializados y experimentados, sobre todo contratistas independientes.

Para comprender cómo sucedió esto, detengámonos por un momento en algunos acontecimientos clave de los últimos 30 años. Situaciones que verdaderamente han cambiado la faz de la tierra, me remitiré a 2 factores que se conjuntan en este periodo propiciando un estallido de cambios impresionante:

- 1.) Los avances tecnológicos en la informática y las comunicaciones.
- 2.) La difusión de los mismos sobre la población

Estos hechos que ha generado la llamada revolución informática lo que ha dado origen a una nueva época que se conoce como sociedad de la información. El motor que impulsa ahora a la sociedad y a la economía ya no es el combustible y la electricidad sino la información en sentido amplio.

Esta revolución generada por las nuevas tecnologías ha propiciado la terciarización de la producción, donde la economía global se basa cada vez más en la industria de servicios no solo como fuentes sino también como generador de nuevos empleos. Alvin Toffler denomina esta revolución industrial la tercera ola, misma que está basada en la electrónica y la información y es independiente de la naturaleza.²³

²³ Toffler Alvin "La Tercera Ola"1980. Editorial Plaza y Janés, S.A.; Barcelona, España.

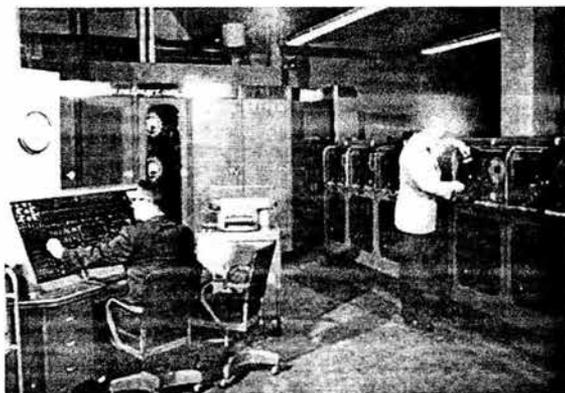
Así por ejemplo tendremos que en la red de redes (internet) todas las empresas son iguales y todas tienen las mismas posibilidades de llegar al mercado, Los empleados no necesitan un espacio físico en las empresas, para atender a los clientes les es suficiente con la capacidad para transmitir datos y procesarlos por computadora.

La Competitividad internacional radica en el capital humano, pues este es el factor dinámico que induce las innovaciones. Ello coloca en una posición muy desventajosa a las economías emergentes latinoamericanas incluyendo a México, ya que estas han diversificado sus ingresos por exportación dando más peso a las manufacturas, estrategia que ha sido insuficiente. Por tanto es necesario elaborar tácticas que le permitan incorporar el adelanto tecnológico a la transformación de productos básicos a fin de crear valor, la sociedad del futuro es de la información, las telecomunicaciones y los servicios.

3.2. Revolución Informática.

A lo largo del siglo XX algunos de los inventos más significativos como el telégrafo y el cine, evolucionaron y se diversificaron en otros medios como el teléfono o la televisión, y se popularizaron, convirtiéndose en importantes canales de comunicación. Sin embargo, no es sino a partir de la década de los setenta que su alcance se amplía a nivel global y su cobertura se expande a todos los rincones. Los avances en la tecnología de satélites hicieron posible que la televisión se convirtiera en un medio mundial de comunicación. En 1969 se estableció la primera red global de telefonía y en la década de los años noventa el uso del cable de fibra óptica, elevó exponencialmente la capacidad de las redes de telefonía, todo esto además con una reducción de costos muy importante hecho que definitivamente logro la masificación difusión de estos y muchos otros adelantos . A finales del siglo XX el mundo contaba ya con una sólida red global de telecomunicaciones que han hecho del mundo, un lugar más pequeño, un mundo en los albores de la globalización.

Un invento en el cual podemos centrar nuestro análisis es sin duda la computadora, una herramienta que se ha desarrollado de forma extraordinaria en los últimos tiempos al igual que su complemento la Internet. Veamos entonces como fue dándose este desarrollo meteórico.



El Sistema informático llamado UNIVAC fue la primera computadora electrónica comercial, la UNIVAC I, fue también la primera capaz de procesar información numérica y textual. Diseñada por J. Presper Eckeret y John Mauchly, en la ilustración vemos una UNIVAC. La computadora central está al fondo, y en primer plano puede verse al panel de control de

supervisión. Remington Rand entregó su primera UNIVAC a la Oficina del Censo de Estados Unidos en 1951.²⁴

A finales de la década de 1960 apareció el circuito integrado (CI) denominado comúnmente micro chip o chip, lo que posibilitó la fabricación de varios transistores en un único sustrato de silicio en el que los cables de interconexión iban soldados. El circuito integrado permitió una posterior reducción del precio, el tamaño y los porcentajes de error. El microprocesador se convirtió en una realidad a mediados de la década de 1970, con la introducción del circuito de integración a gran escala (LSI, acrónimo de Large Scale Integrated) y, más tarde, con el circuito de integración a mayor escala (VLSI, acrónimo de Very Large Scale Integrated), con varios miles de transistores interconectados soldados sobre un único sustrato de silicio.

En 1971 se creó el microprocesador, artefacto llamado a generar profundos cambios en la sociedad. En 1975, aparecen las primeras computadoras personales como máquinas de escritorio que hacían uso de él como su unidad central de procesamiento. Estas microcomputadoras, mostraron ser tan útiles y versátiles que desde entonces, se utilizan en una gran diversidad de actividades humanas, las computadoras personales se han convertido en las herramientas características de nuestra era.

Volvamos entonces con esta información a ver cómo la tecnología incide sobre la globalización, ésta ha permitido la vinculación de los mercados tanto de productos como de servicios en diferentes países. Las empresas que participaron en las cadenas de producción provienen ahora de varios países, para subsistir en un mercado que se extiende a lo largo y ancho del mundo con una infinidad de variaciones y características, las empresas necesitan ser muy flexibles para adaptarse a las condiciones de cada lugar, y además de creativas y ordenadas para poder establecer alianzas comerciales y redes de compra, procesamiento y venta de materias y mercancías por medios electrónicos (computadoras y redes). El factor central de éxito, en este caso, es la capacidad de obtener y procesar toda la información de manera casi instantánea (tiempo real). Esto les permite identificar oportunidades de nuevos mercados, coordinar a las distintas unidades de producción, controlar los inventarios, y conocer lo que está haciendo la competencia. La información de esta manera, se convierte en un recurso estratégico gracias a que puede ser generada y procesada por computadoras y transmitida a través de las redes de telecomunicaciones. (recordemos a

²⁴ THE BETTMANN ARCHIVE, Bettam enterprises Estados Unidos 1989

Hayek). La espina dorsal de las grandes compañías está formada por redes de computadoras y dispositivos de telecomunicación que hacen más eficientes y expeditos todos sus procesos, desde los administrativos hasta los de producción. En este caso como en la competitividad, el recurso estratégico es la información; por tanto todos los ámbitos de la economía se han visto afectados de manera indirecta o directa por el uso de las microcomputadoras y las telecomunicaciones.

Su impacto ha sido tan radical, que hoy sería impensable el funcionamiento de la sociedad sin las tecnologías de la información. *Sin embargo su número es relativamente pequeño si se compara con el total de habitantes en el planeta: más o menos una cuarta parte de la población nunca ha usado el teléfono, sólo cerca del 12% de la población mundial cuenta con acceso a las computadoras, solo el 6% posee un teléfono celular y aproximadamente el 8% tiene acceso a Internet, la mayoría de los aparatos y las infraestructuras informáticas y de telecomunicaciones se concentran en los países más desarrollados y en los polos de mayor modernidad de las naciones intermedias y pobres.*²⁵

Lo anterior de ninguna manera contraviene la afirmación de que esta tecnología está ampliamente difundida, si lo vemos en términos históricos sólo han pasado un par de décadas, lo que indica además que existe una gran oportunidad de expansión en estos mercados, ya que existen diversos factores que propician el crecimiento y su consecuente propagación a todas las esferas de la población; tales como: el decremento de los precios de las computadoras de todos tipos, teléfonos celulares, y demás implementos, el uso en segunda mano de dichos implementos (es decir cuando un artículo, por ejemplo una computadora deja de ser útil a una organización, por algún requerimiento específico, por ejemplo mayor capacidad de procesamiento por un nuevo programa, esta podría ser útil para un escolar de educación media). De igual modo las empresas y las instituciones educativas tienen una necesidad cada vez más apremiante de poner a sus empleados o a sus discípulos en contacto con la nueva tecnología, estos y algunos otros factores harán que la tecnología se disemine cada vez más rápido y en mayor escala.

Ahora bien intentemos explicar como se han integrado las computadoras en el mundo global, en las empresas y en las personas de una manera tan estrecha, y como esto transforma día tras día el mundo del presente.

²⁵ Datos de la revista "Expansión" 16 de Agosto del Año 2000, pag. 43

Las computadoras han evolucionado en muchas formas en los últimos tiempos logrando con estos cambios incluirse en la vida de las personas día a día, las tendencias que han permitido esto, son básicamente: el incremento en la capacidad de procesamiento (número de operaciones /tiempo de realización), al mismo tiempo que su precio decrementa en todos los sentidos, los implementos adicionales y el consumo energético de estos el propio computador se reducen cada vez más de tamaño, Los sistemas informáticos son cada vez más versátiles ya que se cuenta con aplicaciones para prácticamente cualquier campo de interés (medicina, administración, econometría, derecho, etc.) hay programas sumamente especializados que se diseñan específicamente para empresas muy sofisticadas como es el caso de los bancos. La Interconectividad es la forma en que se procesa y transmiten los datos en forma estandarizada, lo que hace que sea relativamente fácil interconectarlas. Además de que multiplica sus posibilidades de procesamiento y operatividad, así como su flexibilidad. Su funcionalidad permite emplearlas en una gran diversidad de operaciones diferentes adaptándose muy fácilmente. Además se puede integrar elementos antes dispersos en otras áreas, como el video o la posibilidad de enlazar en red un número mayor y cada vez más artefactos como los teléfonos celulares y otros.

Todo lo anterior es posible gracias a la digitalización, la digitalización es entonces un concepto básico y muy interesante dentro de este proceso, desglosémoslo un poco ¿Qué significa digitalizar? Digitalizar es convertir la información tangible como textos, imágenes o sonidos, a un formato que puedan entender los microprocesadores, y éstos sólo están capacitados para manejar los valores unos y ceros (código binario) El código binario es indispensable sobretodo por su sencillez ya que los procesadores funciona por medio de diminutos impulsos eléctricos, el más pequeño de los cuales es conocido con el nombre de bit. Como impulso eléctrico, el microprocesador sólo puede detectar cuando un bit tiene carga eléctrica su valor sería, en este caso, 1 uno o cuando no la tienen - su valor sería 0 cero - En este ejemplo manejamos los valores unos y ceros de manera un tanto arbitraria, ya que la presencia o ausencia de carga eléctrica en un bit puede ser interpretada como una gran diversidad de valores: cierto y falso, hombre o mujer, etc.

Los microprocesadores actuales pueden procesar varios millones de bits en un sólo segundo. Bit es una síntesis de dos términos en inglés: Binary digit, que en español significan dígito binario, o lo que es lo mismo, número (dígito) con dos posibles valores (binario). El término surge de usar las dos primeras letras de Binary con la última de digit: bit. Un bit puede representar solamente dos valores. Dos bits, cuatro posibles valores y ocho bits 256 posibles combinaciones de unos y ceros. Una unidad de medida muy utilizada en la informática es el byte, que consiste en la agrupación de ocho bits. Pues bien, usando grupos

de 8 bits (es decir, bytes) es posible representar a todos los caracteres que conforman el abecedario, incluyendo las mayúsculas y los signos especiales, como el de moneda o los acentos mediante combinaciones de bits y bytes es posible representar una cantidad infinita de cosas: desde bibliotecas completas hasta juegos y películas, todo un universo de información que puede estar en diversas formas; textos, imágenes y sonidos lo que conocemos como multimedia (integración informática de sonido video, comunicación y datos).²⁶

Con la digitalización, la sociedad transmite la información y el conocimiento con un formato digital muy ligero y compacto, el que manejan las computadoras y los equipos de telecomunicación. Si antes había que ir a la biblioteca a consultar un libro, hoy se puede consultar sin salir de la oficina la universidad o la casa, ya que varias bibliotecas en el mundo están digitalizando sus libros para que puedas consultarlos por Internet.

Esto implica una eficiencia mayor y una reducción impresionante en costos en virtud de que no hay costos por los traslados, el tiempo puede emplearse de mejor manera y el resultado es mejor ya que en el tiempo en que se emplearía por ejemplo para visitar una sola biblioteca físicamente se puede emplear para visitar 3 bibliotecas virtuales con lo que nuestra probabilidad de localizar mejores materiales se incrementa.

Otra de las grandes ventajas de la digitalización en este sentido es que se puede buscar datos específicos en volúmenes muy grandes de información (los contenidos de una biblioteca entera, por ejemplo); también permite procesar la información de una base de datos para ofrecer productos acordes a los intereses particulares de los clientes; gracias a las telecomunicaciones se accesa a ella de manera casi inmediata.

En Internet es un medio mucho más rápido, barato y fácil de publicar, intercambiar y modificar información que el tradicional medio impreso: no hay necesidad de contar con una máquina de escribir, no es necesario hacer tediosas revisiones a las pruebas de impresión, no hay que comprar papel ni usar una prensa; basta con escribir el texto en un procesador de palabras, guardarlo en un formato de archivos compatible con Internet y subirlo a un sitio del ciberespacio. El público al que se puede tener alcance se amplía porque Internet es un medio de alcance global. Claro que lo anterior ocasiona que la información disponible en este medio no siempre sea confiable y de calidad, ahora bien pasemos a lo que se ha dado

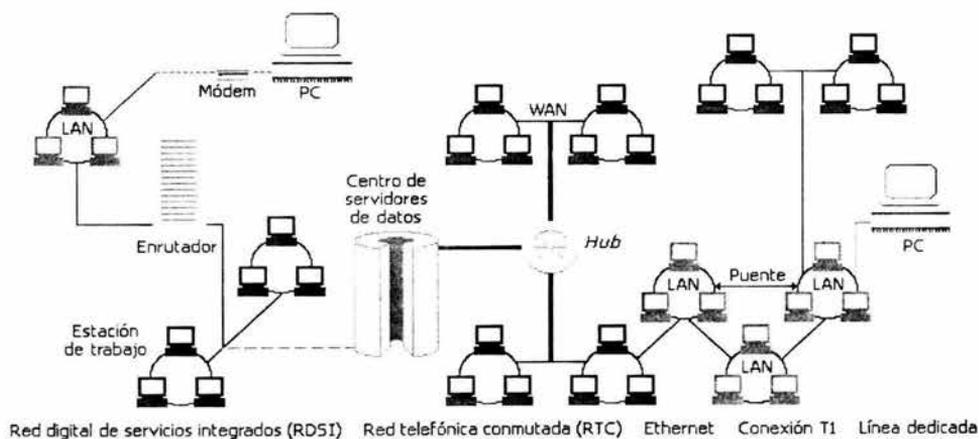
²⁶ Enciclopedia Planeta Agostini de Informática Básica, 2001

en llamar la supercarretera de la información el espacio tecnológico virtual más grande del mundo y elemento indispensable de la globalización como la conocemos.

3.3. La Red de Redes.

La globalización no tendría el mismo impacto si no fuera por la existencia de las redes; es decir la posibilidad de interconectarse a sitios remotos en tiempo real por diversos medios. Las herramientas informáticas han sido un aliado indispensable en la integración económica mundial ya que través de la información digitalizada que se trasmite a muchas personas se permite la difusión del conocimiento de toda la sociedad sin que esto sea un fin preconcebido necesariamente, como de alguna manera lo manifestaba Hayek y además estamos en un punto de la historia donde el liberalismo tal y como lo concebía Mises se presenta por medio de la red de redes " El internet" ya que de hecho es el mercado más libre del mundo, se puede virtualmente conseguir cualquier cosa inclusive armas o droga, lo más común es conseguir información (bases de datos) o hacer transacciones habituales como pago de servicios por intermediación bancaria.

Ahora bien que es una red y en específico que es el Internet, para dar esta definición en términos llanos y concisos recorro a una de las herramientas característica de la época, la enciclopedia electrónica, que nos dice respecto a Internet: *Internet, interconexión de redes informáticas que permite a los ordenadores o computadoras conectadas comunicarse directamente. El término suele referirse a una interconexión en particular, de carácter planetario y abierto al público, que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales. También existen sistemas de redes más pequeños llamados intranet, generalmente para el uso de una única organización.*



Topología de Internet

Varias computadoras individuales conectadas entre sí forman una red de área local (LAN). Internet consiste en una serie de redes (LAN) interconectadas. Las computadoras personales y las estaciones de trabajo pueden estar conectadas a una red de área local mediante un módem a través de una conexión RDSI o RTC, o directamente a la LAN. También hay otras formas de conexión a redes, como la conexión T1 y la línea dedicada. Los puentes y los *hubs* vinculan múltiples redes entre sí. Un enrutador transmite los datos a través de las redes y determina la mejor ruta de transmisión.

Internet es un conjunto de redes locales conectadas entre sí a través de una computadora especial por cada red, conocida como gateway. Las interconexiones entre gateways se efectúan a través de diversas vías de comunicación, entre las que figuran líneas telefónicas, fibras ópticas y enlaces por radio. Pueden añadirse redes adicionales conectando nuevas puertas. La información que debe enviarse a una máquina remota se etiqueta con la dirección computarizada de dicha máquina.

Los distintos tipos de servicio proporcionados por Internet utilizan diferentes formatos de dirección (Dirección de Internet). Uno de los formatos se conoce como decimal con puntos, por ejemplo 123.45.67.89. Otro formato describe el nombre del ordenador de destino y otras informaciones para el encaminamiento, por ejemplo "mayor.dia.fi.upm.es". Las redes situadas fuera de Estados Unidos utilizan sufijos que indican el país, por ejemplo (.es) para España o (.ar) para Argentina. Dentro de Estados Unidos, el sufijo anterior especifica el tipo de organización a que pertenece la red informática en cuestión, que por ejemplo puede ser una institución educativa (.edu), un centro militar (.mil), una oficina del Gobierno (.gob) o una organización sin ánimo de lucro (.org).

Una vez direccionada, la información sale de su red de origen a través de la puerta. De allí es encaminada de puerta en puerta hasta que llega a la red local que contiene la máquina de destino. Internet no tiene un control central, es decir, ningún ordenador individual que dirija el flujo de información. Esto diferencia a Internet y a los sistemas de redes semejantes de otros tipos de servicios informáticos de red como CompuServe, America Online o Microsoft Network.

El Protocolo de Internet (IP) es el soporte lógico básico empleado para controlar el sistema de redes. Este protocolo especifica cómo las computadoras de puerta encaminan la información desde el ordenador emisor hasta el ordenador receptor. Otro protocolo denominado Protocolo de Control de Transmisión (TCP) comprueba si la información ha llegado al ordenador de destino y, en caso contrario, hace que se vuelva a enviar.

SERVICIOS DE INTERNET

Los sistemas de redes como Internet permiten intercambiar información entre computadoras, y ya se han creado numerosos servicios que aprovechan esta función. Entre ellos figuran los siguientes: conectarse a un ordenador desde otro lugar (telnet); transferir ficheros entre una computadora local y una computadora remota (protocolo de transferencia de ficheros, o FTP) y leer e interpretar ficheros de ordenadores remotos (gopher). El servicio de Internet más reciente e importante es el protocolo de transferencia de hipertexto (http), un descendiente del servicio de gopher. El http puede leer e interpretar ficheros de una máquina remota: no sólo texto sino imágenes, sonidos o secuencias de video. El http es el protocolo de transferencia de información que forma la base de la colección de información distribuida denominada World Wide Web.

LA WORLD WIDE WEB

World Wide Web (también conocida como Web o WWW) es una colección de ficheros, que incluyen información en forma de textos, gráficos, sonidos y videos, además de vínculos con otros ficheros. Los ficheros son identificados por un localizador universal de recursos (URL, siglas en inglés) que especifica el protocolo de transferencia, la dirección de Internet de la máquina y el nombre del fichero. Por ejemplo, un URL podría ser <http://www.encarta.es/msn.com>. Los programas informáticos denominados exploradores — como Navigator, de Netscape, o Internet Explorer, de Microsoft— utilizan el protocolo http para recuperar esos ficheros. Continuamente se desarrollan nuevos tipos de ficheros para la WWW, que contienen por ejemplo animación o realidad virtual (VRML). Hasta hace poco había que programar especialmente los lectores para manejar cada nuevo tipo de archivo. Los nuevos lenguajes de programación (como Java, de Sun Microsystems) permiten que los exploradores puedan cargar programas de ayuda capaces de manipular esos nuevos tipos de información.

El Protocolo de Internet (IP) y el Protocolo de Control de Transmisión (TCP) fueron desarrollados inicialmente en 1973 por el informático estadounidense Vinton Cerf como parte de un proyecto dirigido por el ingeniero estadounidense Robert Kahn y patrocinado por la Agencia de Programas Avanzados de Investigación (ARPA, siglas en inglés) del Departamento Estadounidense de Defensa. Internet comenzó siendo una red informática de ARPA (llamada Arpanet) que conectaba redes de ordenadores de varias universidades y laboratorios de investigación en Estados Unidos. La World Wide Web fue desarrollada en 1989 por el informático británico Timothy Berners-Lee para la Organización Europea para la Investigación Nuclear, más conocida como CERN.²⁷

Como observamos con las redes se facilita la interacción social y se reducen en general los costo, la información digitalizada es versátil y gracias a los diferentes programas para explotarla, podemos interactuar con ella modificándola de infinitas maneras, o emplearla como vehículo de comunicación e interacción con otros usuarios en lugares extremadamente remotos.

En la Internet se pueden transmitir archivos realizar comunicación con colegas o clientes por medio del correo electrónico, consultar información sobre empresas e instituciones visitando su sitio en Internet, sin importar las distancias físicas que nos separan. También podemos usar nuestro dinero para especular en una de las tantas casas de valores que hay en línea, comprar un automóvil, cursar estudios de posgrado o contratar un seguro vía Internet. De hecho, lo que hacemos en la red es en gran medida equivalente a lo que hacemos en el mundo real dentro de nuestra sociedad. Lo que varía es el medio a través del cual interactuamos.

La revolución informática entonces redefine nuestra realidad. La tecnología de la información transforma la manera en que se producen y distribuyen los bienes y servicios. Su grado de penetración en la sociedad no es homogéneo, sin embargo, los cambios que genera son cada día más evidentes. Hoy cada día es más común que las empresas tengan computadoras para operar sus procesos; también es ya cotidiano que en las grandes urbes las personas lleven en su portafolio una computadora portátil. Las cajas registradoras del supermercado se sustituyen por equipos más sofisticados que incluyen un lector óptico y una terminal de computadora. Los manuales de organización y procedimientos, que antes se registraban en papel para los sistemas de calidad ISO-9000, ahora se tienen en discos láser.

²⁷ Microsoft © Encarta © Biblioteca de Consulta 2002. © 1993-2001 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Las cámaras digitales registran las imágenes y el audio en formato digital; también se observa que los empleados que surten de bebidas embotelladas a la tienda de la esquina, en muchas ocasiones registran sus pedidos en un aparato denominado escáner que agiliza de manera impresionante la toma de pedidos y el proceso de facturación.

En fin, sería inútil poner más ejemplos, lo que es un hecho es que las tecnologías de la información han impactado al mundo de los negocios; su potencial ofrece nuevas formas de operar que permiten a las organizaciones -que la emplean en forma adecuada- altos niveles de productividad y competitividad. Sobre todo se han generado nuevos esquemas de operación y negocios gracias a esta herramienta, observemos cuales son estos y a grandes rasgos que implica cada uno de ellos.

3.4. Las empresas en Red.

El potencial que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación ha permitido el surgimiento de nuevas formas de operación de las organizaciones. Herramientas como el correo electrónico, los foros de discusión en línea, los manejadores de bases de datos, teléfonos portátiles, la transmisión digital de archivos o el servicio de acceso a los servidores de la empresa desde cualquier parte del mundo, son la base tecnológica que ha facilitado el nacimiento de estas nuevas formas de organización y extendido sus alcances. Sin estas herramientas la empresa en red no podría haberse desarrollado.

La reingeniería de procesos y el uso del correo electrónico en algunas empresas ha permitido una reducción drástica del papeleo burocrático y una comunicación directa y concisa entre individuos, rompiendo esquemas jerárquicos obsoletos. En el modelo de empresa vertical, para que un trabajador del departamento A se pusiera en contacto con un colega del departamento B era necesario que la mecanógrafa tecleara un oficio, que éste fuera aprobado por el jefe A y enviado al departamento B, en donde la correspondencia era revisada por la secretaria del jefe B y turnada al destinatario final. Hoy, es el mismo empleado del departamento A el que teclea un mensaje de correo electrónico en su computadora y lo manda al buzón electrónico de B quien lo recibe en pocos segundos... De esta forma, se han adelgazado y agilizado las estructuras de las organizaciones y han desaparecido tipos de trabajo como el de mecanógrafa, archivista o mensajero. Sin embargo, al mismo tiempo han surgido puestos nuevos como los de soporte técnico y administración de redes.

El impacto en las organizaciones también se ha dado en sus relaciones con el exterior; el uso de esta tecnología ha permitido la integración digital de las cadenas de abasto. Ésta, es una red de empresas que tienen en el centro al fabricante del producto, rodeado de varias compañías que lo proveen de los materiales necesarios para su producción, por una parte, y de las empresas que venden los productos terminados al usuario final por la otra. Todas éstas enlazadas por sistemas de comunicación digital como el correo electrónico o las redes privadas o incluso sistemas informáticos que administran inventarios, facturar y generar ordenes de proceso. En el momento en que se vende un producto la información se envía por comunicación digital del vendedor al fabricante, quien de inmediato pone las órdenes de compra de las partes necesarias a los proveedores para fabricar un nuevo producto que reemplace al vendido. Los proveedores producen las partes solicitadas, bajo las especificaciones exactas del fabricante y las entregan a la fábrica en el momento justo que se requieren en la línea de producción; una vez terminado, el nuevo

producto es enviado a la empresa vendedora para que sea ofrecido al público. Así, el sistema de producción sólo generaría lo que el mercado requiere (es decir un mercado eficiente, definamos nuevamente esto " *Eficiencia es la ausencia de despilfarro o utilización de los recursos económicos que reporta el máximo nivel de satisfacción posible con los factores tecnología dados. Expresión abreviada de Eficiencia en la Asignación o eficiencia en el sentido de Pareto es decir la situación en que ninguna reorganización o comercio podría aumentar la utilidad o la satisfacción de una persona u organización sin reducir la de alguna otra. En determinadas condiciones, limitadas, la competencia perfecta lleva a la eficiencia en la asignación (en teoría).*"²⁸

Un ejemplo un poco burdo de lo anterior esta en la forma de operar que la tienen la mayoría de las grandes tiendas de autoservicio. Al momento en que se paga el producto adquirido el sistema la descarga del inventario de la tienda, y cuando se llega a un cierto nivel en las existencias del producto, el sistema genera un nuevo pedido al proveedor de manera automática. Como respuesta a ese pedido, en la entrega semanal de productos del fabricante a la sucursal de la tienda de autoservicio se incluirá la restitución requerida del producto para mantener en el anaquel el volumen que se haya establecido.

Un elemento importante que opera en este proceso es el Código de Barras, el cual permite efectuar un control de las mercancías a lo largo de sus diferentes etapas: generación, distribución, venta y control de inventarios, como partes que integran el ciclo de las cadenas de abasto. Su adopción en las empresas, se ha convertido en una llave universal de acceso al comercio y los negocios electrónicos que se realizan en el contexto de la globalización económica. En México, un gran número de empresas han adoptado esta tecnología cuya implementación lleva alrededor de 15 años y se ha dado en forma diferenciada de acuerdo con dos principales factores: el tamaño de la empresa -se observa una mayor adopción en las unidades micro- y por entidad federativa, cuya adopción va ligada al desarrollo económico del estado. Por sector, la manufactura registra el mayor uso de esta tecnología y específicamente la industria de alimentos y bebidas es líder en su utilización dentro de sus transacciones electrónicas. Así, la integración digital de las cadenas de abasto permite mantener niveles de inventarios mínimos con los volúmenes que requiere el proceso; disminuye el gasto en el almacenamiento de materias primas y productos terminados, lo cual permite grandes ahorros. Sin las redes informáticas ese sistema sería impensable.

²⁸ Samuelson Norhaus, Dieck Salazar (2001) "Macroeconomía" de editorial Mc Graw Hill Interamericana, glosario de términos.

3.5. Internet, comercio y transacciones electrónicas.

La difusión masiva de Internet ha permitido el desarrollo del comercio electrónico o comercio que se realiza en el World Wide Web (WWW) con el empleo de un programa navegador (Microsoft, Internet Explorer o Net Scape Comunicador) El 80% de los servidores que colocan páginas en Internet son sitios comerciales. De acuerdo con un estudio de la consultoría IDC, durante el año 2001 el comercio electrónico mundial vía Internet alcanzó más de 600 mil millones de dólares y se estima que en el 2002 supere el billón de dólares.

Esto ha provocado numerosos cambios en la forma de hacer negocios y ya son muchas las empresas que han ampliado sus servicios a la Red, estableciendo una relación B2B (business to business) lo que implica que el mercado de servicios e infraestructura de comercio entre empresas tendrá un crecimiento importante. En el caso de los De este cambio esencial derivan alguna clasificaciones comúnmente aceptadas de lo que se conoce como cibernegocios o modelos de negocios en Internet , la idea es que se constituyan en verdaderos sitios de negocios (business-places) que integren toda la cadena de valor de la empresa. En cuanto al B2C (business to consumer) una de las finalidades es lograr que el usuario confíe en el nuevo canal a través del cual está realizando transacciones comerciales. Es esencial la personalización y satisfacción de los clientes.

En este sentido la Internet representa una irreplicable situación donde la economía cambia generado nuevas oportunidades, las reglas de la vieja economía están siendo reconsideradas, a la luz del mundo globalmente conectado. Tendremos que en un principio las empresas ya consolidadas no mostraron buena adaptación al mundo virtual. Los albores de los negocios en Internet (1996-1998) generaron fabulosos negocios para empresas ciento por ciento virtuales, era común ponerse a trabajar sobre un tema, aún con pocos recursos, y lanzarlo rápido a la Web para ver que sucedía. Es así que muchos sitios levantaron vuelo rápidamente y se convirtieron en negocios multimillonarios, sin pasar por una etapa de formalización teórica del negocio y sin inversión inicial importante: napster.com (Sitio de Intercambio de Música en formato Mp3) , ICQ, (Intercomunicador) Yahoo (buscador Web y correo gratuito) etc. Es decir Negocios valorados en millones de dólares, cuyo sustento no era una inversión inicial considerable sino una excelente idea, los avances tecnológicos existentes que estaban al alcance del pequeño emprendedor.

Esquemáticamente, el proceso original para los cibernegocios era:

**IDEA → SITIO WEB → ÉXITO → PLAN DE NEGOCIOS →
INVERSORES = GANANCIAS**

Sin embargo medida que se van ocupando los nichos más sofisticados de mercado hace falta más capital, mejor planificación, mayores contactos y profesionalismo para lanzar un nuevo cibernegocio o poner un portal de un negocio establecido, en la red.

Esta situación implica que el proceso actual para iniciar un cibernegocios es:

**ANÁLISIS DE MERCADO → PLAN DE NEGOCIOS →
INVERSORES → SITIO WEB = GANANCIAS**

Vemos pues que el sitio web pasa a una situación secundaria, ya que se formaliza y ya no es una aventura, como muy probablemente lo fue al principio.

El término "cibernegocios" hace referencia a todos los negocios que tienen a la Internet como principal medio y protagonista en la jerga común de los cibernautas (usuarios de la red) se usa también el término "net-gen", net-generated (originado en la red), para describir empresas nacidas en la Web, por contraposición a "brick and mortar", empresas de "ladrillos y cemento" o de la economía convencional o real.

De este cambio esencial derivan algunas clasificaciones comúnmente aceptadas de lo que se conoce como cibernegocios o modelos de negocios en Internet.

El e-commerce origina muchos tipos nuevos de modelos de negocio y reinventa algunos modelos usados previamente. La identificación del modelo de negocios es sólo un intento de simplificar la dinámica de los negocios en la web, pero no es absoluta ni suficiente, ya que muchos negocios tienen modelos mixtos, y queda mucho espacio para la aparición de nuevas categorías o modelos: la operación que realizan, los modelos pueden ser de venta directa o de intermediación, y su ganancia puede provenir del cobro de

comisiones, de la recolección y venta de información estratégica, o de la venta de productos o servicios complementarios o accesorios al principal o de la publicidad que se maneja en sus espacios.

A continuación presento una clasificación de este tipo de negocios publicada por M.Rappa en la página http://ecommerce.ncsu.edu/business_models.html, donde además de categorizar de alguna manera los modelos de negocio electrónico, siempre que es posible se agrega alguna dirección electrónicas de cada tipo a forma de ejemplo.

- Según su proyección, los negocios pueden ser locales, regionales o globales.
 - Según su grado de especialización, pueden ser horizontales o verticales.
 - Según el objeto principal de la negociación, pueden ser brick (reales) o click (virtuales).
1. Modelos de Intermediación (corretaje) Los intermediarios (brokers) son creadores de mercado: juntan compradores y vendedores y facilitan las operaciones. Muchos intermediarios comisionistas cobran una parte de cada transacción que realizan, otros cobran una suma fija por pertenecer a un sistema y los menos ganan solamente con la venta de espacios publicitarios. Las comisiones son altas para los productos con marca y menores para las "commodities" (que para este caso son productos genéricos), para los cuales hay un mercado establecido ("exchange", para carnes, granos, acciones, dinero).
 2. Agregador de Vendedores - Comunidad negociante o comunidad vertical: Es un sitio que actúa como una fuente esencial de información para cualquier mercado en particular. Contienen información del producto en guías de compras, directorios de productos, artículos, listados y clasificados. Permiten el intercambio de información, completando muestras y actividades de la asociación comercial.
 3. Shopping virtual: Un sitio que sostiene a muchos comerciantes. El modelo puede ser más efectivo si se combina con un buen portal. También shoppings más sofisticados pueden proveer transacciones automáticas y asociaciones de mutua conveniencia.
 4. Agregador de Compradores: reúne compradores individuales para realizar transacciones como grupo y recibir descuentos. Por ejemplo Comunia: <http://www.comunia.com/> . Este modelo tuvo como pionero a Accompany, y recientemente Mercata obtuvo una patente para su sistema "PowerBuy".

5. Distribuidor: Una operación que conecta una gran cantidad de fabricantes del producto con los compradores al por menor. El corredor facilita el negocio entre los distribuidores y los socios que negocian. A los compradores les permite comerciar con más rapidez y más volumen en menor tiempo así como también reducir el costo de obtención. Las transacciones son más eficientes al proveer al comprador el conjunto de precios. El distribuidor puede o no ofrecer información, asistencia, logística, entrega, facturación, cobranza, colección de deudas, servicio postventa, etc.
6. Metamediario: Además de intermediación ofrece servicios de valor agregado: respaldo financiero, garantía de seguridad y calidad, procesamiento de transacción, seguro, etc.
7. Remate online: Un sitio que administra remates para vendedores (individuales o empresas). Además de comisión, se gana sobre espacios publicitarios para empresas y para vendedores individuales. Otros servicios pueden ser consignación, "escrow" (transferencia custodiada), transporte, etc.
8. Remate inverso: El eventual comprador establece al precio al cual se compromete a comprar.
9. Agentes de búsqueda: Un agente es usado para buscar el mejor precio para un bien o un servicio especificado por el comprador, o para localizar información difícil de encontrar. Una agencia de empleados puede actuar como agente de búsqueda, encontrando trabajo a desempleados o encontrando empleados para puestos ofrecidos por empresas. Una "agencia de compra o importación", busca el mejor vendedor para un
10. encargo de mercadería determinado: DealTime, MySimon, RoboShopper, R U Sure, ShopFind
11. Modelos de publicidad: Es una extensión del modelo tradicional de transmisión radial o de TV. En este caso el sitio provee contenido mezclado con mensajes de publicidad en forma de banners (tira publicitaria que aparece en la pantalla de una página de internet). El banner puede ser la única fuente de ingreso para el sitio. El medio puede ser creador de contenidos o distribuidor. El modelo de publicidad funciona solo cuando el volumen de tráfico es grande (un elevado número de visitante) o altamente especializado (un segmento de mercado de altos ingresos, por ejemplo).
12. Portal Generalizado: Generalmente se trata de millones de visitas por mes, generado por contenidos diversos o servicios (ej: buscadores como Yahoo, Altavista, etc.). El gran volumen hace que la publicidad de ganancia, por ende permite diversificar los sitios de servicios. La competencia por el volumen condujo a los sitios a que incluyan contenidos gratuitos como ser email, chat, noticias, etc. Los buscadores cobran a las empresas por un posicionamiento prioritario en los listados de resultados, por banners, y rematan las "keywords", palabras clave. Es decir, si alguien

busca "autos", además del listado aparece un banner del que ganó el remate, por ejemplo Ford. Portal Personalizado: La naturaleza genérica de un portal personalizado demanda lealtad del usuario. Esto lleva a la creación de portales que permitan personalizar el contenido. Esto aumenta la lealtad del usuario a través de su inversión en tiempo para personalizarlo. El progreso de este portal está basado en el volumen y en el valor de la información. La personalización puede soportar un portal especializado.

13. Portal Especializado: Acá el volumen es menos importante que una base bien definida. Por ejemplo, un portal que solo atrae a golfistas, o amas de casa o compradores, puede ser un buen ingreso solo para aquellos que estén interesados en publicar en esas secciones en particular.
14. Modelos de servicio gratuito: Dan a los usuarios algo gratis: hosting, servicios, acceso a internet, tarjetas virtuales, etc. Esto crea un alto volumen de visitas que hace viable la publicidad (5000 visitas diarias para un portal horizontal parecen ser un umbral razonable).
15. Negocio de Descuento: El mejor ejemplo es buy.com, que vende sus bienes a igual o menor precio que el de mercado, y busca sacar provecho de la publicidad. Clasificados: Un listado de artículos para la venta o para la compra. El precio puede o no estar especificado. Se cobra aunque la transacción no se lleve a cabo. En Argentina, <http://www.grippto.com/> y en México <http://www.segundamano.com.mx>, entre muchos otros.
16. Sistema Recomendador: Es un sitio que permite a los usuarios intercambiar información con otros acerca de la calidad de los productos, servicios y comerciantes. Ejemplos: Deja.com, ePinions ClickTheButton lleva el concepto un poco más lejos ya que integra al sistema recomendador al browser. Amazon permite a cualquiera escribir o leer un comentario sobre los libros que tiene en venta. Cualquiera que tenga un sitio puede generar un "kiosco" de Amazon.
17. Modelos de Venta directa, comercio Virtual: Cualquier negocio que ofrece bienes y servicios tradicionales o específicos de web. Hay comercio virtual exclusivo de la Web o mixto. Un ejemplo de valor agregado para sitios de e-commerce es iFacetime, que ofrece soporte online para sitios de e-commerce. ASPs "Application Service Provider". (no confundir con Active Server Pages): es un sistema por el cual en lugar de vender software, se cobra un abono por usarlo en la Web. El cliente se ahorra el trabajo de instalarlo y siempre cuenta con la última versión. Ventas por Catálogo virtual: migración del sistema tradicional en los EE.UU. de ventas por catálogo real y pedidos por correo, al catálogo en la Web y los pedidos por mail. Ejemplo: Chef's Catalog Surf and Turf (brick and click): conjuga presencia virtual con real.

18. Modelo de manufactura directa a cliente: Este modelo permite a los fabricantes hallar compradores directamente y así acortar el canal de distribución. (eliminar mayoristas y minoristas). Este modelo está basado en eficiencia, mejora de servicios y un mejor entendimiento de las preferencias de los clientes. También en la personalización del producto. Por ejemplo, un cliente puede pedir al fabricante de automóviles un determinado color, opciones de equipamiento, etc. Este modelo sirve también cuando el producto es muy perecedero, como ser flores [Flowerbud], o vegetales de granja, y es conveniente concertar entregas directamente entre fabricante y consumidor. La parte negativa son los conflictos que pueden surgir con la cadena de distribución establecida.
19. Modelos basados puramente en información o vendedor de Bits: Un comerciante que trata estrictamente con productos y servicios digitales y conduce todas las etapas del proceso de comercialización en la web.
20. Modelo de venta de servicios virtuales: Se encuentran en este rubro todos aquellos que ofrecen servicios de procesamiento de información. Por ejemplo, una empresa que "filtra" los sitios visitados por empleados de una empresa y genera estadísticas además de hacer análisis e inferencias.
21. Modelo informediario: Los datos de los consumidores y sus hábitos comerciales son altamente valiosos, cuando se los analiza cuidadosamente y se los aplica a campañas de marketing. Algunas empresas son capaces de funcionar como informediarias recolectando y vendiendo información a otras empresas. Un informediario puede ofrecer a los usuarios acceso gratis a Internet (<http://www.tutopia.com/>, <http://www.netzero.com/>, <http://www.alternativagratis.com/>) , hardware gratuito u otros productos o servicios a cambio de información detallada acerca de sus hábitos, necesidades, etc. Este modelo está mostrando más solidez que el modelo de publicidad. Todos los sitios que exigen registro para brindar algo gratis usan los datos para campañas de publicidad. El modelo de informediario puede también proveer a los consumidores de información útil acerca de sitios web en el segmento del mercado donde compiten.
22. Modelo de generación de afiliados: En contraste con el portal general, este modelo provee oportunidades de compra dondequiera que la gente esté navegando. Los afiliados publican un botón o un banner que conduce al sitio del vendedor, el cual registra el origen de cada venta para abonar la comisión correspondiente. El ejemplo más claro es <http://www.amazon.com/>, que tiene protegido su sistema con una patente muy amplia. El vendedor puede optar por un sitio completo y

una campaña especial, en lugar de un simple banner, si el producto le interesa. Guías sobre programas de Afiliados en la Web: i-revenue.net, [AffiliateWorld](http://AffiliateWorld.com).

23. Modelo de comunidad: La viabilidad del modelo de comunidad está basado en la lealtad del usuario. Los usuarios invierten en tiempo y emoción en el sitio, y a veces proveen contenidos. Algunas comunidades cobran un abono o suscripción.
24. Modelo de contribuyente voluntario: El modelo está predeterminado para la creación de una comunidad de usuarios capaces de mantener el sitio a través de donaciones voluntarias.
25. Redes de Conocimiento: O sitios expertos, proveen información basada en profesionales o en experiencias de otros usuarios. Estos sitios son generalmente como foros donde las personas buscan información, realizan preguntas y obtienen respuestas de alguien que sabe acerca de un determinado tema. Los expertos pueden ser empleados o voluntarios, que pueden así captar clientes o empleadores, o ganar fama o popularidad. Ejemplos: Deja, ExpertCentral, KnowPost, Xpertsite, Abuzz . (gratis). Pagos: Guru, Exp. En español, <http://www.elsabio.com/> , Unaduda.
26. Modelo de Suscripción: Los usuarios pagan para acceder al sitio. Normalmente una parte de la información es gratuita y otra paga. Para que funciona la información debe ser de mucha calidad o generar mucho interés: Wall St. Journal, Consumer Reports. Los sitios pornográficos siguen este modelo y generan un gran volumen de ventas.
27. Modelo de Utilidad: En el "Utility model" el usuario paga fracciones de centavo por ver una foto, leer una pantalla o bajar un archivo. No existe aún un sistema universal de micropago (Cybercash y otros trataron sin éxito de imponerlo), pero sí sitios donde se puede abrir una cuenta con una suma fija, e ir descontando. Así funcionan los sitios de juego online.

Una vez que describimos a grandes rasgos las diferentes clasificaciones existentes en los portales cuya finalidad es el lucro demos pie a describir los factores de éxito de los sitios Web, originalmente se hablaba de las tres C: "contenido, comercio y comunidad". Al profundizar un poco sobre el tema, se renunció rápidamente a la facilidad de la regla mnemotécnica.

De tal manera que se ha descubierto que los elementos existentes que son parte importante de los portales de éxito en la red son esencialmente estos:

- Contenido (información útil, variada y actual)
- Comercio (transacciones entre empresas y/o consumidores)
- Comunidad (un lazo que une a todos los participantes, basado en intereses, afinidades, ideología u otros valores)
- Contagio (modelo de diseminación viral, rápida y económica)
- Continuidad (necesaria para generar confianza y construir comunidad)
- Matching (aprovechamiento de una buena cantidad de usuarios bien conocidos para generación de transacciones entre parejas o grupos)
- Servicio (adaptados al tipo de usuario y de transacción)
- Lealtad (necesidad del público de retornar frecuentemente al sitio)

No obstante lo anterior veremos que la INTERNET tiene una dinámica propia, que no siempre pueden extrapolarse a la Red conceptos del marketing y los negocios convencionales, por lo que puede haber innumerables variantes y elementos no considerados.

Además dada la sofisticación de estos mercados muchas empresas sobre todo del rubro financiero se han dado a la tarea de crear grupos de trabajo destinados a la creación de nuevos productos, servicios y procesos aprovechando estos recursos tecnológicos de punta.

Propiamente se trata de generar y poner en función nuevas ideas e incrementar así el conocimiento de la empresa. Creando así valor corporativo. La innovación no debe permanecer como un concepto académico. debe ser una habilidad y no un buen deseo y requiere de un proceso sistemático, estructurado e integrado para desarrollar y producir resultados duraderos.

3.6. Call Centres.

En esta integración de las diversas herramientas existentes en la actualidad quisiera mencionar otra herramienta muy difundida y útil, los denominados Call Centers (centros de llamada, centros de atención telefónica o centros de venta telefónica), donde se pueden resolver diversas situaciones, adicionando o dándole valor a un servicio concreto y generando nuevas posibilidades de negocio como el denominado "Telemarketing".

En términos llanos el Telemarketing es una herramienta de mercadeo directo que permite comunicarnos a través del teléfono para promover productos, venderlos, prospectar y promover entrevistas con los clientes.

Ventajas del Telemarketing

1. Es interactivo, es un medio de atención personalizado. Permite el contacto directo con los clientes (En la jerga del call center existen 2 tipo de llamadas aquellas en que el cliente llama interesado en resolver algún asunto o atraído por una promoción, a esta llamada de entrada se le denomina IN-BAUND, por antonomasia se le denomina OUT-BAUND a aquella que sale del call center en busca generalmente de clientes para n bien o servicio.
2. Es posible realizar la venta de ciertos productos / servicios sin que el proveedor y el cliente se encuentren cara a cara.
3. Es un medio de contacto. en muchos casos, usted utilizará el teléfono para iniciar el contacto con el cliente potencial (se gestiona una cita para tratar algún asunto, se maneja sobretodo para servicios especializados incluidos los financieros). El teléfono utilizado como medio de contacto previo a la gestión de venta propiamente dicha o como vehículo de la misma, contribuye a racionalizar la actividad de la fuerza de venta al disminuir los costos y tiempos de espera y/o desplazamientos.
4. Se utilizará el teléfono para ampliar la información sobre un producto o servicio.
5. Es viable que el telemarketing reemplace en alguna situaciones a las visita personales.

El Call Center es una integración muy compleja de nuevas tecnologías ya que se incluyen en este espacio avances en telefonía, software hardware e inclusive en sistemas de gestión como el ISO-9000 en sus diferentes liberaciones, algunos de los principales funciones en las que mejor se desempeña el Call Center son los siguientes:

- Venta de productos y servicios.
- Programas de respuesta directa a campañas de servicio, que se emplean sobretodo como servicios adicionales post-venta o para servicios informáticos vgr. Venta e instalación de servicio de Internet doméstico.
- Seguimiento a programas de marketing.
- Calificar la fuente de información del cliente para evaluar publicidad / promociones (formación de Bases de datos).
- Atender las llamadas generadas por publicidad/ promoción para ofrecer el servicio o información, utilizando técnicas de venta y registrando cada prospecto / cliente en el sistema.

Taxonomía Genérica de un Call Center.

| Concepto | Funciones. |
|-----------------------------------|---|
| Central-Server | <p>Ejecuta el ruteo de llamadas.</p> <p>Crea y mantiene la estructura voz / datos de las llamadas durante el transcurso de las mismas</p> <p>Integra y da conectividad a los elementos del call center.</p> |
| ACD Spectrum | <ul style="list-style-type: none"> • Ruteo a grupos de Operadores Telefónicos. • Integración del teléfono a la terminal de los Operadores Telefónicos para generar registros . • Proporciona herramientas para los supervisores. |
| Data Base Server | <ul style="list-style-type: none"> • Enlace entre las bases de datos del sistema y los elementos que las accesan. • Regula la entrada y salida de los datos. • Maneja diferentes grupos de datos para sus distintos usuarios. |
| Main Management Workstation. | <ul style="list-style-type: none"> • Punto de acceso a la configuración de todos los elementos del sistema. • Determina el almacenamiento de datos, el control de accesos y los requerimientos de modificaciones a la configuración general del sistema. |
| Interaction Router Server IR | <ul style="list-style-type: none"> • Ruteo por nivel de servicio, tiempo estimado de espera Tipo de llamada, fecha, hora, etc. • Permite el ruteo con base de datos. • Se encuentra en comunicación con el T-Server. |
| Configuration Server. | <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona el soporte para las propiedades definidas por el usuario. • Proporciona información detallada sobre cualquier falla al implementa los requerimientos del usuario. • Accesa diferentes configuraciones guardadas en la base de datos. |
| Call Concentrator, Stat Server | <ul style="list-style-type: none"> • Permite al sistema guardar datos seleccionados de todos los eventos telefónicos en la base de datos para consulta histórica. • El servidor estadístico proporciona datos y estadísticas, a tiempo real, a aplicaciones como call center pulse y agent pulse. • Proporciona estadísticas con bases históricas. |
| Operadores Telefónicos (Inbound) | <ul style="list-style-type: none"> • Atención llamadas de entrada |
| Operadores Telefónicos (Outbound) | <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas de entrada y salida "Campañas Promoción y Venta de Productos" |
| Base De Datos | <ul style="list-style-type: none"> • Es un elemento importantísimo del sistema ya que es el punto de partida de la llamada, son los datos básicos para relizar la marcación número telefónico, nombre, dirección etc, además tiene la característica de auto generarse durante su desempeño, al crear nuevos registros aumentando con ello su valor. |

Estos cambios y los nuevos mecanismos simbióticos generados como consecuencia de la evolución tecnológica, se utilizan día con día en todo el mundo no sólo para los cibernegocios, sino también como una parte muy importante y con un desarrollo potencial muy importante dentro del sistema financiero nacional ya que las ventajas mencionadas en los incisos anteriores aunados a la alta competitividad requerida en estos de globalización y competencia internacional los hacen indispensables para permanecer en el mercado, esto facilita a final de cuentas las transacciones, los flujos de capital y las interrelaciones entre la nueva tecnología, se generan con ello nuevos puestos de trabajo (no necesariamente nuevas plazas) que en muchas ocasiones requieren de personal entrenado y especializado.

En el caso concreto de los call centers encontramos que en México es ya una actividad importante cuya derrama económica además de haberse incrementado en los últimos años representaba ya para finales del año dos mil la cantidad de 163.2 millones de dólares.



Cuadro 3. Porcentaje de distribución de ingresos dentro de los centros telefónicos de llamada por tipo de servicio prestado. (Tomado de la revista "Tecnología Empresarial" Número 34 Edición Octubre del 2001 página 38).

La descripción expuesta en las líneas previas de esta transformación mundial enmarca lo que será el próximo capítulo donde continuando con la línea del presente trabajo, se concretiza al ir de lo general a lo particular, así el cuarto capítulo describirá más a fondo la situación particular del país y como los bancos radicados en el país se sirven de la tecnología para optimizar su funcionamiento.

CAPITULO 4

4.1. Cambios radicales en México.

Orígenes:

La creación de las instituciones bancarias en el país vino a solucionar problemas económicos y financieros, como la ociosidad de recursos monetarios que no daban ningún rendimiento particular ni colectivo. Con la creación de los Bancos vino la emisión de billetes y moneda para fines transaccionales, la intermediación financiera para fomentar el comercio nacional e internacional; además la Banca sirvió de soporte para la inversión pública y privada, canalizando en forma adecuada los recursos monetarios, mismos que eran depositados con plena confianza de los particulares en las instituciones, utilizándolos éstas en forma efectiva a través de créditos al comercio, industria y particulares.

Demos un pequeño vistazo al prelude de lo que se puede considerar el sistema financiero mexicano en el año 1821 a la fecha de nacionalización Bancaria 1982.

1821.- Consumada la independencia realmente no existe Sistema Financiero, las instituciones más significativas en este sentido son la Casa de la Moneda y el Monte de Piedad.

1830.- Surge el primer Banco: Banco de Avio-Industria Textil.

1837.- Surge el Banco de Amortización de la Moneda de Cobre.

1854.- Se Instituye el código de comercio.

1864.- Se crea el Banco de Londres, México y Sudamerica-Capital

1880.- Surge el Banco de Londres y México-Serfin.

1895.- Surge la Bolsa de México, S. A.

1897.- Se promulga la Ley General de Instituciones de Crédito, limita facultades emisión billetes, fija normas para establecer sucursales y otorgar crédito, reorganizando así al Sistema Financiero Mexicano. A inicios del siglo XX, la turbulencia política que desataría el movimiento revolucionario, frenó y desgastó de igual manera los procesos económicos del País, y por lo mismo, muy pocos, manejaban los intereses económicos de todo un pueblo, siendo el capital de la Nación muy débil. La Banca seguía en manos de

unos cuantos y la mayoría de la población, entonces campesina y agobiada con el yugo de la ignorancia y la pobreza, tenía nula participación en el movimiento bancario.

1907.- Se reorganiza la Bolsa de Valores de la Ciudad de México.

1910.- Con la revolución viene excesiva emisión de papel moneda por cada grupo contendiente (los denominados bilimbiques) , lo que disloca el Sistema Financiero Mexicano.

1914-1916.- Se plantean diversas Medidas y Decretos por reencauzar el Sistema Financiero Mexicano;

1917.- La nueva constitución establece un nuevo S.F.M. fundado en el monopolio gubernamental de la misión de billetes, bajo la jurisdicción de la SHCP, se organiza el Banco de México, se le dota de facultades-emisión de billetes, fijar tipo de cambio frente a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros. (Ahora separada en CNB y CNSF).

1925.- Surge el Banco de México.

1931.- Se genera la Ley Orgánica de Banco de México.

1934.- Nacional Financiera.

1946.- Reglas y Ordenamientos para que la Comisión Nacional de Valores regule la actividad bursátil.

1960.- Las operaciones más comunes en un día de la banca, a principios de 1960, eran depósitos a cuentas de ahorro. Todos los empleados recibían su pago en efectivo. El crédito era escaso y, únicamente se otorgaban préstamos hipotecarios a determinados segmentos de la naciente clase media, pero entre los bancos existentes no alcanzaban a otorgar mil créditos por año.

1975.- Se crea la Ley del Mercado de Valores.

1976.- Surgen las Reglas para la operación de la Banca Múltiple. 1976 con lo que los grupos bancarios elevaron su importancia en la economía nacional, al concentrar la expansión del Sistema Bancario, a pesar de leyes que deberían frenar, las tendencias monopólicas. Como consecuencia de esto, los banqueros acumularon un inmenso poder económico y político en el País. Como ejemplo, en 1981, dos instituciones bancarias, Bancomer y Banamex, reunían alrededor de la mitad de los activos de la captación bancaria, y que junto con otros tres grupos de Bancos menores manejaban el 75% del total de activos de la Nación

1977.- Emisión de Petrobonos.

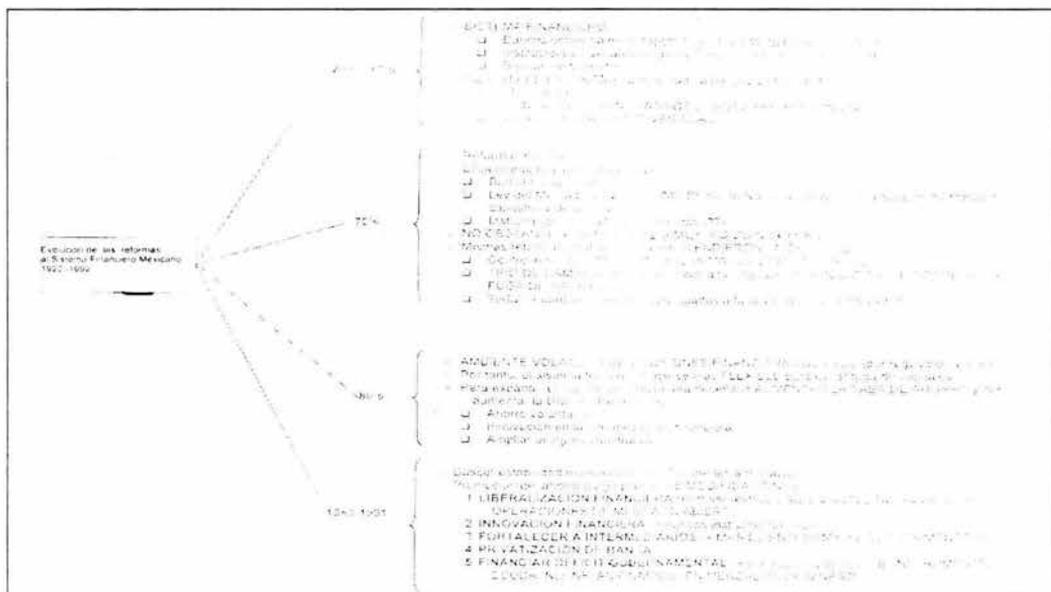
1978.- Emisión de Cetes.

1980.- Fuga de capitales mexicanos al extranjero por devaluaciones, lo que generó un desequilibrio importante, 2,948 millones de dólares se fugaron en 1980 y 10,914 en 1981. En muy poco tiempo, el peso se devaluó en forma importante, y en 1981 la expectativa de una fuerte devaluación hizo que los especuladores adquieran divisas para garantizar una ganancia cambiara. En este proceso, la Banca

privada desempeñó un papel preponderante y se benefició de forma importante, pues fomentaba, operaba e instrumentaba la especulación y la fuga de divisas, lo que le reportaba importantes utilidades.

1982.- Estatización de la Banca Privada.- Con una situación tan compleja y delicada que se presentó, la economía se estaba dolarizando de forma irrefrenable a pesar de las operaciones conocidas como "Mexdólares" (depósito bancario en Moneda Nacional que era documentado por la institución bancaria como dólares y que al momento de retirar se pagaba a la paridad del momento).²⁹

Al no funcionar estos y otros mecanismos al gobierno se le escapó la regulación financiera, por lo que se actuó con "mano dura": la nacionalización de la Banca y el control de cambios así como el congelamiento de dichas cuentas en dólares. Las medidas fueron las medidas aplicadas. Aunque de alguna manera estas evitaron el desplome del sistema financiero, y consecuentemente, el del aparato industrial y comercial así como la muy probable caída del sistema social de México, la realidad es que truncaron y dislocaron el desarrollo que hasta ese momento habían logrado las instituciones bancarias. Esta situación trajo como consecuencia un gran quebramiento de la confianza del público, dio motivo a una fuga de capitales del país y a severas implicaciones económicas y políticas posteriores.



Cuadro 4. Aspe Pedro, (1993) "El camino Mexicano de la Transformación Económica" Editorial Fondo de cultura Económica México D.F.

²⁹ Agustín José. (1999) "Tragicomedia Mexicana" "Tomo II" Tercera Edición Editorial Planeta Mexicana S.A. de C.V. P 225

4.2 La ruptura.

El 1º de Septiembre de 1982, el día de la Nacionalización de la banca, tiene muchos significados y consecuencias, es el resultado de la incapacidad para llevar a cabo el conjunto de cambios sustantivos que demandaban los sistemas económico y político durante los años setenta, esto tuvo como resultado en endeudamiento excesivo, estancamiento económico, fuga de capitales, inflación y, finalmente, pérdida del sentido mismo de la acción gubernamental. A través de los efectos de los descalabros económicos en el bienestar colectivo, Tras la devaluación del peso 26 a 47 pesos por dólar y ante la insuficiencia de las reservas internacionales del Banco de México tuvo que hacer frente a la demanda de dólares y la cancelación de créditos por parte de la banca internacional para subsidiar la cartera vencida del sistema financiero nacional, por lo que el gobierno de José López Portillo decretó la expropiación de las instituciones bancarias y el control generalizado del tipo del cambio. La Federación tuvo que desembolsar tres billones de pesos (viejos) para adquirir las instituciones de créditos comerciales y privadas, cuya deuda ascendía a 25,000 millones de dólares.

La nacionalización de la Banca no resultó ser entonces lo que se esperaba. "La incapacidad política y la corrupción dañaron a fondo las instituciones bancarias, perjudicando con ello también al País. Según un informe de la Comisión Nacional Bancaria, en el lapso de 1982 a 1988 la Banca sufrió desfalcos por 45 mil millones de pesos, cantidad que se queda excesivamente corta si recordamos el fraude en BANPESCA que ascendía a 400 mil millones, fraude en el que se vieron involucrados directivos de la misma institución. La situación de las sucursales bancarias era deplorable y no contaban con el mínimo de tecnología para manejar los contratos, situación que sólo se superó con la reprivatización".³⁰

Otro indicador importante de la situación sin rumbo que tenía la banca en este momento histórico es la legislación al respecto que en esta etapa fue muy abundante, ya que hubo dos leyes que llevaron el mismo nombre : Ley Reglamentaria del Servicio Público Banca y Crédito, la primera de 1982 y la otra publicada en el Diario Oficial del 15 de enero de 1985, que, como se puede apreciar históricamente, su vigencia fue efímera, la primera sólo duró tres años y la segunda cinco, así como también la Ley Reglamentaria de la fracción XIII bis del apartado B del artículo 123 de la Constitución; una nueva Ley Orgánica del Banco de México que lo transformó de Sociedad Anónima a Organismo Público

³⁰ Jiménez Ramírez Arnold Omar (2000) "La Banca Mexicana y su historia" Documento Electrónico en www.condusef.org.mx

gubernamental diciendo: "el Gobierno no puede tener cuantiosos recursos mientras exista la incuestionable e impostergable obligación de dar respuesta positiva a las enormes necesidades sociales". El mismo Jefe del Ejecutivo Federal, justificó también la medida: "es inaceptable un Estado tan propietario frente a un pueblo con tantas necesidades y carencias... el Estado vende sus bienes para resolver males sociales y canalizar sus energías para aumentar el empleo y la inversión y toda la Patria florezca".

Esta reprivatización de la banca se dio en el marco de la desincorporación de empresas del sector público para reducir los gastos de la administración e involucrar a la iniciativa privada en el proceso productivo, fueron vendidos 18 bancos. *"De acuerdo con la revista electrónica "crónica legislativa" de los 61,600 millones de pesos obtenidos por la venta de 409 empresas paraestatales durante el sexenio de Carlos Salinas, 37,800 millones de pesos provinieron de la venta de bancos es decir el 61.36 %.*³²

Infortunadamente lo declarado por el Doctor Pedro Aspe quedó en buenos deseos, ya que nuevamente el hecho de privatizar la banca trajo como consecuencia en su implementación posterior, la dislocación del sistema financiero nacional y una gran crisis económica en el país, así como la aparición de esquemas de contingencia como el FOBAPROA que se volvió un fenómeno controversial afectando a la banca nacional de tal manera que de los 18 bancos que fueron vendidos al capital privado a principios de la década de los noventa, sólo permanece en manos esencialmente nacionales grupo financiero Banorte.

No quiero ahondar en el asunto del Fobaproa ya que esto tiene tantas aristas y se ha escrito tanto sobre el mismo, que no tendría objeto abundar sobretodo no es el propósito central del presente trabajo, aclarado el punto ubiquémonos por un momento en el año de 1995 cuando se presenta con todo ímpetu la crisis surgida en diciembre del 1994, es en este momento en que salen a relucir los efectos de tres problemas fundamentales en la economía nacional:

- Un elevado déficit en la cuenta corriente de la balanza de pagos, debido al exceso de gasto sobre el ingreso del país lo que además presiono sobremanera el tipo de cambio mismo que al tener un deslize que no correspondía a la realidad de mercado genero una burbuja que al reventar propicio una depreciación del tipo de cambio de prácticamente el 100% .

³² H. Cámara de Diputados de LVIII Legislatura revista electrónica crónica legislativa.# 57 edición de internet en la dirección <http://www.cddhcu.gob.mx/cronica57/contenido/cont2/fobapro1.htm>

- Obligaciones financieras en moneda extranjera que debían ser amortizadas en el corto plazo.
- Un sistema financiero sumamente vulnerable debido a que los bancos tenían cuantiosas obligaciones de corto plazo y serios problemas en la calidad de los créditos otorgados, (recordemos la facilidad con que se obtenían tarjetas de crédito); esta situación propicio que estos recursos se dedicaran en su mayor parte a consumo y no a bienes de capital y que ante la cantidad de créditos otorgados el control no fue efectivo hasta con indicar que ya para finales de 1993 la cartera vencida de la banca había crecido de 5.5 a 7.3 por ciento respecto de la cartera total; este solo dato indica que los nuevos dueños y sus administradores habían hecho crecer el crédito en proporciones exorbitantes (25 por ciento en 1992, 14 por ciento en 1993 y 54 por ciento en 1994)³³ lo que en cierta medida demuestra que otorgaron los créditos sin el rigor ni la prudencia indispensables, veamos el cuadro siguiente, el cual evidencia el deterioro anual de la cartera crediticia de la banca múltiple nacional a lo largo de cuatro años el último de los cuales fue el terrible piso donde la cartera vencida superaba en casi un 20% (19.71 %) el capital contable de los bancos.

Razón de cartera de crédito vencida/ capital contable
Banca Múltiple
Millones de nuevos pesos

| Años | Cartera Vencida (CV) | Capital Contable (CC) | CV/CC |
|-------------|-----------------------------|------------------------------|--------------|
| 1992 | 18,083 | 27,851 | 64.9 |
| 1993 | 29,057 | 36,008 | 81.9 |
| 1994 | 41,383 | 43,099 | 96.0 |
| 1995* | 66,492 | 55,538 | 119.7 |

Cuadro 6. Elaborado con datos del Boletín Estadístico de Banca Múltiple.
 CNBV datos al mes de junio de 1995.

³³ Delgado Orlando, Periódico *La Jornada* 6 de Junio de 1998 México D.F.

Los bancos además fueron vulnerables por que en México (en general en el mundo) el capital de los accionistas representa un pequeño porcentaje de los recursos que intermedian, el grueso de estos recursos es de los ahorradores, es por esto que al tener los depositantes la percepción de la posible insolvencia de un banco se genera una "corrida" (salida de flujos de capital propiciada por el pánico) contra la institución recordemos que *"el riesgo crediticio está vinculado al ciclo de la economía y de los negocios, en la fase expansiva los flujos de efectivo se aseguran de acuerdo al crecimiento de las ventas y los títulos de crédito pueden ser pagados sin mayor contratiempo. En la fase de contracción las ventas y las ganancias tienden a disminuir por lo cual el pago de los pasivos se dificulta. En la fase depresiva hay una destrucción generalizada de capital, un colapso en la inversión, en las ventas y en el empleo y los títulos de crédito pueden volverse incobrables y los bancos seguramente no podrán cobrar los créditos y tendrán problemas para afrontar los masivos retiros de depósitos"*.³⁴

Los bancos, ante una situación de falta de liquidez realizan grandes presiones de pago a sus acreditados aumentando con ello la cartera vencida. El fondeo simultáneo en el mercado para enfrentar la "corrida" presionaría al alza las tasas de interés. El pago de deuda en moneda extranjera ocasiono presiones sobre el tipo de cambio por parte de los acreditados. Las empresas perdieron de hecho el acceso al crédito bancario por lo que durante esta época se sustituyó este por el financiamiento que podían otorgar las empresas proveedoras .

Lo anterior provocaría una ruptura del sistema de pagos. Se generaría un círculo vicioso de alzas en tasas de interés, depreciación tipo de cambio y mayor cartera vencida, que deprimiría la actividad económica y aumentaría el desempleo esto además agravado por la depreciación del tipo de cambio y por la desaceleración económica que implico todo este proceso .

³⁴ Nuñez, Héctor. "Mercado de Dinero y Capitales". Edit. PAC. 1992 México D.F.

4.3 El Fondo Bancario de Protección al Ahorro Bancario (Fobaproa).

En este contexto caótico el gobierno llevó a cabo distintas medidas para hacer frente a los problemas que afectaban a los clientes de la banca y a las propias instituciones.

Las Medidas adoptadas por el Gobierno Federal fueron esencialmente las siguientes:

El Fondo Bancario de Protección al Ahorro (Fobaproa). Fue creado en 1990, antes de la reprivatización bancaria. Fue concebido como un seguro de depósito explícito, es decir, con cobertura limitada, ya que se consideraba que el sistema bancario había alcanzado una situación de madurez que le permitiera hacer frente a sus problemas sin necesidades de auxilios económicos gubernamentales. De tal manera que el Fobaproa buscaba proteger el ahorro a partir de las aportaciones de las instituciones bancarias. Con ello, los principales inversionistas tendrían incentivos para supervisar la evolución de los bancos y por otro lado, se protegería el erario público transfiriendo la carga de los potenciales quebrantos a las aportaciones de los propios bancos.

La magnitud de la crisis bancaria rompió con los principios que dieron origen al Fobaproa, ya que, al ser de cobertura limitada, no tuvo la capacidad para enfrentar el rescate financiero demandado por la banca nacional, además, el erario público del país tuvo que hacer frente a los posibles quebrantos de las instituciones bancarias, el Fobaproa no fue suficiente haciéndose necesario implementar otros programas.

Fortalecimiento del marco regulatorio con fines prudenciales. La situación económica de principios de 1995 implicó que la liquidez y la solvencia de las instituciones bancarias se deterioraran, por esta razón, se determinó establecer medidas prudenciales que permitieron a los bancos enfrentar eventuales pérdidas hacia finales de 1995. Así, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores exigió que las instituciones constituyeran reservas preventivas equivalentes al 60% de la cartera vencida o 4% de la cartera total, lo que resultara mayor.*

* Los datos se generaron a partir de la información contenida en varios ejemplares de los Periódicos EL Financiero, EL Economista y Revista Proceso.

Ventanilla de liquidez en dólares. *El propósito de este programa fue detener y revertir la corrida bancaria que se suscitó contra las obligaciones externas de la banca comercial, puesto que los bancos extranjeros no estaban dispuestos a renovar los préstamos otorgados a los bancos mexicanos. Por ello, el Banco de México, a través del Fobaproa, les prestó a éstos los recursos necesarios para cumplir sus obligaciones en moneda extranjera hasta que estuvieran en condiciones de renovar nuevamente sus préstamos. El programa apoyó a dieciséis bancos comerciales. Para abril de 1995 el saldo de los financiamientos otorgados era de 3 mil 900 MDD. Cabe señalar que dichos apoyos se recuperaron en su totalidad, el programa se cerró en ese mismo año.**

Programa de Capitalización Temporal (Procapte). Con el Procapte se elevó el capital de los bancos por medio de diversos mecanismos de captación. Se trataba de una estrategia financiera que permitió a los bancos fortalecer su capital, en tanto las condiciones del mercado eran propicias para atraer inversionistas con capital fresco. Al mismo tiempo se reformó la legislación a fin de facilitar la inyección de capital, tanto nacional como extranjero. Para diciembre de 1996 el saldo total de este programa fue de 11 mil 890 MDP. Este programa, al igual que la ventanilla de liquidez en dólares no tuvo costo al fiscal para el País*.

Reestructuración de créditos en Unidades de Inversión UDI's. Estos programas fueron implementados para reestructurar los créditos de prestatarios confiables mediante la instrumentación de plazos largos y tasas reales de pago a través del uso de una unidad de cuenta con valor real constante ajustados por cambios en el índice nacional de precios de consumidor (INPC), concretamente este mecanismo dio inicio a finales del mes de febrero de 1995 cuando el Banco de México dio a conocer los elementos generales de las Unidades de Inversión, cuyo objetivo según se expresó sería la renegociación de los créditos de las empresas deudoras. La novedad consistió en que dichas Unidades de Inversión parten de un valor equivalente al peso a partir del 3 de abril y eran actualizadas con el crecimiento inflacionario expresado en el Índice Nacional de Precios al Consumidor.

* Los datos se generaron a partir de la información contenida en varios ejemplares de los Periódicos EL Financiero, El Economista y Revista Proceso.

El objetivo de esta actualización inflacionaria persiguió que el valor de los créditos no se desvaneciera con la inflación y que los deudores paguen tasas reales positivas, es importante destacar que a través de las Unidades de Inversión no se pretendió otorgar nuevos créditos, simplemente se reestructuraron los plazos de vencimiento, estableciendo programas de gracia a parte de los deudores de los bancos. Es importante hacer hincapié en que de no haber aplicado esa medida el crecimiento de la cartera vencida se hubiera convertido en una expresión exponencial y hubiera llevado a la quiebra a un mayor número de empresas y creando un mayor problema de insolvencia a los bancos, ante la imposibilidad de cubrir tales adeudos, pues no hay que olvidar que la actividad de los negocios decreció y las empresas no cuentan con excedentes financieros, había pérdidas de operación en muchas de ellas o en el mejor de los casos las utilidades se habían comprimido.

También es importante mencionar que los créditos reestructurados en UDI's tienen vencimientos a mediano y largo plazo, por lo cual, el costo fiscal potencial de este esquema se extiende a lo largo de un período de 30 años. Este programa no afectó en absoluto el crédito interno del Banco de México. En 1997, el monto total reestructurado de los créditos en UDI's fue de 173 mil 507 millones de pesos.*

Acuerdo de Apoyo a Deudores (ADE). Este programa se implementó para disminuir el impacto del incremento en las tasas de interés (aligerar el servicio de la deuda contratada previamente) sobre las familias, la pequeña y mediana empresa, los créditos en los rubros de tarjetas de crédito, créditos al consumo, créditos empresariales, para la vivienda y promover la reestructuración de los créditos a plazos mayores.

El ADE prácticamente incluyó a todos los sectores, estuvo dirigido al apoyo de los tenedores de créditos modestos. Los programas beneficiaron a cerca de 4 millones de deudores. Además, permitió detener el crecimiento de la cartera vencida. Los apoyos a los deudores ofrecidos por el gobierno y los bancos equivalen a descuentos promedio sobre los saldos de los créditos de 45 % en el caso de vivienda, 35 % en el financiamiento del sector agrario y pesquero y 32 % en el fomento a la micro, pequeña y mediana industria.

* Los datos se generaron a partir de la información contenida en varios ejemplares de los Periódicos *EL Financiero*, *El Economista* y *Revista Proceso*.

A finales de 1996 habían quedado reestructurados 1 millón 964 mil 296 adeudos, lo cual representó el 93.1% del total previsto en el programa. Al principio de 1999, el valor de los adeudos reestructurados al amparo del ADE ascendió a 250 mil 214 MDP.*

De hecho este programa significó una transferencia de recursos públicos a la banca a fin de que pudiera darse una tregua a los deudores pagando tasas fijas de interés, por abajo de la de mercado por el plazo de un año. El Secretario Ortiz informaba en la misma fecha anterior que el costo del ADE sería de alrededor de 30,000 millones de nuevos pesos, de los cuales 10,000 provendrían de los bancos y del gobierno 20,000 millones de nuevos pesos. Como se recordará la vigencia del ADE se inició el 24 de agosto de 1995 y concluirá el 30 de septiembre de 1996, el sector más beneficiado es el empresarial ya que los primeros 200,000 nuevos pesos se les fijó una tasa fija anualizada del 25%. Los créditos personales y al consumo se les asignaría una tasa fija anualizada de 34% más iva a los primeros 30,000 nuevos pesos de adeudos y en el caso de las tarjetas de crédito la tasa fija sería de 38.5% más iva para los primeros 5,000 nuevos pesos.*

Intervención y saneamiento de bancos. *Desde 1994 se fueron presentando diversos casos de bancos insolventes, cuyos accionistas no tenían la capacidad de aportar los recursos necesarios para capitalizarlos y hacer frente a sus obligaciones con los ahorradores. En los casos en que la insolvencia provenía de irregularidades graves y operaciones fraudulentas, se tuvo que intervenir directamente la administración de los bancos y proceder a su saneamiento el caso del que fuera conocido como Banco Mexicano Somex.*

Si la insolvencia de los bancos se debía a una administración deficiente, insuficiencia de su capital o problemas agudos en la recuperación de los créditos otorgados, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores buscó que los accionistas o nuevos socios aportaran más dinero a través del Programa de Capitalización y Compra de Cartera. Cuando esto no fue posible, el Fobaproa procedió al saneamiento de las instituciones aportando el capital necesario. El Fobaproa, al convertirse en accionista se hizo dueño temporal de los bancos para garantizar la continuidad de su operación.

* Los datos se generaron a partir de la información contenida en varios ejemplares de los Periódicos EL Financiero, El Economista y Revista Proceso.

Cabe destacar que en estos casos los accionistas perdieron prácticamente la totalidad del capital que habían invertido. Los bancos, que después de su saneamiento podían seguir siendo negocio, fueron vendidos a otras instituciones mexicanas o a bancos de extranjeros.

En 1995, el programa de intervención y saneamiento de las instituciones de crédito había destinado recursos por un monto equivalente a 32 mil MDP; al primer trimestre de 1998, los recursos habían ascendido a 321 mil MDP.*

Programa de Capitalización y Compra de Cartera. Los bancos que funcionaban aún con fuertes problemas se decidió apoyarlos comprándoles una parte de los créditos. La condición fue que los dueños aportaran más capital o buscaran nuevos socios para que les proporcionaran recursos para su capitalización. Para capitalizarlos, los bancos recibieron pagarés del Fondo con aval del Gobierno Federal, los cuales no son negociables, aunque producen intereses a una tasa promedio de CETES y son capitalizables cada tres meses. Todos los intereses producidos y el capital inicial se pagan a la fecha del vencimiento de los pagarés, que es a diez años. Cuando los bancos logran recuperar créditos de los que adquirió el Fondo, ese dinero se destina a la liquidación de los pagarés. Cuando, a cambio de la compra de cartera por cuenta del Fobaproa, los accionistas inyectaron capital, pudieron conservar el control de las instituciones

Fondos de apoyo asignados a la banca durante 1995

| Tipos de asignacion | Monto Millones de NS |
|-----------------------|----------------------|
| Unidades de inversion | 76,000 |
| FOBAPROA | 27,583 |
| ADE | 30,000 |
| PROCAPTE | 6,488 |
| Suma | 140,171 |

Cuadro 7. Elaborado con datos de diversos periódicos (El Financiero, El Economista)

* Los datos se generaron a partir de la información contenida en varios ejemplares de los Periódicos EL Financiero, El Economista y Revista Proceso.

Tal vez lo más grave de la caótica situación que se presentó a nivel económico en el último lustro del siglo pasado es que los bancos mexicanos abandonaron su negocio principal, que es prestar dinero y, a pesar de ello, en el año 2000 obtuvieron ganancias espectaculares.

Según el periódico El Norte : *"Uno de cada cinco pesos que ingresaron en 1999 por concepto de intereses a Banamex, Bancomer, Bital, BBV y Santander Mexicano, provinieron del rendimiento de los pagarés Fobaproa, equivalente a tres veces y media sus ganancias netas.*

De acuerdo a un análisis elaborado por EL NORTE, de no haber tenido los intereses de los pagarés Fobaproa, dichos bancos habrían incurrido en una pérdida neta de casi 30 mil millones de pesos.

La mayoría de los pagarés Fobaproa (con un plazo de vencimiento de 10 años) fueron otorgados por el Gobierno federal en 1995 y 1996, a través del extinto Fondo Bancario de Protección al Ahorro, a los 12 bancos mexicanos que existían en esos años a cambio de cartera vencida.

BBV, por ejemplo, recibió en 1999 17 mil 490 millones de pesos por concepto de intereses, de los cuales 11 mil 220 millones se originaron del pagaré Fobaproa. Esta cifra significa 13 veces la utilidad neta que obtuvo en ese mismo año, que apenas alcanzó 461 millones de pesos.

Ese mismo año Santander Mexicano cobró intereses por 19 mil 900 millones de pesos, pero 10 mil 600 millones los generó su pagaré. Esto es equivalente a casi 10 veces su utilidad neta.

Por lo que hace a Banamex, en 1999 recibió 65 mil millones de pesos por intereses, pero 11 mil 900 millones llegaron de la cartera que tiene Fobaproa. Esta cifra representa 1.6 veces la ganancia neta obtenida de 7 mil 500 millones de pesos".³⁵

Otro efecto nefasto derivado de las operaciones de rescate se documenta en la revista Proceso No. 1229 del 22 de mayo de 2000. Donde se explica que " Mediante los programas de capitalización, el Fobaproa adquirió de Banamex cartera crediticia por más de 34 mil millones de pesos; a la fecha -con todo e

³⁵ Periódico El Norte 28 de Febrero de del año 2000. Sección Financiera, MÉXICO.

intereses que le devenga el pagaré que les dio ese fideicomiso con el aval del gobierno-, son 59 mil 200 millones de pesos.

El valor actual de ese documento(Año 2000) es superior en más de 19 mil millones de pesos al monto total del capital contable del Grupo Financiero Banacci, reportado al primer trimestre de este año (40 mil 415 millones de pesos), y es uno de los activos más importantes de esa institución.

De los 12 bancos que entraron a los programas de compra de cartera (Atlántico, Confía, Cremi, Serfin, Banpaís, Bancrecer, Mexicano Somex, Banamex, Bancomer, Banorte, Bital y Probursa), Banamex fue la institución a la que el Fobaproa se la adquirió al mejor precio al pagar, en promedio, 92 centavos, es decir, a 92% de su valor, mientras que para el resto de los bancos el precio promedio de la compra osciló entre 37 y 50 centavos por cada peso.

El pago de esa cartera crediticia se respaldó con un pagaré, que anualmente le genera a Banamex más de 8 mil 72 millones de pesos, que representan más de seis veces las utilidades reportadas por esa institución en el último año.

Fauzi Hamdam, expresidente de la Comisión de Vigilancia de la Contaduría Mayor de Hacienda de la Cámara de Diputados, explicó acerca de los pagarés que se emitieron en el caso de los llamados bancos sobrevivientes -Banamex, Bancomer, Bital y Banorte- que el esquema que se aplicó para su capitalización fue la compra de cartera durante los años de 1995 a 1997.

La regla que se aplicó para esa compra fue, en teoría, que por cada peso que aportaran los accionistas de los bancos como nuevo capital, el Fobaproa ponía dos, según el riesgo de la cartera.

Sin embargo, en Banamex la relación de compra de cartera rompió todas las reglas, al igual que en Serfin y Bancomer, ya que por cada peso que se comprometieron los accionistas a inyectar como capital nuevo, el gobierno puso hasta nueve pesos.

Pero el compromiso de los accionistas se asumió, no con aportaciones nuevas de capital, sino a través de la emisión de obligaciones en el mercado de valores, o sea bonos. Todo ello con el consentimiento del gobierno federal.

Pero además de lo "injusta" que fue esa relación, como la calificó el diputado panista, en muchos casos los créditos traspasados al Fobaproa fueron otorgados por los bancos de manera irregular.

Por ello, se estableció en la ley del IPAB que aquella cartera que se considere ilegal tiene que ser sustituida por otra de calidad, a entera satisfacción del Instituto, si los bancos quieren llevar a cabo el canje de los pagarés por los nuevos bonos IPAB.

En los nuevos convenios que deberán realizar los bancos para el intercambio de los pagarés, se establecerá un mayor riesgo de pérdida para ellos en caso de que la cobranza de los créditos no sea efectiva.

Esos contratos, dijo Hamdam, deben establecer que los bancos asuman un riesgo mayor por su cobranza, "porque se había demostrado que esa cartera que habían vendido al Fobaproa se conservó en administración, pero ya les valía un sorbete cobrarla, porque simplemente se dio sin asumir el riesgo de cobranza al banco.

"Son las reglas que pusimos en el quinto transitorio de la ley. Consecuentemente, el IPAB ahora está en la etapa de entrar en los nuevos convenios con los bancos sobrevivientes, como consecuencia de la devolución de todos los pagarés, y dejar sin efecto las operaciones originales."

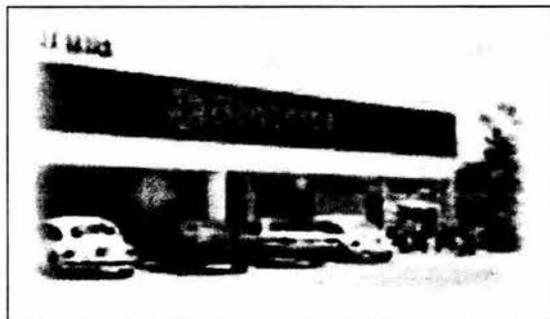
En la auditoría realizada al Fobaproa por el canadiense Michael Mackey se identifican y describen diversas transacciones que celebraron los bancos, a las cuales les denominó transacciones reportables.

En total fueron 2 mil 438 operaciones identificadas como "reportables", que involucran a 23 bancos, con recursos por 72 mil 200 millones de pesos. De esa cantidad, 24 mil 700 millones de pesos correspondieron a transacciones que no cubrían los requisitos para ser adquiridos por el Fobaproa.

A Banamex se le detectaron 146 créditos "reportables" por 4 mil 71 millones de pesos. Seis concentran 90% del valor total involucrado, pero sólo dos de ellos -uno por mil 385 millones 577 mil 96 pesos y otro por 464 millones 965 mil 38 pesos- concentran, a su vez, 70% de sus operaciones irregulares. más aún, Banamex fue de los bancos que más recursos otorgaron sin garantía (2 mil 792 millones 82 mil pesos). Todo ello lo sabía y consintió el gobierno federal, a través de la CNBV y del Fobaproa.

Este tipo de situaciones donde se ven afectados 100 millones de Mexicanos vía la carga fiscal que implican las soluciones desarrollada en este periodo, perjudican la percepción social de los bancos y rompen con la labor fundamental de los bancos que es colocar créditos, tarea con la que se contribuye realmente a la mejora de situación económica del país no sólo orientando los créditos al sector del consumo como es la postura actual, sino direccionando recursos al sector productivo a fin de generar el dinamismo necesario en la economía nacional para salir de la actual recesión que está atrasando de forma alarmante al país, ya que los pasivos del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) ascendieron a 675 mil 528 millones de pesos, de los cuales 592 mil 688 correspondieron a una estimación de recursos a ser asignados en el futuro, vía Presupuesto de Egresos para el mes de agosto del 2001.³⁶

No profundizaré más en el tema, con lo descrito previamente se puede tener una buena idea de la situación general del sistema financiero nacional desde su origen y aquellos episodios que lo marcaron históricamente y lo hicieron un caso único a nivel mundial.



Antes de Enfocarme de lleno en el uso concreto de las computadoras en el país y el mundo para gestión bancaria es importante repasar el hecho que intitula en parte el presente trabajo, en este capitulo cardinal. La compra de la institución bancaria más importante del país por parte del uno de los grupos financieros más importantes a nivel

mundial CITIGRUOP, este parámetro fue seleccionado exclusivamente para enmarcar cronológicamente los hechos extraordinariamente dispares que se dieron en el país en un lapso inferior a veinte años, hechos que además han incidido en forma definitiva en el desempeño económico del país durante el

³⁶ Periódico La Jornada. 27 de Agosto de 2001 Sección Financiera. MÉXICO, D.F.

mismo periodo, estos hechos inusuales a los que hago mención se contraponen por su naturaleza en un 100%, el pasar de una nacionalización bancaria a una venta de la magnitud de 12 mil quinientos millones de dólares a una entidad extranjera, pasando por un rescate bancario que le costará a los contribuyentes de este país alrededor de setenta mil millones de dólares en los próximos años, definitivamente no es el escenario ideal que propicie el crecimiento y desarrollo, en una economía que tiene graves retrasos sociales, la idea de enmarcar estos hechos contrastantes es con la finalidad de hacer patente como en este últimos veinte años en la historia nacional no ha habido una línea definida y bien trazada que permita hacer planificación a mediano y largo plazo afectando con ello el buen desenvolvimiento de los entes económicos que sin información fidedigna cometen errores en su desempeño. Por otro lado las antitesis que se presentaron en México durante estos cuatro lustros impidieron un desarrollo sostenido en el sector financiero por el pequeño lapso de tiempo que hubo entre los mismos, a pesar de esto el hecho de la compraventa y posterior fusión de Banamex y Citibank, es decir la generación de una institución de crédito que contó inicialmente con un total de 1,544 sucursales distribuidas en todo el territorio nacional; que concentra el 26.1% de los activos bancarios, el 26.3% de la captación total, el 25% de la cartera así como el 34% de las inversiones en valores. Implica de algún modo que se ha logrado cierta estabilidad en el sector, esto además se ve fortalecido por la fusión de Bancomer con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y la reactivación de créditos que poco a poco ha estado dando en el país.*

* Realizado con información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Periódico Reforma y la Revista Expansión del 13 de Junio del 2001.

4.4 Tecnología y Banca en México.

A finales de la década de los años 60, México contemplaba un fuerte crecimiento económico. El llamado milagro mexicano mantenía una economía estable, y una inflación baja. Fue entonces cuando los bancos mexicanos dieron los primeros pasos para dejar atrás las máquinas de escribir, calculadoras y sumadoras mecánicas e iniciaron su desarrollo tecnológico con la adquisición de las primeras computadoras. Eran equipos que se consideraban sofisticados, porque requerían condiciones de medio ambiente con determinada temperatura y humedad. Además, consumían un alto volumen de energía eléctrica y requerían un espacio muy amplio para su instalación es con este hecho que se puede hablar de alta tecnología bancaria en México.



Unidades de cinta utilizadas para el almacenamiento masivo de datos

Fotografía del Equipo 360 modelo 30 del Banco de Comercio a inicios de los setentas.

La empresa Cresap, McCormick & Paget, asesoró a la banca mexicana y fue el Banco de Comercio (Actualmente BBV- BANCOMER) el primero en contar con equipo denominado 360 modelo 30, entre cuyas virtudes se encontraba la facilidad de imprimir mil líneas por minuto y generar cintas para archivar información. Esto representaba el trabajo de 240 personas por espacio de 8 horas.

Las cuentas de cheques se popularizaron en los inicios de la década de los años 70, anteriormente la economía mexicana giraba, básicamente, en torno al manejo de efectivo. El dinero debía moverse por algún medio y ese medio era la banca mexicana, Infortunadamente la banca no operaba con un sistema en red. Esto significa que había sucursales en prácticamente todo el país, cada una trabajando de manera independiente, pero al realizar una operación de transferencia, depósitos y consulta de saldo, bien podían pasar de 4 a 5 días y, en ocasiones, hasta más de una semana para obtener el saldo. El cobro de un cheque foráneo, es decir, de alguna sucursal de un banco ubicado en otro estado de la República Mexicana en forma expedita era impensable en esos días remotos

El sueño de llevar un cheque a otro estado del país y cobrarlo sin problemas fue posible hasta 1993, gracias a las redes de cómputo.

En la década de los años 70, la información viajaba por medios muy elementales. La tecnología para la transmisión de datos se encontraba poco desarrollada. Para enviar dinero se utilizaba el sistema de giro postal, por medio de las oficinas de correo y un sistema de valijas que iban de un lado a otro del país, con grandes paquetes que incluían los comprobantes del depósito, cheques y estados de cuenta. En ocasiones se usaba el teléfono, pero resultaba una operación de muy alto costo.

La fabricación en serie de chequeras empezó en 1971. Al mismo tiempo, en las computadoras de esa época se inició el registro en archivos maestros, reemplazando al registro unitario (tablero electrónico y tarjetas perforadas) cuyo objetivo principal era administrar la información de clientes. Los archivos maestros se almacenaban fundamentalmente en cintas, no en bases de datos lo que hacía lenta y poco accesible su consulta.

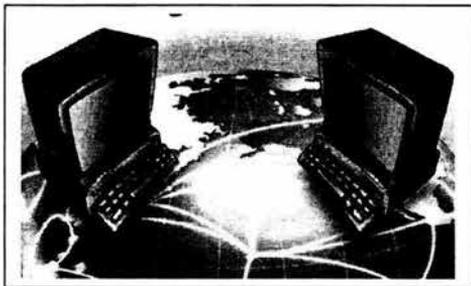
La aportación de las computadoras en este punto fue la capacidad de poder manejar grandes volúmenes de información, inviábiles de realizarse en forma manual a velocidades hasta ese momento impensables.

Hasta mediados de la década de los años 80, los empleados de los bancos verificaban la firma de los cheques con microfichas (microfilms), que sustituyeron a las arcaicas cartulinas que se usaban en los años sesenta. Las Microfichas eran en esencia una diapositiva que se colocaba sobre un proyector con una pequeña pantalla que permitía confirmar la autenticidad del autógrafo. Esta práctica desapareció paulatinamente a partir de 1988, cuando se inició el uso de un método más efectivo y sofisticado, con base en claves electrónicas que daban acceso a la firma registrada en una gran base de datos computarizada en línea para todas las sucursales este número conocido como NIP (número de Identificación personal) normalmente constaba de 4 dígitos).

Para dar avisos desde lugares lejanos, y desde el extranjero, se aprovecharon las líneas de telefax, que eran enormes aparatos —similares a una máquina de escribir— que mediante una línea telefónica lograban transmitir mensajes que se gravaban en cintas.

Las cintas del telefax podían ser impresas en otra máquina que permitía leer el mensaje en papel. De cualquier forma, por muy rápido que fuese, un mensaje podía tardar hasta medio día en llegar a su destino.

Inicio de la Banca Electrónica en México:



Hacia principios de la década de los setentas se inició una nueva etapa en la actividad bancaria nacional, caracterizada por el creciente uso de computadoras conectadas ahora si en red .En aquellos años se empezó a usar una nueva herramienta de intercomunicación entre computadoras mediante el teléfono. Se trataba del sistema audio-respuesta. Cuyos

primeros ensayos se hicieron en la rama militar donde, básicamente, se utilizó para consultas que podían relacionarse con aplicaciones de tipo logístico, como movimiento de tropas y abastecimientos. Algunas empresas de carácter comercial, sobretodo las compañías de aviación, emplearon después este sistema para el control de sus inventarios.

En la banca mexicana, audio-respuesta fue un sistema de transmisión que hizo posible la comunicación directa entre las sucursales y una computadora instalada en la oficina central de un banco, haciendo uso de las líneas telefónicas. Esto significó un gran avance, ya que las operaciones se hicieron más versátiles y el tiempo requerido disminuyó. Para ese entonces las funciones computarizadas eran en cuentas de ahorro y cheques (depósitos y cobro de cheques).

La forma en que funcionaba es a manera de los sistemas manuales de consulta, en el sentido de que la persona que solicita datos se comunica directamente por medio del teléfono al centro donde se le va a dar la información. En el caso del sistema manual, cuando el empleado bancario utilizaba el teléfono, se comunicaba a Prueba y Destino que era un sistema que otra persona debía verificar. En audio-respuesta, la comunicación se hace a la computadora, la cual, a través de equipo especial, contesta la llamada, la estabiliza, es decir, la mantiene abierta, y va pasando la información que desde el módem externo teclea la cajera. El módem es un tablero miniatura que no pesa más de 300 gr, y que facilita la comunicación entre dos equipos".En la comunicación institucional se informaba a los clientes: audio-respuesta dice adiós a la desagradable espera de los clientes con prisa, elimina trámites de papeleo y responde precisa, y fidedignamente, a una velocidad increíble".

Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias

Como parte de un desarrollo paralelo de la banca mexicana con relación a los Estados Unidos, en 1969 llegaron las tarjetas de crédito, las cuales se apoyaban en los primeros avances de la tecnología que, en ese momento, permitían el manejo de información personal y administrativa de los clientes, en archivos secuenciales.

La única forma de identificar al usuario era a través de un número y con su firma. La banda magnética de la tarjeta de crédito se incorporó 15 años después con la llegada de los cajeros automáticos.

El Banco de Comercio, el más importante de aquella época comunicaba, con orgullo, que en los primeros dos años (1969 y 1970) se consiguieron 65 mil clientes para sus tarjetas de crédito. La banca emitió plásticos con el respaldo de las computadoras, que facilitaban el registro de las operaciones. Los establecimientos debían checar por teléfono en el banco si la transacción era posible. En 1970 había alrededor de 4 mil establecimientos afiliados, en los cuales podían realizarse compras con las tarjetas de crédito. En la actualidad existen alrededor de 150 mil redes de industrias, comercios y servicios afiliados. El crecimiento en 30 años ha sido explosivo.



En 1979 ocurrió un acontecimiento fundamental en materia de automatización, un logro que permitió un avance dinámico de las actividades bancarias. Se implementó el sistema On line (En

línea término empleado para indicar que un servicio está disponible por medio de una conexión permanente), esto permitió enlazar a un registro central todas las operaciones bancarias de las principales ciudades de la República Mexicana. Significa que al momento de hacer la operación se registra en un saldo o estado de cuenta. Esto es resultado del desarrollo tecnológico y de las aplicaciones de cómputo que sistematizaban el manejo de grandes bases de datos con una rapidez que en estos días no nos sorprendería, pero para la época eran un gran adelanto, que consistía en el manejo de información y operación en tiempo real en la ventana de servicio a los clientes.

Con el sistema On line se logró que al instante de la operación existiera un registro. Los datos ordenados por el cajero quedaban impresos en una pantalla el tiempo necesario para verificar los saldos y confirmar la validez de la operación. El cliente se beneficiaba al recibir un servicio que permitía conocer su saldo en el momento de acercarse a una ventanilla, sin esperar hasta 4 ó 5 días, como ocurría en la década de los 60. La implantación de este sistema no fue una labor fácil, los empleados bancarios tomaron cursos para adaptarse al nuevo modelo. Actualmente se cuenta con sistemas de operación (compra y venta) de inversiones que ofrecen servicios a los clientes bancarios (personas físicas o morales) en línea, que permiten mover enormes cantidades de dinero a través del teléfono o de plataformas electrónicas que, además de ser confiables, permiten optimizar tiempo y eficiencia en un mercado tan volátil como el bursátil y el de las tasas de interés dando una mayor certidumbre a dichos mercados.

Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos, en sus primeras versiones, aparecieron en 1982 (Antes de la Estatización bancaria) , había unos cuantos instalados en el D.F., Guadalajara y Monterrey. Con este avance, a la altura de los países más desarrollados, se agilizó el proceso de automatización en la relación entre el cliente y el banco, al ofrecer, al mismo tiempo, agilidad y rapidez para disposiciones de dinero en efectivo y otras operaciones como pago de servicios.



Los cajeros automáticos son producto de la necesidad de ofrecer servicios bancarios durante las 24 horas. La solución es posible mediante una mezcla de tecnologías de cómputo, de teleproceso y de bandas magnéticas en las tarjetas (la tecnología track II incluía más información en la banda que el track I de las primeras tarjetas de crédito). Se trata, en realidad, de procesadores que cuentan con una pantalla, un teclado numérico y un dispensador de billetes (el procedimiento para suministrar los billetes es electromagnético) y un módulo de memoria que registra las transacciones diarias. Su poder radica en su conexión directa a un equipo de cómputo —procesador central—, disponible las 24 horas.

Al ingresar la tarjeta correspondiente, el cajero revisa, a través de un lector, la cinta magnética y confirma la autenticidad del plástico. Posteriormente solicita el número de identificación personal (NIP) o password, el cual debe ser registrado en el teclado numérico. Una vez dentro del sistema se pueden hacer operaciones, como consulta de saldos, retiros de efectivo o pago de servicios como el teléfono, luz, agua, etcétera.

En 1986 se creó la tarjeta que en aquel momento se denominó activa para el cobro de nóminas. Es el Antecedente directo de los plásticos que hoy conocemos como tarjetas de débito, porque sirven como una cuenta de ahorro con saldo a favor del cliente, han tenido tanto auge que en el año 2000 había en el país alrededor de 10 millones de estas tarjetas en todo el sistema bancario mexicano. A ellas podemos sumar 5 millones de tarjetas de crédito y 10 mil cajeros automáticos.

Los servicios de pago a través de tarjetas —tanto de crédito como de débito— se utilizaban muy poco. Sin embargo, el hecho de poder pagar en establecimientos comerciales y poder obtener dinero en cajeros automáticos, las 24 horas del día y los 365 días del año, provocó un rápido aumento en el uso de estos instrumentos bancarios. Tanto, que actualmente el porcentaje de operaciones bancarias que se hace a través de este medio es del 45 por ciento.

4.5 Call Centers y nuevos modelos de negocio y gestión bancaria.

En 1988 se crea el sistema de banca por teléfono. Su antecedente directo fue el sistema audio respuesta. Las instituciones de crédito ofrecen a partir de ese momento un servicio automatizado para recibir llamadas de los clientes desde cualquier parte del país, es aquí donde vemos la aplicación arcaica de los centros de llamada.

Los primeros servicios se hacían mediante operadoras que respondían a las dudas e instrucciones de los clientes. Desde 1994 la operación se hace a través de un servicio digital que se opera por medio de las teclas del teléfono, y en la que una grabación nos acompaña en la ejecución de múltiples transacciones como consulta de saldos, pago de tarjetas, reporte de tarjetas extraviadas, solicitud de tarjetas de crédito, pago de servicios, transferencias e inversiones.

Se requiere un NIP o clave personal para tener acceso a este servicio. La tecnología que hace posible esto (operación de voz y datos) se integra en robots conocidos como IVR's (Interactive Voice Response). Al final, esto puede verse como si el robot contestara al cliente y, al igual que como lo hace una persona, operara el sistema —de la misma forma y con la misma secuencia— haciendo la traducción simultánea de los datos a voz.

Con los servicios digitalizados, apoyados con la fibra óptica, los satélites y las centrales de telefonía celular, la banca por teléfono empezó a registrar una elevada utilidad en la década de los años 90. La cantidad de transacciones por teléfono ha ido en aumento constante, constituyendo, en la actualidad el 25.0% de las operaciones totales en los bancos de México.

En este sentido quiero hacer mención de ciertos modelos de negocio que se han implementado en el país aprovechando la tecnología existente y las escasas oportunidades que el denominado "Error de Diciembre" dejó a la economía; estos modelos fueron aprovechados por algunos bancos para posicionarse dentro del mercado en una época tan difícil como lo fue el último quinquenio del milenio pasado. Por medio de los centros de llamada muchos bancos habían decidido transferir sus ineficiencias a otras empresas denominadas genéricamente "*outsources*" que son proveedores de servicios con cierto grado de especialización así, por ejemplo los bancos contrataban un Call Center con la finalidad de promocionar un servicio o producto en particular, tomemos el caso de una tarjeta de Crédito, el banco se beneficia por los bajos costos de la servicio que estos lugares prestan, su rango de acción es mucho más

amplio que aquel que se podría tener por medio de las sucursales convencionales ya que se tiene la posibilidad de incrementar la base de datos primigenia con registros nuevos de posibles prospectos para dicha campaña, además tiene la ventaja de evitar el oneroso costo en infraestructura propia y al no contratar directamente el personal no se conlleva la responsabilidad directa de la carga social que la contratación de empleados involucra.

Ya se habló previamente de los beneficios del Call Center por tanto no ahondare más en ellos, sin embargo quisiera referirme a dos casos muy particulares y concretos que probablemente han sido los casos que ejemplifican mejor el como las computadoras, los faxes y los teléfonos permiten a una organización ser más eficiente, sin hacer dispendios exageradamente gravosos logrando con esto menores costos de intermediación, El caso de American Express Bank organización que centró en un principio su estrategia, de participación en el mercad en el Crédito al Consumo, con la emisión de su primer producto en 1996: La Tarjeta de Crédito American Express (AMEX). Posteriormente, American Express Bank, busco enfocarse en la captación por medio de 3 instrumentos que promueven el ahorro y la inversión apoyado en una sólida infraestructura tecnológica, lo notable del esquema que maneja American Express es que el banco no tiene sucursales, los clientes son contactados por medio de un Call Center aprovechando bases de datos de los clientes de AMEX o son compradas al propio Call Center, se ofrecen tasas superiores a las de mercado por medio de instrumentos de plazo fijo y liquidez inmediata en el caso de los instrumentos de liquidez se trata de cuentas de ahorro a las que se accesa por medio de una tarjeta bancaria que puede utilizarse como medio de pago en Internet, como instrumento de inversión se maneja un pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento.

En general las operaciones se realizan por medio de un ejecutivo de cuenta que atiende de manera personalizada al cliente desde la apertura eliminado con esto la necesidad de desplazarse, esto en horas y días hábiles en el caso de que se requirieran hacer operaciones en días u horas que no son hábiles las operaciones pueden hacerse vía Internet. Debido al volumen de sus transacciones, American Express Bank es el principal emisor de transacciones como usuario del servicio de pago interbancario a través de CECOBAN, servicio que ha permitido alcanzar un elevado nivel de eficiencia en la dispersión de fondos a terceros. a estrategia de fondeo de la tesorería se ha desarrollado siguiendo cinco principios básicos: •Disminuir los costos de fondeo. •Mejorar el perfil de vencimientos. •Mitigar los riesgos derivados de cambios en los mercados financieros. •Acceder a un mercado mucho más profundo, mismo que sigue mostrando una buena aceptación del papel emitido por American Express. Incorporar al esquema de

fondeo los recursos provenientes de la captación lograda a través de la línea de productos financieros personales(36).³⁷

Situación muy similar es la de Ixe Banco, S.A. quien hacia finales de 1995 el vivía como toda la banca mexicana una gran incertidumbre como resultado de la crisis enfrentando este Banco pérdidas del de un millón quinientos mil pesos. En total el Grupo Financiero Ixe reportó una pérdida de \$68 millones, ubicándose su Capital Social en los 332 millones 634 mil pesos.

Dada la terrible situación en 1996 se iniciaron una serie de reestructuras, capitalizándose el Grupo en \$30 millones de pesos. Designando a un nuevo Director General al frente de cada una de las entidades así como del mismo Grupo, haciendo realidad el proyecto de integración, en un mismo espacio, de todos los servicios que presta el Grupo y sus entidades. Además, se estableció un plan de desarrollo del Banco con una estrategia claramente definida apoyada en avances tecnológicos Internet y banca por teléfono.

La nueva tendencia del Grupo se reflejó en los resultados de 1996 al obtenerse utilidades del orden de los \$23 millones destacando la utilidad de la Casa de Bolsa cercana a los \$29 millones de pesos. El Capital Contable del Grupo aumentó en un 20%, en relación con el año anterior, ubicándose en 398 millones 680 mil pesos.

1997 fue el año de consolidación de los proyectos de la nueva administración al obtenerse resultados por demás favorables, tanto en lo que se refiere a la parte financiera como lo referente a la estructura orgánica del Grupo. Lo anterior pese a que 1997 fue un año difícil para gran parte de las empresas mexicanas.

En este Año Ixe Banco continuó con la liberación de nuevos productos de consumo tales como crédito automotriz, con 134 créditos colocados, el hipotecario inicia pruebas piloto con dos operaciones y tarjeta de crédito con 1,257 plásticos. El monto de crédito otorgado pasó de \$236.0 millones en 1995 a \$622.9 millones en 1996 hasta llegar a \$1,689.2 millones de pesos en 1997.

Por otro lado, la captación pasó de \$308.7 millones en 1995 a \$643.5 millones en 1996 y a \$1,493.2 millones de pesos. Ampliando su número de sucursales a catorce. De tal manera se consolidó la

³⁷ Elaborado con información propia y encontrada en la pagina web de American Express México. Amex

infraestructura de las sucursales del área metropolitana de la Ciudad de México y se ayudó a incrementar en un 228% el total de la captación bancaria, mejorándose substancialmente los márgenes de operación. Ixe Banco, S.A. se colocó como una de las pocas instituciones bancarias con capacidad para fondear con recursos de su clientela el 100% del portafolio de crédito. Asimismo Afore XXI, en donde Ixe Banco, S.A. participa con el 50% del capital, fue durante 1998 una de las afores de mayor éxito al obtener el segundo lugar en calidad de afiliados y el cuarto lugar en utilidades netas.

Los casos anteriores nos dan un buen ejemplo de cómo puede funcionar un banco y crecer gracias a un buen soporte tecnológico y una estructura congruente, la eficiencia lograda en estos esquemas generadores de menores costos de intermediación deben traducirse necesariamente en mayor captación (ya que en ocasiones las tasas llegan a ser muy atractivas para ciertos sectores que requieren un rendimiento real (entendido este como aquel que supera la inflación) sin perder liquidez) consecuentemente menores tasas activas y obviamente un mayor flujo de financiamiento sobretodo para actividades productivas.

Estos bancos sin paredes están tomando auge en todo el mundo para ejemplificar veamos el caso de España donde el Banco de España ha autorizado a principios de enero del año 2000 la puesta en marcha de Uno-e.com, nuevo banco del grupo BBVA que operará exclusivamente por Internet. Ofrecerá productos de inversión y ahorro para España, Portugal y Latinoamérica y pretende también implicarse en negocios alternativos a través de la red desarrollando negocios de comercio electrónico junto con otras empresas.

La empresa Indra -tecnología española, empresa tecnológica del más alto nivel- se alió a comienzos del 2000 con Caja Madrid y Banco Zaragozano para crear un portal de acceso a servicios bancarios y financieros, asesoramiento e intermediación en Bolsa, Caja Madrid comenzó a ofrecer servicios de banca electrónica exclusivos para empresas, después de cumplir su primer año en ofrecer el mismo servicio a particulares.

En el caso de la banca española me parece interesante destacar que al existir Internet el tamaño de las instituciones no es lo importante. Aquí puede ocurrir que el pez pequeño se coma al grande. Un pequeño banco como Caixa Galicia registró más de un millón de transacciones en 1999 a través de Internet. El 6 por ciento de las órdenes de compra de valores tramitadas por la entidad se realizan por ese canal, así como el 3 por ciento de las órdenes de venta. El número de ficheros de adeudos, nóminas y descuento

transmitidos por las empresas a la entidad en 1999 superaron los 34.000 por un volumen total de 107.000 millones de pesetas. El banco gallego comenzó sus actividades por Internet en septiembre de 1997.

Poco a poco los particulares y las empresas se empiezan a incluir en esta dinámica ya que lo que inicio siendo una ventaja o simple comodidad se volvió una herramienta indispensable sin la que sería imposible ser competitivos en el mundo globalizado en que vivimos, los flujos deben ser mas eficaces y eficientes deben moverse a velocidades cada vez mayores y contribuir con ello a buen funcionamiento de las empresas y de la economía en general.

Las ventajas principales ventajas que tiene concretamente la banca por Internet son las siguientes:

- ☒ Operación las 24 horas.- La Banca Electrónica permite estar conectado virtualmente con el Banco en línea del día los 365 días del año, las 24 horas, ahorrándole tiempo, recursos, dificultades y ganando eficiencia en el manejo financiero sobretodo en la administración las cuentas empresariales.
- ☒ Se incrementa la Eficacia ya que se tiene contacto directo e inmediato entre la institución y el usuario.
- ☒ Se incrementa la Eficiencia: ya que existe un ahorro importante en la horas de trabajo que se dedican a realizar las transacciones.
- ☒ Es ágil y amigable (de Fácil utilización)
- ☒ Es Económico ya que los costos o no existen o son realmente bajos, de igual manera hay una reducción en costos ocultos como pueden ser tiempos muertos transportación gastos de seguridad etc..
- ☒ Es Confiable: La información se actualiza en el momento en que se genera un cambio.
- ☒ Es Seguro: Actualmente: Los Navegadores (Programa (Software) que es la herramienta por medio de la cual se viaja por el ciber- espacio) ofrecen varios niveles de seguridad, en la parte de encriptación se tiene que: La mayoría de los Navegadores encriptan la información, con ello la protegen al enviarla a través de Internet. Existen básicamente dos tipos de encriptación o cifrado:

Encriptación estándar (40-bit o 56-bit). Equivale a 2^{40} o 2^{56} posibles llaves que se pueden generar para proteger la información que se maneja pero sólo una se utiliza por cada sesión en línea. Se tiene así muchos billones de posibles llaves que se pueden utilizar para la información de la cuenta, pero sólo una se utiliza cada vez que se usan los Servicios en Línea con lo que se tiene un buen nivel de protección para información confidencial dentro de la red.

Encriptación "alta" o "fuerte" (128-bit). Equivale a 2^{128} es decir la cantidad de combinaciones resultantes esta será de 3.4 con 38 ceros después posibles llaves que se pueden generar para proteger tu información pero sólo una se utiliza por cada sesión en línea. Si un hacker (personaje que tiene la capacidad de transgredir la privacidad de la computadora una vez que esta conectada en red) intenta tomar información de las cuentas, necesitaría una computadora con un poder de procesamiento mayor que el utilizado para el estándar de 40 bits o 56 bits para encontrar la llave correcta y muchísimo tiempo.

Se pretende que este estándar se pueda utilizar hasta bien entrado el siglo XXI, por lo menos hasta el año 2060, no obstante se busca utilizar dentro de los bancos cibernéticos, encriptaciones de 256 bits es decir 2^{256} a la brevedad para operaciones específicas.

- ☑ Se tiene un mejor control: Posibilita auditar el trabajo de cada operador, disponiendo de toda la información al momento.

La mayoría de las operaciones bancarias se pueden realizar con toda tranquilidad por medio de la Banca Electrónica, aquí presento algunos ejemplos:

- ☑ Visualizar, exportar e imprimir todas las consultas realizadas en línea
- ☑ Transferencias entre cuentas propias y hacia cuentas de terceros
- ☑ Transferencias Múltiples
- ☑ Pago de Haberes
- ☑ Pago a Proveedores
- ☑ Constituir plazos fijos, renovarlos y/o pasar los fondos obtenidos hacia cualquier cuenta
- ☑ Comprar o vender divisas.
- ☑ Consultar movimientos (de los últimos 30 días), saldos, tasas y cotizaciones

- Abonar las cuotas de sus créditos
- Pagar su tarjeta de crédito y de terceros
- Solicitar resúmenes, chequeras, boleteras
- Recaudaciones Instantáneas, Incluyendo Seguridad Social.
- Por medio de la función Exportar, se pueden transferir datos y dejarlos grabados en la PC, en formato de planilla Excel, a fin de facilitar consultas, Facilitando así el seguimiento de la actividad de las cuentas, su conciliación y con ello optimizar la gestión financiera y su control para empresas y particulares.

Además de las operaciones tradicionales de banca, los clientes van a encontrarse nuevos servicios con mayor frecuencia. Por ejemplo el Banco Pastor -primera entidad del mercado español en ofrecer la posibilidad de operar en bolsa por Internet sin cobrar comisiones- ha puesto en marcha un servicio de información sobre ayudas y subvenciones existentes en los ámbitos europeo, estatal y autonómico, y de concursos y licitaciones públicas, al que podrán acceder todos los clientes de Pastornet, la web del banco. El nuevo servicio permitirá a los clientes formular la solicitud para la gestión y la tramitación de los expedientes correspondientes. A esta revista le consta que Banco Pastor es, probablemente, la entidad bancaria española más imaginativa y emprendedora en Internet, y que se esfuerza por ofrecer un nivel de servicio superior a la media(37).³⁸

Además de las tecnologías electrónicas empleadas se han introducido diversos sistemas de administración o gestión, dentro de las instituciones bancarias que buscan hacer mas eficiente su operación de estos sistemas el mas representativo por ser susceptible de certificarse por tercera parte es el conocido como ISO-9001.



El último capítulo del presente trabajo esta dedicado a presentar a grandes rasgos las características principales de este sistema y ver como se ha ido integrando poco a la gestión bancaria así como lo beneficios que resultan de la implantación del sistema de gestión de la Calidad ISO-9001: en su versión 2000.

³⁸ Página web <http://www.marketingycomercio.com/numero11/11not5.htm>

CAPITULO 5

5.1. Calidad

La calidad es un concepto extremadamente complejo que ha ido variando con los años y del que existen un sin número de formas de concebirlo, según se aplique en la academia, en las empresas, la industria o la vida cotidiana, a continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad.

Calidad es :

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente e incluso superarlas.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Para W. Edwards Deming, la calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua".

Para el Dr. J. Juran; la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Kaoru Ishikawa, define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Rafael Picolo, quien fuera Director General de la empresa Hewlett Packard define "La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina".

Según el Pequeño Larrouse Ilustrado:

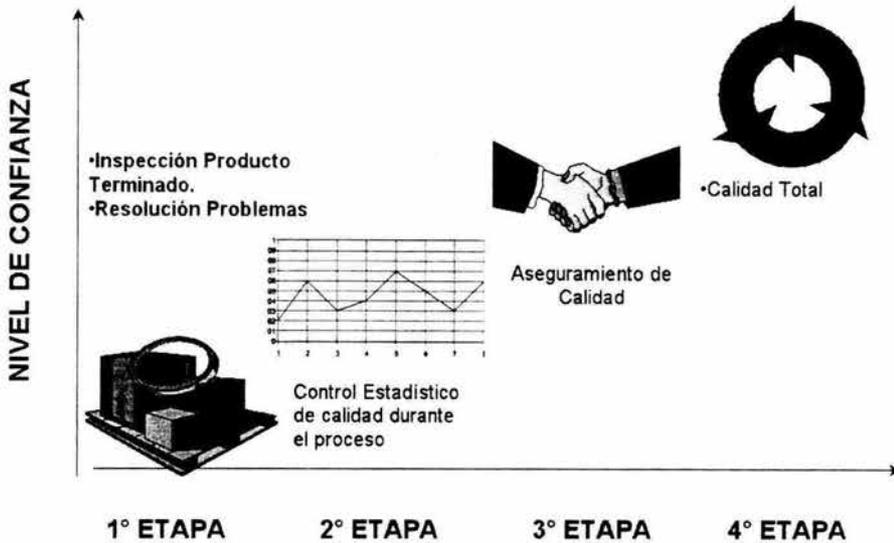
Calidad (lat. *qualitate*; doble etim. *calidad*) *substantivo fem.*

- 1 Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa: *tela de superior* ~; *persona de noble* ~ y *honradez a toda prueba*; ~ *de vida*, nivel de bienestar de los individuos de una sociedad; conjunto de condiciones que hacen la vida más agradable.
- 2 Superioridad en su línea; nobleza de linaje; importancia o gravedad de alguna cosa: *una mercancía de* ~; *una dama de* ~; *asunto de* ~; *voto de* ~, el que tiene más valor, por la condición del que lo emite.
- 3 Consideración social, civil o política; circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad: ~ *de ciudadano*; *en* ~ *de*, con el carácter o la investidura de.

Particularmente prefiero el pensamiento del escritor y crítico de arte inglés John Ruskin (1819-1900); cuya concepción nos indica que "La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia", es decir para lograr la calidad en un producto o servicio se requiere un esfuerzo consciente y en cierto sentido una metodología.

Las definiciones anteriores nos permiten ver a grandes rasgos la evolución de la conciencia de lo que debe ser la calidad en los negocios es por ello que podemos identificar cuatro etapas de desarrollo bien diferenciadas desde la inspección del que producto, que aunque sea en forma arcaica ya podemos considerar un sistema (Entendido este como un conjunto de procesos, interrelacionados para la consecución de un objetivo específico), evaluadas cada una en relación al nivel de confianza que logran para la organización y consecuentemente para el cliente.

EVOLUCION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD



Se considera generalmente que al principio de 1900, se inicia la primera etapa de esta evolución donde el capataz, era quien se encargaba de supervisar las tareas que realizan los pequeños grupos de trabajadores y en quien recaía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por cada uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo naciendo así la practica conocida como control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron la segunda etapa del control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control.

Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento. Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

El tercer paso se dio cuando se buscó asegurar la calidad del producto en cada una de las fases de producción lo que garantizaba que la suma de estas fases nos daría un resultado de calidad si cada fase cumplía cabalmente con los parámetros establecidos.

Esta necesidad llevó al cuarto paso, el control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficientemente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos todo lo anterior gracias a un sistema integrado..

Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario.

Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.

Ahora bien son muchos los aspectos que abarcan los sistemas de calidad que se han integrado fuertemente a la mayoría de las empresas importantes del país(incluyendo los bancos) , por ello es difícil sintetizar su alcance y funcionamiento, es por ello que para lograr este objetivo se presenta grosso modo el pensamiento de los Doctores W. Edwards Deming y de Joseph M Juran quienes son considerados los padres de la calidad moderna , para enfocarnos posteriormente en la organización ISO y la Norma ISO:9001:2000.

Teoría del Dr. W. Edwards Deming

W. Edwards Deming (1900-1993) Estadístico estadounidense. Inicio en 1942 (en plena guerra mundial) una serie de cursos sobre el control estadístico del proceso en la universidad de Stanford, Estados Unidos, a dichos cursos asistieron ingenieros de algunas empresas que fabricaban armamento. Esto le dio cierto reconocimiento y le permitió realizar trabajos sobre la industria japonesa, que introdujeron en ella los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad.

En 1947, Deming fue contratado por el comando de las fuerzas de ocupación aliadas para que ayudaran a elaborar el censo japonés de 1951.

En este sentido debemos de recordar que Japón había pagado un precio muy elevado por su derrota ante los aliados. De sus grandes ciudades sólo Kyoto se había salvado de sufrir daños en gran escala. La industria estaba en ruinas. la producción agrícola se había reducido en una tercera parte. La población tuvo que prescindir primero de los bienes de consumo y luego de los alimentos. La moral se había derrumbado. El escaso arroz, base alimenticia del pueblo japonés, no se encontraba ni en los restaurantes. Se prohibía dormir en las estaciones del tren porque muchos morían ahí de inanición, sobre todo los niños y los ancianos.

Cuando, en 1950, fue invitado por el presidente de la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses, (UCIJ) Ishikawa, a enseñar sus métodos estadísticos a los ingenieros japoneses. Deming encontró un Japón donde se vestía y se comía mucho mejor que inmediatamente después de la guerra, pero los precios eran altos y los productos japoneses habían reformado su bien ganada fama mundial de mala calidad.

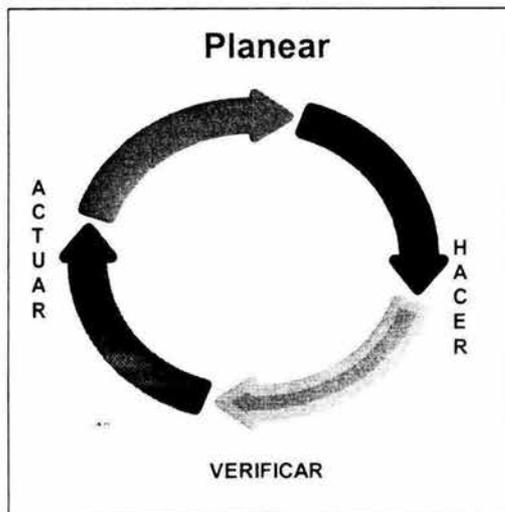
El doctor Deming ya había generado un modelo de gestión de la calidad que intento implementar en Estados Unidos sin embargo logro poco éxito, posterior a esto impartió su primer curso en Japón el 19 de Junio de 1950 ante un auditorio compuesto principalmente por ingenieros, convencido de que la principal causa por la que su modelo administrativo para la calidad fracasó en los Estados Unidos fue la falta de capacitación y el nulo involucramiento de la alta dirección, solicitó hablar con los altos directivos japoneses, al percibir que la situación en el país asiático podía ser radicalmente diferente.

El 13 de julio de 1950 Ichiro Ishikawa logro reunir a 21 de los principales empresarios del Japón en una cena en la que Deming les presentó su filosofía administrativa para la calidad.

En Agosto, hablo ante otros 50 industriales de Tokio y ante 45 más en Hakone. Al finalizar el verano de 1950. Deming había expuesto su filosofía y su sistema administrativo para la calidad a la mayoría de los altos ejecutivos de las grandes compañías japonesas.

Los temas de seminario de Deming fueron los siguientes:

- Cómo mejorar la calidad llevando a cabo el ciclo; planear, hacer, verificar, actuar (PHVA, o ciclo de Deming), en relación con el diseño, la producción, las ventas, las encuestas y el rediseño.
- Planear significa entonces diseñar mejoras en el trabajo.
- Hacer significa introducir dichas mejoras en el proceso verificando internamente su efectividad.
- Verificar significa realizar el trabajo con las mejoras introducidas
- Actuar significa recibir la retroalimentación del departamento - cliente acerca de las mejoras introducidas y con base en dicha retroalimentación, institucionalizar el mejoramiento con el propósito de prevenir la repetición de los defectos.



Al final de cada ciclo hay que institucionalizar las mejoras. A este proceso de estandarización de las mejoras introducidas se le denomina con la sigla SDCA (Standarize, Do, Check, Action).

Para continuar con el proceso de mejoramiento continuo, los estándares establecidos con las mejoras introducidas por un primer circuito de Deming deben ser considerados como punto de partida para introducir nuevas mejoras.

No es posible el progreso, si no se admite que toda situación es perfectible, es decir es un círculo escalonado que termina por volverse una espiral de mejora continua al cerrar cada ciclo con un progreso efectivo.

El ciclo de Deming debe, pues, entenderse como un proceso a través del cual se establecen constantemente nuevos estándares de calidad con el propósito de que éstos vuelvan a ser revisados y reemplazados por estándares más avanzados.

Ahora bien, este mejoramiento continuo de cada etapa del proceso sólo es posible si quienes intervienen en dicho proceso llevan a cabo en su propia actividad laboral el ciclo de calidad. El mejoramiento continuo es el resultado, en último término, de esta aplicación del ciclo de calidad por parte de cada trabajador en su propia actividad laboral.

Esta aplicación consiste en las siguientes actividades:

- La importancia que tiene medir la dispersión (Esto porque aquello que no se mide no se puede controlar).
- Empleo de gráficas de control para el control del proceso y como aplicar los resultados en la toma de decisiones.

Por indicación expresa del Dr. Deming, se organizó posteriormente en la ciudad Hakone otro seminario dedicado exclusivamente a presidentes y altos gerentes de la industria, para exponerles la importancia que tiene el que las empresas introduzcan el control estadístico de calidad.

El mensaje dado por Deming a los japoneses fue en un primer término estadístico, a fin de resolver los problemas de la calidad con un enfoque sistemático y serio. Los ingenieros y administradores aprendieron de él los fundamentos del control estadístico. Desde entonces el conocimiento y la aplicación de este control se fue extendiendo dentro de las diversas industrias japonesas. La introducción de estas técnicas, sin embargo, no se llevó a cabo sin problemas. Hubo que vencer en muchas ocasiones la resistencia de los empleados, especialmente, de los de mayor antigüedad. En otros casos, los ingenieros y los obreros de planta aplicaban con entusiasmo las técnicas del control estadístico, mientras que la alta gerencia no mostraba mayor interés en el asunto.

Por eso se vio que, si se quería avanzar, en esta dirección, era urgente convencer a los altos directivos de la necesidad de adoptar plenamente dichas técnicas.

Deming sostiene según su experiencia que el 85% de los errores que se cometen en toda la organización son causados por el sistema y sólo los directores los pueden resolver con la ayuda de los trabajadores de línea (grupos de trabajo aplicados a la mejora continua de la calidad) y únicamente el 15% de los errores son ajenos al sistema y generados por otros factores.³⁹

Es por esto que aunque la mayoría de los directores tienen experiencia y son conocedores de su propio negocio, no tienen noción de como producir la calidad, por lo cual requieren ser capacitados tanto en la filosofía como en los modelos administrativos para la calidad.

Los empresarios y los altos directores japoneses abrazaron la filosofía y el sistema Deming y los adaptaron a sus organizaciones con tan buenos resultados que, primero se convirtieron en un formidable competidor en los mercados internos y luego expandieron su poderío económico entre sus vecinos, los cuales aprendieron y aplicaron la filosofía y el "sistema administrativo Deming".

Las líneas anteriores nos esbozan un poco, la trayectoria y el pensamiento de Deming que queda mejor sintetizado en el cuerpo paradigmático conocido como los catorce puntos de Deming y las siete enfermedades mortales de la organización, en cada inciso agrego una pequeña interpretación del mismo adaptado a la realidad de las empresas nacionales y de que manera esto influye en el desempeño de las mismas.

³⁹ *Página web* <http://www.mannagementdemming/qualitthink.htm>

LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING Y LAS SIETE ENFERMEDADES MORTALES:

1. Creé constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objeto de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo. Es decir el reto verdadero e irrenunciable de un sistema de calidad que funcione, es la mejora continua y esta solo se logra por medio de la constancia en la realización de las actividades cotidianas en todos los niveles, donde prevalezca el compromiso por medio de objetivos claros con el proceso de mejora continua.

2. Adopte la filosofía postayloriana. Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos occidentales deben de estar conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y a hacerse cargo del liderazgo para el cambio. En este sentido ubiquemos a Frederick W. Taylor (1815 - 1915), personaje bien conocido por los estudiosos de la administración al desarrollo una variedad de métodos destinados a mejorar la eficiencia de la producción, en los que consideraban a los trabajadores poco más que máquinas capaces de pensar.

Para Taylor, las principales funciones de los supervisores son:

- El seleccionar científicamente al trabajador, capacitarlo y desarrollarlo.
- El informarle de los conocimientos integrados y sistematizados de su tarea.
- El darle a cada uno la mayor tarea posible de acuerdo con sus aptitudes personales.
- El incentivar a aquellos que alcancen o sobre pasen la meta.

Este sistema, tiene el gran inconveniente de ser beneficioso al principio pero fatal en sus consecuencias ya que sobre desgasta a las organizaciones y es cortoplazista en extremo, infortunadamente tuvo gran arraigo en todos los sistemas industriales de occidente incluyendo México, el sentido que Deming pretende darle a este punto, esta muy relacionado con la filosofía oriental donde el trabajo a todos los niveles se integra al plan de vida de cada persona, buscando trascender por medio del mismo es por ello que todos los integrantes de la organización deben ser valiosos y la organización funcionar bajo un esquema de sistemas para que las actividades erróneas sean corregidas y las habilidades personales se transfieran naturalmente al sistema, en este sentido se revaloriza a la persona como creadora de valor en sentido amplio.

3. Deje de depender de la inspección para lograr la calidad. Elimine la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del proceso de la producción. Es decir : Un costo innecesario del todo dentro de un sistema de calidad y por tanto dentro de una empresa, es el las inspecciones al producto final. Esto debe sustituirse por un sistema de gestión que utilice el monitoreo en partes neurálgicas del mismo para ser del todo ágil en la respuesta logrando con esto mayor eficacia.

4. Acabe con la práctica de hacer negocios basados en el precio. En vez de ello, minimice el costo total. Tienda a tener un solo proveedor para cada artículo, con una relación de lealtad y confianza a largo plazo. En cierto sentido profesionalizar el negocio, este punto es en particular importante en la dinámica económica actual donde el neoliberalismo ha propiciado la competencia salvaje y desmedida, que ha degenerado exclusivamente en la competencia a nivel de precio, llevando a la desaparición de muchas pequeñas y medianas empresas que a raíz de su propio tamaño y de la poca incorporación de tecnología tienen costos rígidos que les impiden adaptarse a tales condiciones.

5. Mejore siempre y constantemente el sistema de producción y de servicio para mejorar la calidad y la producción y así reducir continuamente los costos. Bajo un sistema de gestión bien estructurado se deben reducir costos es un indicador inseparable del sistema de gestión que garantiza la buena salud y adaptación de la organización. Esto debe ir acompañado necesariamente del desarrollo de los proveedores logrando así el buen desempeño del producto intencionado como se expreso en el punto previo.

6. Capacite y desarrolle en el trabajo. La relación de lealtad y compromiso debe darse tanto al interior como al exterior por ello debe generarse un equipo confiable dentro la organización.

7. Implemente el liderazgo para la calidad. El objetivo de los supervisores consiste en ayudar a las personas y a las máquinas a hacer un trabajo cada vez mejor. La función de los supervisores y de los directores necesita revisarse. Los paradigmas de la supervisión fiscalista y explotadora se están rompiendo hoy, hay que robustecer la relación y la lealtad de los trabajadores por medio de un liderazgo moral verdadero y el sentimiento de integración y pertenencia a la empresa

8. Deseche los temores de las personas, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía. Habrá que generar un ambiente de confianza laboral a fin de crear certeza en lo referente su estabilidad laboral a fin de lograr la concentración total en su desempeño.

9. Derribe las barreras que existen entre los departamentos. Todos de los departamentales deben de trabajar en equipo para prever los problemas que pudieran surgir durante la producción y el uso del producto. Habrá que concientizar a cada una de las áreas de lo importante que es la integración para conseguir los objetivos de la empresa, ya que cada una de ellas tiene su razón de ser.

10. Elimine los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas. Tales incentivadores sólo crean relaciones adversas. La mayoría de las causas de la baja calidad y de la baja productividad son el sistema y, por lo tanto, están más allá de la posibilidad de intervención de los trabajadores de línea.

11. Suprima las metas numéricas para los trabajadores de líneas, sustitúyalas por el liderazgo para la calidad. Este punto es particularmente interesante para el presente trabajo, las metas implican sin lugar a duda competencia, es muy común que en los departamentos de ventas o de producción se marque un piso o cuota mínima a cumplir, además de estimularse a superar metas o techos logrados. Este modelo tiende al desgaste acelerado de los trabajadores y del propio sistema de calidad ya que se pierde el foco de la labor al dar mayor importancia al número establecido adicional, a esto normalmente el cumplimiento de estas metas se acompaña de un tipo de coacción. Al tener un líder (no un jefe) se retoma la conciencia del trabajo y se consiguen de mejor manera las metas racionales.

12. Elimine las barreras que privan a las personas de su derecho a estar orgullosos de su trabajo, entre ellas la administración por objetivos. Hay que entender el valor del trabajo en la vida humana, es decir integrar este concepto al proyecto de vida de los empleados de tal manera que se pueda enaltecer por medio de su labor cotidiana.

13. Implemente un vigoroso programa de capacitación y autodesarrollo. La mejora continua debe partir de las personas es por ello que el progreso de la empresa depende en mucho de la formación continua y el desarrollo que logre cada empleado de la organización. Se debe recuperar el valor de la capacitación como inversión en la organización.

14. Ponga a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir el cambio. El cambio es responsabilidad de todas las persona a todos los niveles. El sistema debe venir de la dirección general en cascada a todos los niveles.

Las siete enfermedades mortales de la organización según Deming son las siguientes:

1. La falta de constancia en el propósito de mejorar la calidad.

El manejar un sistema de gestión sobretodo cuando es de calidad es un asunto muy delicado, en una idiosincrasia como la mexicana lo recomendable es formar un sistema robusto desde el principio donde la gente tome conciencia de su importancia y sobretodo se vea motivada a continuar con el proceso, para ello es importante obtener resultados tangibles y reconocerlos en forma adecuada, logrando con esto no interrumpir el proceso.

2. El énfasis en las utilidades a corto plazo, desdeñado la permanencia del negocio en el mercado y las utilidades a largo plazo con una alta probabilidad de mejoramiento continuo. El cortoplazismo es una enfermedad degenerativa y recurrente, en esta época neoliberal donde la competencia se ha vuelto inmisericorde, se pierde el foco de lo que debe ser el desarrollo de la empresa, se abusa de ella sobre explotándola, desgastándola en sus cimientos, en la gente que la forma, la búsqueda de utilidades sobretodo extraordinarias en base a la sobreexplotación y la no inversión terminarán sin duda con la empresa, ya que al no invertir en capacitación e innovaciones tecnológicas se pierde competitividad, muy probablemente se pierda una parte muy importante del capital humano de la empresa, consecuentemente se puede caer en una guerra de precios que terminará por quebrar a la empresa.

3. Las evaluaciones de méritos o de desempeño individual, que premian las acciones a corto plazo, limitan la planificación a largo plazo, socavan el trabajo en equipo y crean competencia entre las personas de una misma empresa, logrando con ello sólo candados, este aspecto está sumamente relacionado con el punto 11 de Deming y evita las adecuadas interrelaciones del equipo de trabajo antepone el interés particular incluso al empresarial, este egoísmo a diferencia del "egoísmo creador de Hayek" atenta directamente

contra la empresa, porque es un conflicto de intereses al interior de los equipos de trabajo de los cuales uno destaca en forma aleatoria pero socava a todo el sistema.

4. La movilidad de la alta dirección, que impide las acciones para la permanencia del negocio a largo plazo. La visión del negocio siendo correcta debe tener cambios mínimos para que todos los esfuerzos se dirijan a la consecución de los objetivos marcados por la dirección, al haber variación en los lineamientos se genera incertidumbre y se pierde el foco de lo que hay que hacer.

5. El administrar la compañía basándose solo en las cifras visibles. Esto es muy similar al cortoplazismo de la segunda enfermedad, un buen resultado contable no implica necesariamente que la salud de la organización sea buena.

6. Los costos médicos excesivos.

7. Los altos costos de garantía de operación.

Las enfermedades 6 y 7 son más propias de los Estados Unidos que de México, donde, en cambio existen los altos costos que implican los subdesarrollados servicios monopólicos básicos como la energía eléctrica, la transportación, el teléfono, etc. y los engorrosos requerimientos burocráticos de las dependencias oficiales y bancarias.

Describiré ahora de manera muy sintética lo más importante de la teoría del Dr. J. M. Juran. Quien tiene una participación muy importante en la formación de este pensamiento de calidad.

El doctor Joseph M Juran es contemporáneo del doctor Deming. Llegó a Japón después que él trabajó con los japoneses.. Su enfoque es menos "estadístico" que el del doctor Deming. su formación académica es en los campos de la ingeniería y las leyes y cuenta con varias publicaciones y diversos materiales multimedia Veamos rápidamente su enfoque, lo que él denomina "La Trilogía de Calidad".

Su disertación parte de una realidad cotidiana donde existe una crisis representada por: la importante pérdida de ventas, gran competencia y altos costos por la falta de calidad. En esta situación pareciera que nuestras formas tradicionales de funcionar no son adecuadas para manejar esta crisis de calidad; de cierta manera, persistir en ese camino ha ayudado a crear esta crisis.

Por ello el manejo de esta crisis requiere algunos rompimientos más drásticos con las tradiciones. Deben tratarse nuevas directrices. lo cual requiere que conformemos una manera universal de pensar acerca de la calidad, una forma sistematizada para todas las funciones y para todos los niveles de la Jerarquía organizacional, desde el director general hasta el ultimo trabajador. Trazar estas nuevas directrices requiere mucho liderazgo personal y participación por parte de la alta dirección. Sin embargo, un obstáculo para que la alta dirección participe, es su experiencia limitada y el poco entrenamiento que ha recibido en cuanto a la administración por calidad. Se puede tener mucha experiencia en administración de los negocios y de las finanzas, pero no necesariamente en administración por calidad. Por ello un elemento esencial para confrontar esta crisis de calidad es adiestrar a la alta dirección con experiencia y entrenamiento en cómo administrar por calidad.

Obviamente, una compañía que deseara trazar nuevas directrices en cuanto a administración por calidad se refiere, debería crear áreas muy unidas, de tal manera que todo el mundo conociera cuáles son las nuevas directrices y fuera estimulado para seguirlas. Crear el tipo de unidad requiere trabajar y manejar muchas fuerzas poderosas que se resistirán a este enfoque unificado; estas fuerzas se deben en su gran mayoría a ciertas diferencias dentro de las organizaciones, las cuales pueden incluir: las funciones múltiples de la compañía, el desarrollo del producto, la producción, la operación de oficinas, etcétera. Cada una de estas funciones se considera, ella misma, como algo único y muy especial.

En los múltiples niveles de jerarquía que existen en una organización, desde el gerente general hasta los trabajadores que no supervisan personal, hay diferencias con respecto a la responsabilidad, a la experiencia previa, a la capacitación, etcétera.

También la multiplicidad de líneas y de productos pueden ser muy grande y compleja, con la producción en masa, productos reglamentados, etcétera.

Estas líneas de productos difieren en cuanto a mercados, tecnología y otras complicaciones.

De este modo, las uniformidades, así como las creencias que están asociadas con cada una de ellas, son una realidad en cualquier compañía, y constituyen, además, un obstáculo serio para la uniformidad en cuanto a la dirección. Dicho obstáculo puede vencerse sólo si somos capaces de encontrar un

proceso universal de pensamiento; esto es, una manera de pensar generalizada acerca de la calidad, que sea adecuada para todas las funciones, para cualquier nivel y para las líneas de producto. Esto nos lleva a lo que podríamos denominar la "trilogía de la calidad".

El concepto de trilogía de calidad consiste en que la administración por calidad y para la calidad radique en tres procesos orientados hacia lograr la calidad:

- Planeación de la calidad.
- Control de la calidad.
- Mejoramiento de la calidad.

Cada uno de estos procesos es universal y se lleva a cabo con una secuencia uniforme de actividades.

El punto de arranque es la planeación de la calidad, es decir, crear un proceso que será capaz de cumplir con metas establecidas, y hacerlo, obviamente, bajo las condiciones de operación. El asunto que requiera la planeación de la calidad puede ser cualquiera: un proceso de oficina, un proceso de ingeniería para diseñar productos nuevos, un proceso de planta para producir bienes o un proceso de servicio para los clientes de acuerdo con sus requerimientos.

Proceso: Planeación de la calidad. Es aquel proceso en el que se hacen las preparaciones para cumplir con las metas de calidad.

Resultado final: es un proceso capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación.

Proceso: Control de la calidad.- Es el que permite comparar las metas de calidad con la realización de las operaciones.

Resultado final: Conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad.

Proceso: Mejoría de la calidad. Es el que rompe con los niveles anteriores de rendimiento y desempeño.

Resultado Final: Conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.

El concepto de Juran esta muy ligado a la reducción de costos por medio de la calidad, es decir a la reducción de re-trabajos, desperdicio de material, especialización etc.

Como vemos la mejora continua esta inmersa en el concepto de la calidad, sobre este tema se abunda día a día se dan nuevos enfoques y pequeñas mejoras a los conceptos base, en esta bastedad de datos concretaremos en un cuerpo reconocido mundialmente que agrupa esta filosofia en una norma precisa la ISO-9001:2000.

5.2. Los Sistemas de Gestión y la Organización Internacional para la normalización (ISO).

La necesidad de tener y aplicar normas en la vida cotidiana es evidente, si no hubiera normas, seguramente lo notaríamos pronto. Las normas hacen una contribución enorme a la mayoría de los aspectos de nuestras vidas - aunque muy a menudo, esa contribución no es del todo perceptible. Es cuando hay una ausencia de normas que se percibe su importancia. Por ejemplo, como compradores o usuarios de productos, notamos pronto cuando ellos resultan ser de baja calidad, o cuando un equipo de computo es incompatible con aquel que ya tenemos, o cuando un artefacto es inestable o peligroso.

Una norma es por definición un *"documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o, sus resultados dirigido a alcanzar el nivel optimo de orden en un concepto dado"* ⁴⁰

Actualmente las normas van más allá de las simples especificaciones de producto, las normas contribuyen a hacer un mejor desarrollo, fabricación y suministro de productos y por medio de las mismas se logren operaciones más eficaces y más seguras al interior de las empresas.

Con la adopción de normas estandarizadas (regidas por un patrón generalizado) se hace el comercio más fácil entre los países proporcionando una base técnica a los gobiernos para cuestiones de calidad, salud, seguridad y legislación medioambiental.

En este sentido debemos remitirnos a la entidad más reconocida a nivel mundial en lo que a normas se refiere la ISO (la Organización Internacional para la Estandarización) dicha organización que en realidad en una federación es el diseñador más grande del mundo de normas. Aunque la actividad principal de ISO es el desarrollo de normas técnicas, las normas de ISO también tienen repercusiones económicas y sociales importantes, directamente tendremos que estos efectos se manifiestan en dos normas de gestión creadas por dicha organización concretamente las denominadas ISO-9001:2000 e ISO-14001:96.

⁴⁰ Organización ISO, IEC Guía 2:1996] "Traducción de Bureau Veritas Mexicana" texto para capacitación.

Las Normas Internacionales que ISO desarrolla son muy útiles, a las organizaciones industriales y comerciales de todos los tipos, a los gobiernos y otros cuerpos reguladores, a los profesionales de valoración de conformidad, a los proveedores y clientes de productos y servicios en ambos público y sector privado, y, finalmente, a las personas en general en sus papeles como consumidores y usuarios finales.

Ahora bien ¿por qué? esta federación tiene este peso y reconocimientos mundiales, ¿qué le ha permitido tal desarrollo e importancia?. Como en todo, tendremos que ver el desarrollo histórico de esta agrupación y observar su estructura para comprender su estatus actual y adéntranos en la parte que realmente nos atañe, la norma de gestión de la calidad ISO-9001:2000-

Historia de la Organización Internacional para la Normalización (ISO).

La estandarización internacional empezó como una necesidad surgida de la innovación tecnológica en el campo de la electricidad, Su antecedente directo fue la Electrotechnical Commission Internacional (IEC) Comisión Internacional Electrotécnica o comité de Ingeniería Eléctrica) que se estableció en 1906. El trabajo iniciado en el campo de la electricidad se extendió rápidamente a otros campos como el de la ingeniería mecánica, constituyéndose así la Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA) en 1926. Infortunadamente y como resultado de la segunda guerra mundial las actividades de ISA cesaron en 1942.

Fue hasta 1946, que delegados de 25 países se encontraron en Londres y se decidió crear una nueva organización internacional no gubernamental, cuyo objeto sería facilitar la coordinación internacional y unificación de normas industriales. La nueva organización fue denominada ISO y empezó funciones oficialmente el 23 de febrero de 1947 en Ginebra Suiza.

El primer estándar o norma de la ISO fue publicado en 1951 con el título, "Standard reference temperature for industrial length measurement". (referencia estándar de temperatura para mediciones de longitud industrial).

Origen del nombre ISO.

Las siglas ISO no concuerdan el nombre de la organización en inglés: International Organization for Standardization; o en francés, el acrónimo correcto en el caso del idioma Inglés debe de ser IOS

La verdad es que "ISO" es una palabra, derivada del griego isos, que significa "igual", que es la raíz del prefijo "iso-" que ocurre en una variedad de términos como "isométrico" (de igual dimensión o medida), "isonomía" (igualdad de leyes) etc.

De "igual" es decir lo que podemos considerar un arcaísmo de "estándar", esa es la línea del pensamiento que escogió "ISO" y está implícito en el nombre de la organización.

Además, el nombre tiene otra ventaja de ser válido en los tres lenguajes oficiales de la organización, que son el inglés, francés y ruso. En todo el mundo y en todos los idiomas es fácilmente identificable por ISO.

En la actualidad esta organización cuenta con 117 miembros lo que representa aproximadamente el 95 % de la producción industrial del mundo y mantiene una representación en cada uno de los países miembros, en el caso de Los Estados Unidos de América el organismo designado es el American National Standards Institute (ANSI), en el caso de México quien ostenta la representación es la Secretaría de Economía por medio de la Dirección General de Normas y a través de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), de esta representación y reconocimiento deriva la acreditación que es el reconocimiento formal de la competencia de un organismo certificador en campos específicos.



Principales Organismos acreditadores a nivel mundial.

Las Normas ISO a nivel mundial.

Desde 1947 y hasta el año 2003 ISO ha publicado más de 13 ,700 Normas Internacionales. Estas normas incluyen lineamientos para el desarrollo de actividades tradicionales, como la agricultura y la construcción, grados de especialización dentro de la ingeniería mecánica, dispositivos médicos, y obviamente la evolución ha alcanzado a los más nuevos desarrollos de tecnología informática, como el codificar digital de signos audio-visuales para las aplicaciones multimedia.

Al establecer un acuerdo general internacional que estandarice los parámetros de la industria sin duda se hace más fácil la terminología de manufactura, permite el traslado de tecnología y puede representar una fase importante en el avance de nuevas tecnologías (recordemos el concepto de conectividad expresado en este mismo trabajo).

No podríamos concebir el comercio internacional tal y como lo conocemos en este mundo globalizado si no existieran por ejemplo las dimensiones estandarizadas de los contenedores de carga, los procesos sin duda serían más lentos y más caros. Sin la estandarización del teléfono y las tarjetas bancarias, la vida se complicaría increíblemente.

Un ejemplo más de la importancia de los protocolos estandarizados que nos incumbe directamente, es que estos permiten a las computadoras de los diferentes lugares del globo comunicarse para realizar transacciones entre ellas, generando un lenguaje comprensible más allá de los idiomas y de las jergas propias. La estandarización de conexiones e interfases de todos los tipos asegura la compatibilidad de equipo de orígenes diversos y la interoperabilidad de diferentes tecnologías.

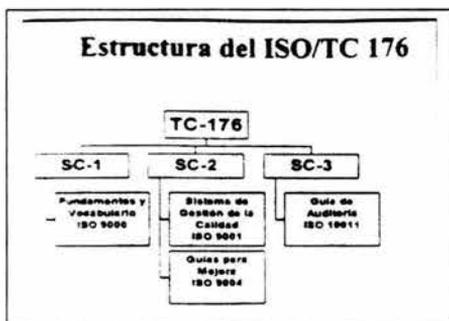
Misión de ISO.

Promover el desarrollo de la estandarización relacionada a las actividades del mundo, para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y el desarrollo y cooperación de las esferas intelectuales, científicas, tecnológicas y actividades económicas. Para poder lograr dicha misión se tienen varios objetivos

Desarrollar y promover normas internacionales elaboradas a través de Comités técnicos (TC) subcomités (SC) y grupos de trabajo o work groups (WG).

La Serie 9000 de ISO.

En 1959, el Departamento de la Defensa de los Estados Unidos estableció un Programa de Administración de la Calidad que llamó MIL-Q-9858. Cuatro años más tarde se revisó y nació MIL-Q-9858A. En 1986 la Organización de Tratados del Atlántico Norte (OTAN) prácticamente adaptó la norma MIL-Q-9858A para elaborar la primera Publicación del Aseguramiento de la Calidad Aliada (Quality Assurance Publication 1 (AQAP-1)). En 1970, el Ministerio de la Defensa Británico adoptó la norma AQAP-1 en su Programa de Administración de Estandarización para la Defensa DEF/STAN 05-8. Con esa base, el Instituto Británico de Estandarización (British Standard Institute, BSI) desarrolló en 1979 el primer sistema para la administración de la estandarización comercial conocido como BS 5750. Con este antecedente y no obstante que en forma tradicional ISO elabora estándares técnicos y científicos, se aventuró en 1983 a elaborar normas o estándares de administración o gestión iniciando con el estándar de calidad. El comité técnico TC176 recibió el reto de generar el estándar de gestión de calidad, esta norma fue liberada por primera vez en 1987. se adoptaron la mayor parte de los elementos de la norma británica BS 5750. Ese mismo año la norma fue adoptada en los Estados Unidos como la serie ANSI/ASQC-Q90 (American Society for Quality Control); y la norma BS 5750 fue revisada con el objetivo de hacerla idéntica a la norma ISO 9000.



Posterior a esta primera liberalización de la norma se realizaron mejoras y adiciones logrando así liberar en 1994 la segunda versión actualmente, la versión liberada en diciembre del 2000 es la considerada como vigente para el proceso de certificación.

Es por medio de esta serie de normas ISO-9000 que en la mayoría de las naciones industrializadas o

semiindustrializadas se logra garantizar la calidad desde la perspectiva de una administración de calidad total, es decir, todas las actividades de importancia en una empresa (no simplemente el área de producción y servicios) se manejan de una manera uniforme y efectiva.

Tanto en Gran Bretaña como en toda Europa se implantó la norma con gran rapidez y se comenzó a implantar en Estados Unidos desde 1990 debido a un efecto en cascada generado, en gran parte, por la publicidad y los medios de comunicación, los cuales definieron a la norma ISO 9000 como "El Pasaporte a Europa" que garantizaba competitividad global y que además, la empresa que no se certificara se vería incapaz de comercializar con países europeos.

Más de medio millón de organizaciones en más de 60 países están llevando a cabo ISO 9000.⁴⁰

Ahora bien según lo indica la introducción de la norma. "La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de una organización. El diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización esta influenciado por necesidades cambiantes, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados y tamaño y estructura de la organización. No es objetivo de esta norma promover la uniformidad de los sistemas de gestión ni la documentación inherente a ellos".⁴¹ Por ello cada organización debe adaptarlo a su propias necesidades e identidad.

⁴⁰ Página web <http://www.marketingycomercio.com/numero11/11not5.htm>

⁴¹ Organización ISO, (2002) "Estándar internacional ISO-9000:2000" "Tracucción de Bureau Veritas Mexicana" texto para capacitación.

Contrario a la creencia general de que las normas ISO 9000 son rígidas e inflexibles, en realidad la serie permite una considerable flexibilidad. Se pretende que estas normas internacionales se adopten en su forma actual, pero a veces será necesario adaptarlas ya sea agregando o eliminando componentes o requerimientos del sistema de calidad en ciertas circunstancias contractuales específicas (ISO 9000–1). La norma no pretende establecer una uniformidad en los sistemas de calidad; de hecho, es reconocida en la norma, la variedad que se diseña para ajustarse a las cambiantes necesidades de cada organización.

Para implementar y operar un sistema eficaz de gestión de la calidad, este debe estar conformado por cuatro guías de la familia ISO- 9000.

La Norma ISO-9000 que describe los principios de los sistemas de gestión y especifica la terminología del sistema de gestión de la calidad (especifica y homologa los términos al interior del sistema).

La Norma ISO-9001 que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su habilidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los requisitos regulatorios que les sean aplicables con el propósito de alcanzar la satisfacción del cliente.

Esta es en estricto sentido la norma que es susceptible de auditarse y por tanto de recibir una certificación de tercera parte por un organismo acreditado.

La Norma ISO-9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la efectividad del sistema de gestión con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción del cliente y las partes interesadas, incluye los principios de planeación de la calidad.

La Norma ISO-19011 proporciona la orientación relativa a las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad e incluso de gestión ambiental.

Todas las ventajas del sistema se logran al incorporar en empresas o instituciones procesos de certificación del mismo, este proceso involucra, no sólo al departamento de control de calidad, sino que a todos los miembros de la empresa, especialmente a la alta gerencia y personal con poder de decisión, logrando un compromiso generalizado con las prácticas de calidad y mejora de procesos en todos los niveles jerárquicos.

Para comprender de mejor manera como esta constituido un sistema de gestión de la calidad (entendido este como una serie de elementos que interactúan o se encuentran interrelacionados, para establecer y cumplir una política y sus objetivos con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad) es indispensable conocer la normatividad en que se basa los principios de gestión que lo rigen, es en este punto donde encontramos similitudes importantes con los teóricos de la calidad ya en un campo de aplicación

Enfoque al Cliente.- Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos , satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Los componentes que forman las necesidades de los clientes en torno a un producto o servicio determinado son: la calidad, el costo y el tiempo de entrega o la rapidez con que un servicio es suministrado. Cada uno de estos componentes se relaciona uno con otro formando un cúmulo de factores integrados cuyas componentes son, muchas veces, implícitas. Por tanto las empresas deben satisfacer las necesidades del cliente y al mismo tiempo realizar sus procesos en forma eficiente a un costo mínimo sin verse tentadas a disminuir la calidad de sus productos con la esperanza que los clientes no se percaten de ello, pero tarde o temprano lo harán y esto implicará inevitablemente incurrir en los costos de la "no-calidad". Estos se pueden clasificar en: costos controlables o medidos (retoque, desperdicio, garantía, re inspección) y costos no controlables u ocultos (accidentes, tiempo perdido de gestión y de ingeniería, existencias excesivas, dificultades de despacho, robos, imagen negativa de la empresa, entre otros)

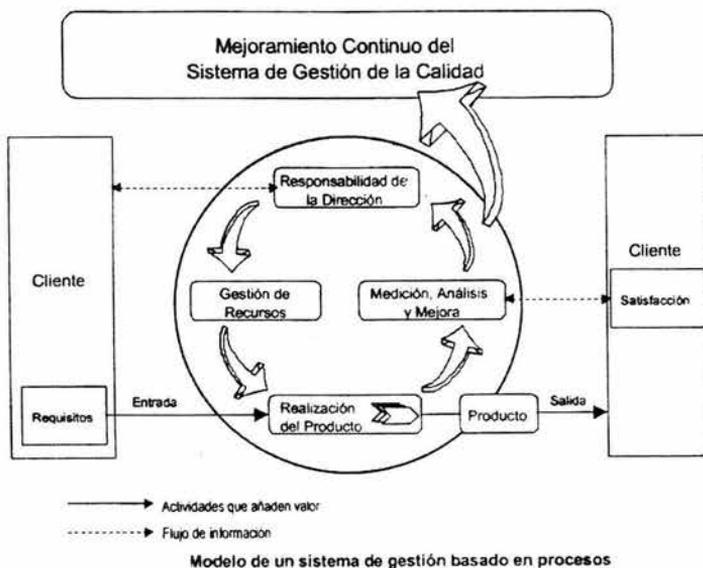
Liderazgo.- Los líderes establecen unidad de propósito y orientación de la organización. Son ellos quienes deberán de crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a participar activamente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal.- El personal de todos los niveles es la esencia de una organización por ello es indispensable su compromiso total posibilitando así que las habilidades particulares se ocupen para el beneficio de la organización.

Enfoque de procesos.- Se parte del macroproceso de la empresa es decir de todas las actividades que realiza la empresa para conseguir sus objetivos, para poder identificar y administrar efectivamente numerosas actividades interrelacionadas dentro del sistema.

El enfoque de procesos enfatiza :

- El entendimiento y cumplimiento de requisitos.
- La necesidad de considerar a los procesos en términos de valor agregado.
- La obtención de resultados del desempeño y efectividad por cada proceso lo que permite una mejor
- evaluación y toma de decisiones.
- La mejora continua de los procesos por medio de las mediciones objetivas.
- Es en este punto que se Usa la Metodología PHVA "PLANEAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR" (Ciclo de Deming) .



La metodología PHVA debe entenderse como sigue:

Planear : Es establecer los objetivos y procesos necesarios para entregar resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar efectivamente los procesos.

Verificar: Monitoriar y medir los procesos y el producto, en relación a las políticas, objetivos y requisitos para el producto reportando los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el proceso.

Gestión Basada en Sistemas.- Identificar , entender y gestionar los procesos como un sistema para que la sinergia logre el objetivo planeado.

Mejora Continua: Este debe ser un objetivo permanente de la empresa,,debe existir constancia, esto nos garantiza la mejora continua.

Toma de decisiones basada en Hechos: Las decisiones efectivas se basan en un análisis de información y de datos fidedignos (que deben de ir más allá de los asientos contables).

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Se parte del reconocimiento de que existe una Interdependencia entre la organización y sus proveedores misma que puede ser de mutuo beneficio y de gran desarrollo para ambas entidades.

Adicionalmente al estos principios de gestión deben tomarse en cuenta otro elementos de la norma que son indispensables para la gestión de la calidad:

Responsabilidad De La Dirección: La dirección es la principal responsable en un 80 a un 90% de los problemas de una organización [Deming], de la misma manera, la responsabilidad ejecutiva es el primer elemento de compromiso de la implantación de las normas ISO 9000.

Política De Calidad: La dirección deberá definir y documentar su política y objetivos de calidad para asegurar el compromiso con la calidad y con los requerimientos mínimos de ISO 9000. Así también, es tarea de la dirección percibir que esta política se entiende e implanta en toda la organización.

Organización: La norma pide que las personas involucradas enfrenten los problemas de manera sistemática y los resuelva al atacar las causas de raíz, para esto existen diversas metodologías que deben de probar su efectividad.

Responsabilidad y Autoridad: Es necesario identificar una autoridad capaz de administrar y verificar que los trabajos que influyen en la calidad se realizan en la forma que los documenta el sistema de calidad. Esta persona debe tener la libertad y autoridad para asegurar que la organización maneja e impide las actividades que no cumplen, mantiene registros de los problemas de calidad y hace que la organización corrija tales fallas de cumplimiento. Mas adelante, esta persona investigará y verificará que la solución tuvo éxito.

Recursos: La dirección deberá mantener una verificación interna para el propósito primario de realizar una auditoría interna. El personal de la auditoría deberá contar con la capacitación apropiada para las actividades de verificación. Se pedirá a los auditores internos verificar que la operación se ajusta al plan de calidad así como a la totalidad de los elementos de ISO 9000. Es necesario realizar estas auditorías de manera regular, al menos una vez al año, para asegurar el cumplimiento regular.

Representantes De La Dirección: Es necesario designar a un representante de la alta dirección para asegurar que se establecen y mantienen los requerimientos de ISO 9000. Las personas que se designan como responsables de la calidad pueden desempeñar múltiples funciones dentro de la organización; por lo tanto no es necesario que posean un título de función que se relacione de manera estrecha con la calidad.

Revisión de La Alta Dirección: La dirección de la organización debe revisar en forma regular los resultados del sistema de calidad para determinar que se realiza el trabajo que se pretende. Esta revisión deberá basarse en mediciones que incluyan los datos de la auditoría y la retroalimentación de los clientes, y así como datos de mejora continua de la calidad que indican la eficacia global del sistema, esta revisión deberá ser documentada.

Sistema de calidad:

La intención de este elemento es asegurar que se define, documenta y mantiene el sistema de calidad de manera que el resultado sea la satisfacción de las expectativas de los clientes. Esto significa que es necesario tener un manual que incorpore la norma ISO 9000 y así mismo haga referencia a los procedimientos que se emplean para cumplir con la norma.

Procedimientos del Sistema de Calidad: Es necesario preparar procedimientos documentados y controlados que satisfagan los requerimientos de ISO 9000. Por ejemplo, si se dice a los clientes que se cumple con las buenas prácticas de manufactura, entonces los procedimientos del manual deberán reflejarlo.

Planeación de la Calidad: Un elemento indispensable es el establecimiento de un plan documentado de calidad porque a este se le puede hacer los cambios requeridos en función de la dinámica propia de la empresa, en la mayoría de los casos, lo que se necesita es hacer referencia a los procedimientos con que se cuenta. Así mismo, se podría definir el plan de calidad por medio de un diagrama de flujo con descripciones de su relación. Este diagrama deberá hacer referencia al origen de los planes de calidad, donde se establecen los controles internos del proceso, se define el equipo de inspección, se determinan los recursos de producción y capacitación, el desarrollo de la revisión del diseño y de los procedimientos de prueba, quien establece las técnicas de control de calidad, los puntos de inspección, las mediciones que se requieren para la capacidad del proceso, pruebas y verificación. El plan necesita establecer también quien será responsable de aclarar las normas de aceptación, y así como la generación de los nuevos registros, su contenido y la forma en que se mantienen actualizados.

Revisión del contrato: La organización deberá contar con un método sistemático y generalizado para asegurar que se entiende y que es posible satisfacer las necesidades de los clientes. Si las especificaciones difieren de los requerimientos de los clientes, debe existir un método ordenado de conciliación. Así como, si es aplicable, se debe contar con alguna manera de asegurar que se cuenta con la capacidad adecuada para satisfacer las necesidades combinadas de todos los clientes. La norma ISO 9000 también sugiere mantener la comunicación con el cliente durante la vida del periodo del contrato, si es apropiado hacerlo.

Revisión: La norma exige revisar los pedidos de los clientes antes de aceptarlos. Para que el proceso se considere eficaz, primero es necesario asegurar que se comprende a plenitud lo que se solicita. La norma dicta que es preferible un pedido por escrito.

Modificación a Contratos: A veces, el cliente modificará el pedido o, peor aún, quizá no sea posible cumplir el compromiso original. Es preciso contar con un sistema documentado que define como se comunicarán y ejecutarán los cambios al cliente y a la propia organización interna.

Registros: Independientemente de la revisión de un período de cliente por parte de una persona autorizada, es preciso mantener un registro del pedido y de su revisión.

Control de diseño Esta sección exige mantener un proceso documentado para el diseño del producto que genere las características de desempeño que se prometen a los clientes. Es preciso tener procedimientos documentados que se aseguren que los diseños de los productos cumplen con los requerimientos de los clientes.

Planeación de Diseño y Desarrollo: Este plan de diseño deberá definir la forma en que se efectuarán los procesos. Abarcará todos los niveles de personal que participen, las comunicaciones y rutas de procesos. El proceso de diseño deberá pasar por revisiones regulares y documentadas por parte del personal aprobado.

Interfases Organizacionales y Técnicas: Deberán identificarse, comunicarse y revisarse con regularidad todas las interfases entre el diseño y las demás organizaciones necesarias para crear un producto. Por ejemplo, las características de mercadotecnia, ventas, producción, legalización y seguridad del producto. Así también deberá definirse la información de otros procesos para el diseño.

Aportes al Diseño: Se deberá tener un sistema definido que asegure que el grupo de diseño recibe todos los requerimientos apropiados. Esto incluye a todos los requerimientos exigidos por el cliente. Se deberá mantener un listado de las especificaciones de las características específicas del producto. El grupo de diseño deberá comunicar, detallar y resolver de manera activa las inconsistencias en los requerimientos del producto.

Rendimiento del Diseño: Será necesario efectuar revisiones de diseño en las etapas definidas de desarrollo de producto. Así como, definir el elemento que interviene en cada etapa y quien deberá participar en una etapa específica. Esto significa que en algún momento durante el diseño se deberá convocar a todo el personal involucrado para que aprueben el diseño. Su aceptación deberá registrarse y mantenerse.

Resultados de Diseño: Los resultados del proceso del diseño incluirán los dibujos documentados, requerimientos de prueba y de tolerancias, especificaciones de materiales, instrucciones apropiadas de ensamble y metodologías para las pruebas. Los resultados del diseño se documentan y se expresaran en función de sus requerimientos, cálculos y análisis.

Verificación de Diseño: Se realizará una verificación formal y documentada del diseño del producto a fin de asegurar que se satisfacen todos los criterios definidos. Esta verificación de diseño deberá incluir las pruebas de calificación y comparación con un diseño similar o cualquier otro cálculo que permita asegurar el cumplimiento de los requerimientos de información. Estas medidas de verificación se registrarán y mantendrán junto con la aceptación de la verificación del diseño.

Validación de Diseño: Es necesario asegurar que el producto final cumple con los lineamientos del diseño, estos deberán ser iguales a los requerimientos del cliente.

Cambios de Diseño: Se deberá documentar el proceso de hacer cambios al diseño. La rutina deberá cumplir en esencia con los mismos criterios que para un nuevo diseño con todas las firmas de autorización.

Control de documentos y datos:

Todos los documentos referentes a la norma ISO 9000 deberán quedar sujetos a algún tipo de control formal de documentación, con procedimientos que definan la implantación, revisión, actualización, autorización y eliminación en caso de obsolescencia. Esto incluye los documentos externos de referencia que se emplean en áreas como diseño y pruebas. Tales documentos deben ser fáciles de obtener y consultar.

Aprobación y Emisión de Documentos y Datos: Todos los documentos y datos requerirán de la aprobación de una persona autorizada. Esto significa que es necesario autorizar de manera formal a tales personas y que estas deberán ser capaces de evaluar la validez del documento. Entonces se contará con un listado maestro de los documentos que se emplean y un procedimiento de control de documentación que identifique todos los procedimientos. Este listado o procedimiento es necesario para asegurar que se emplean sólo los documentos actuales de revisión y que se eliminan los obsoletos. Los documentos actuales deberán estar disponibles para su uso y si por alguna razón es necesario que también estén disponibles los documentos obsoletos deberán ser identificados en forma adecuada.

Cambios en los Documentos: Cualquiera que sea el cambio a la documentación esta requerirá de la misma revisión y autorización que el establecimiento del documento original. En la medida de lo posible en la nueva emisión deberá incluirse una revisión del cambio del documento. Se recomienda que los cambios a documentos anteriores se anoten para ayudas a quienes trabajan con ese documento.

Compras: Es necesario llevar a cabo las operaciones de compra de forma sistemática que asegure que se obtienen los materiales apropiados para los requerimientos específicos de la organización.

Evaluación de Subcontratistas: La evaluación de un proveedor deberá incluir un método de revisión documentado y formal, la organización deberá mantener los registros de evaluación de un proveedor y un listado formal de aquellos que satisfacen este proceso documentado. Este listado de proveedores aprobados deberá estar a disposición de quienes deban emplearlo. En todos los casos la evaluación deberá especificar la calidad de los materiales que se reciben.

Datos de Compra: Se deberá describir por completo el material a comprar incluyendo la identificación específica de componentes. Así mismo se escribirán los requerimientos del proceso, instrucciones de inspección, marcas especiales y cualquier otra información relevante para la aceptación del material. Antes del envío de la requisición de compras al proveedor es necesario que una persona con capacitación apropiada lo revise para asegurar su factibilidad. Esta persona podría ser quien solicite el requerimiento.

Verificación del Producto Comprado: El comprador se reserva el derecho de efectuar una inspección del producto en las instalaciones del proveedor o en sus propias instalaciones, en cualquier caso la inspección

de ubicación no libera al proveedor de la responsabilidad de inspeccionar y cumplir con la totalidad de su propia política de calidad. Si este desea realizar una inspección en las instalaciones del proveedor no significa que renuncie al derecho de rechazar el material en otro momento posterior.

Control de Productos Proporcionados por El Cliente: Se deberán establecer procedimientos para la inspección, almacenamiento, manejo y mantenimiento de los materiales que el cliente proporciona para su eventual incorporación al producto que se le venderá. En caso que este material llegara a ser inútil deberá separarse, identificarse e informarle al cliente.

Identificación Y Rastreabilidad del Producto: Se deberán mantener procedimientos para la identificación y documentación apropiadas de los materiales y su desplazamiento a través de los procesos de producción, instalación y entrega, a fin de asegurar que satisfacen los requerimientos del cliente. Dependiendo de estos, tal vez sea necesario manejar la identificación de lotes de producción o Rastreabilidad de componentes.

Control De Procesos: El control de procesos se refiere al proceso global de producir un artículo y el método por el cual se controla y asegura que se siguen los procesos, sin limitarse únicamente al control estadístico de procesos. Se deberá proporcionar un ambiente controlado de trabajo que asegure que la calidad adecuada del producto y que cumpla con los requerimientos de documentación y registro de ISO 9000. Esto exige que se proporcionen instrucciones escritas adecuadas y controladas o muestras representativas que aseguren normas apropiadas de ensamble y mano de obra. El equipo y herramientas que utilicen los empleados deberán contar con las instrucciones de operación y planes de mantenimiento apropiados.

Inspección y pruebas. Este elemento abarca las pruebas de los materiales que se desplazan por los procesos, así como la inspección final del producto. Las operaciones de prueba deberán realizarse de acuerdo con los procedimientos documentados y apoyarse con registros que indiquen el estado del material y la condición satisfactoria de todos los requerimientos antes del lanzamiento del producto.

Inspección y Pruebas de Recepción: Ningún material deberá incorporarse al producto sin verificar que este se ajusta a las especificaciones del producto. Las inspecciones parciales son válidas en la medida en que se ajusta a los planes de inspección. Si debido a una emergencia, el material que se recibe se emplea sin verificación, requerirá una autorización documentada completa y un seguimiento. Todos los materiales verificados previamente se mantendrán en un área separada de acuerdo con un proceso documentado.

Inspección y Pruebas en Proceso: Se deberá documentar los procedimientos de inspección en proceso y los puntos de prueba. El nivel de inspección en proceso se determina por las operaciones mismas. Si se requiere inspección en proceso, será preciso proporcionar puntos de retención para el material fuera de cumplimiento. La norma ISO 9000 fomenta el uso de la inspección en proceso como método para reducir al mínimo de los defectos y de ser posible, que las inspecciones en proceso funcionen como parte de la inspección y pruebas finales.

Prueba e inspección final: La norma exige realizar una inspección y una prueba completa del producto final. La inspección y prueba final deberán verificar que los datos estén conformes con las especificaciones del producto según las define el plan de calidad. También se exige retener el producto y posponer el envío de este hasta haber concluido todas las inspecciones y verificar que el producto cumple con todas las especificaciones. El registro de inspección deberá indicar quien autorizó el envío del producto.

Inspección y Registro De Pruebas: Se deberán mantener los registros para demostrar que el producto cumple con los requerimientos de prueba y que todos fueron realizados de acuerdo con el plan de calidad.
Control de inspección, medición y equipo de pruebas.

Es preciso asegurar el mantenimiento, revisión y control de todos los equipo de prueba, calibración y cualquier otro, incluyendo moldes, accesorios, plantillas, patones y programas de computación, según lo define el plan de calidad. Este equipo deberá ser capaz de realizar las mediciones de precisión que se especifican en los procedimientos de prueba. Los empleados deberán contar con capacitación en el uso y aplicaciones apropiadas del equipo.

Procedimiento De Control: Para cumplir con esta sección de la norma, se deberán cumplir los puntos:

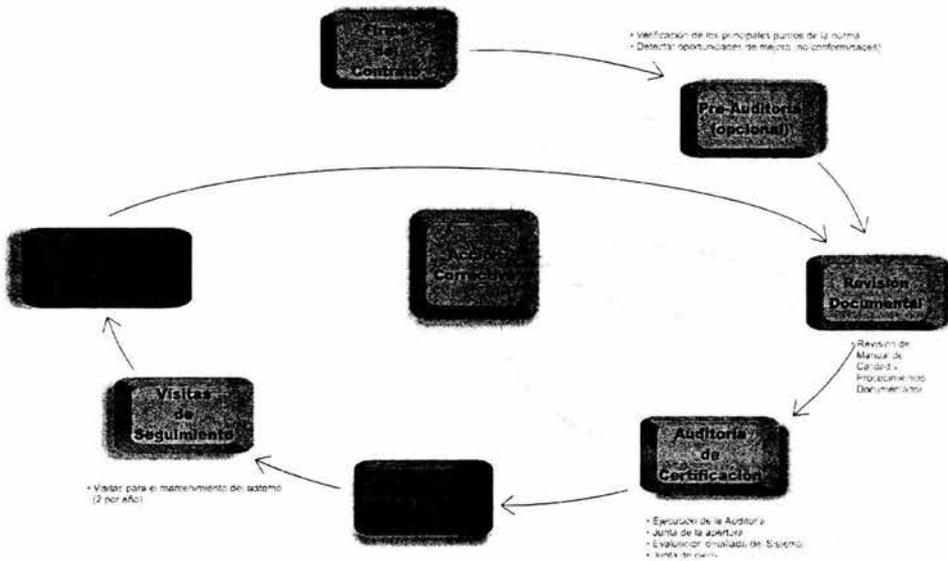
Identificar la medición a realizar, el equipo que debe hacerla y las tolerancias específicas; identificar y calibrar todos los equipos de pruebas a intervalos regulares de tiempo o uso. Este equipo se deberá compararse contra un patrón bien conocido. Por lo general los tiempos de ciclo de calibración se basan en las instrucciones del fabricante.

Además es necesario colocar algún tipo de marca de identificación en el equipo, para indicar el estado actual de calibración.

Estado de Pruebas e Inspección: A medida que los productos recorren las diversas áreas de prueba, el material y los productos deberán portar la identificación referente a su estado, esta identificación podrá incluir sellos, etiquetas, registros o disquetes. Los productos que no cumplen los criterios de inspección o pruebas deberán apartarse del resto, si esto no es posible, deberán mostrar una identificación muy clara del estado insatisfactorio, esta identificación deberá seguir con el producto durante todo el proceso de producción.

Los departamentos básicos que se encuentran en la mayoría de las organizaciones, dependerá si la empresa es grande o pequeña, así será la cantidad de departamentos identificados, por ejemplo, no todas las empresas cuentan con un laboratorio de pruebas para analizar las muestras de las materias primas utilizadas. Los números que aparecen en los cuadros representan los posibles párrafos ISO 9000 que se asocian con cada actividad de los departamentos. Ciertos cuadros están unidos con una flecha en dos direcciones para indicar una posible relación entre estos departamentos; por ejemplo, es probable que Mercadotecnia y Ventas se responsabilicen de implantar el párrafo 3 (Auditoria de Contratos), pero con frecuencia interactuará con Ingeniería para determinar la posibilidad de cubrir los requerimientos específicos del cliente. El departamento de Ingeniería, a su vez con los departamentos de Servicios y el de Procesos para verificar si ciertos requerimientos son factibles. Evidentemente la norma ISO 9001, 9002 o 9003 no especifica que departamentos deben interactuar con el fin de satisfacer los requisitos del cliente, pero es obligación de la empresa verificar si el proveedor tiene la capacidad para cumplir el contrato y cubrir con los requerimientos del pedido.

Por último es importante hacer énfasis en la actividad que debiera ser el culmen de toda implantación del sistema el proceso de certificación por tercera parte (Se considera que la primera parte es cuando, existe sólo una parte interesada, pongamos por caso el control interno de la calidad donde no interviene ningún cliente, la segunda parte es cuando interviene un cliente u alguna otra parte interesada o vinculada directamente en la relación comercial) La tercería implica entonces total imparcialidad e independencia al momento de emitir un fallo o juicio.



El proceso de certificación una vez implantado el sistema normalmente implica 7 pasos y es un proceso que comúnmente se renueva a cerrar un ciclo tri-anual.

Por principio de cuentas se realiza la revisión del contrato entre la tercería y el cliente con el fin de definir el alcance y definir fechas y otros detalles de la realización del servicio.

Posterior a esto se realiza el ejercicio de Pre-certificación o Pre-auditoría que es opcional y por tanto no sienta ningún precedente para la certificación formal, pero sirve para verificar los principales puntos de la norma al sistema recién implantado y detectar con ello puntos de mejora o no conformidades que evitarían que la organización obtuviera la certificación. Y tener un mayor conocimiento del verdadero estado de la organización con relación a la implantación efectiva del sistema.

La Revisión Documental implica la revisión del Manual de Calidad (MAC) contra la norma ISO-9001:2000 y los principales procedimientos documentados.

Auditoria de Certificación, es propiamente la ejecución de la auditoria, inicia con una junta de apertura ante la organización, posterior a esto se hace la evaluación detallada del sistema una vez concluido esto se realiza la junta de cierre y la entrega de resultados.

La certificación se emite por recomendación del auditor líder a partir de este momento corre la certificación de la organización (es conveniente resaltar que la recomendación no se dará hasta que las no conformidades, no cumplimientos del sistema se cierren por completo).

Visitas de Seguimiento es la forma de asegurar por parte de la tercería que el sistema sigue funcionando, normalmente las visitas se realizan cada seis meses, este periodo es considerado el más eficaz.

El ciclo de certificación se cierra al presentarse un nuevo ciclo, a pesar de que hay diversos esquemas se considera que el más conveniente implica 3 años.

A grandes rasgos este es el proceso que sigue una empresa para estar certificada por una tercería y obtener así el derecho para usar el símbolo ISO 9000 de una empresa acreditada, lo que es muy valioso. A pesar que esto pudiera parecer muy trivial, no es cierto. Por desgracia a medida que ha aumentado la importancia de las series de normas ISO 9000, se ha convertido en un criterio de selección de proveedores.

Cada organismo certificador tiene reglas detalladas que norman el uso de su propia marca, las compañías certificadas pueden usar el símbolo ISO 9000 (o sus equivalentes) en una gran variedad de formas:

Membretes. Se puede incluir el símbolo en la papelería de la empresa

Literatura de la empresa: Siempre y cuando no se implique que un producto específico esté cubierto por la ISO 9000, se puede utilizar en la mayoría de la literatura y folletos.

Medio publicitarios. También es factible que la publicidad en los medios lleve el símbolo, sujeta a la restricción de los productos incluidos.

Vehículos. El símbolo de ISO 9000 puede aparecer en los vehículos utilizados para la entrega y en otros vehículos.

Edificios. Se pueden utilizar banderas y otros medios para mostrar el símbolo en o cerca de las instalaciones de la compañía.

En actividades de relaciones públicas, como una conferencia de prensa indicando el acontecimiento de la certificación.

Puede tomar parte en seminarios y charlas informativas

Cotizaciones de productos para sus clientes

Aunque el símbolo puede ser utilizada en cualquiera de estas formas, el único lugar donde no puede aparecer el símbolo de ISO 9000 es en los productos ni en sus empaques, y por extensión no es posible sugerir en ninguna forma que un producto cumple con la norma. Esto es debido a que ISO 9000 es una norma para el manejo de la calidad y no para el producto.

Aplicación de ISO en México.

En México la implantación y certificación de dicha norma surge de factores tan diversos y actuales como los siguientes:

La eminente globalización a la que ya hemos hecho referencia que trae consigo hechos como:

- Apertura comercial
- Abatimiento de barreras arancelarias
- La necesaria homologación de normas de diversos países para lograr este intercambio comercial
- Necesidad de mayor competitividad a nivel internacional

Lo anterior se acompaña de un factor de carácter obligatorio, algunas multinacionales especialmente, la rama automotriz (que siempre ha sido muy estricta y se considera punta de lanza en varios ámbitos), comenzaron a exigir a sus filiales mexicanas llevar control estadístico de la calidad. Esto obligó a la alta gerencia de dichas compañías a comprometerse con el sistema administrativo de control de calidad y a exigir evidencia, estadística de calidad a las compañías proveedores de los componentes nacionales la manera más común de hacerlo es por medio de normas reconocida internacionalmente como ISO-9000 QS-9000 o TS-16949 (estas últimas propias de la industria automotriz).

La industria maquiladora ha contribuido también a que la estrategia de la calidad se extienda, pues la maquila opera sistemas muy precisos de calidad, lo cual ha requerido un formación especial del personal, la movilidad característica del personal que trabaja en la maquila, ha contribuido a la divulgación de los nuevos conceptos relacionados con la estrategia de calidad.

En este sentido las empresas nacionales para ser competitivas y mantener beneficios económicos producto del intercambio internacional, han recurrido a la calidad, lo que les permite no solo competir en un determinado mercado, sino ganar dicha competencia al obtener contratos, aumentar sus ventas y obtener el reconocimiento de los consumidores.

El esfuerzo que han realizado las empresas nacionales al implantar un sistema de calidad, les asegura hasta cierto punto que sus productos y servicios mantengan su calidad en forma permanente y cumplan con las expectativas del cliente e inclusive las superen. Lograr esto no es fácil, involucra un cambio en la forma de ser de la empresa, enfocando sus esfuerzos al cliente y armonizando adecuadamente las actividades de la misma.

ISO en las Instituciones Bancarias Radicadas en México.

Como hemos visto la eminente globalización a la que ya hemos hecho referencia, propicia que las instituciones bancarias también busque eficientar su proceso sobretodo ahora que la norma en su tercera edición , se ha vuelto más amigable con procesos que no son de manufactura como es el caso de los servicios bancarios. Influye también de manera muy importante la adquisición que se ha hecho de la mayoría de los bancos naciones por parte del capital extranjero y de las fusiones que en este mismo sentido se han dado.

Es importante destacar la dificultad de una Institución Bancaria de certificar el total de las áreas de operación ya que implicaría un gran desembolso y una distracción muy importante de recursos humanos y materiales, es por ello que la estrategia de estas organizaciones es implementar y certificar áreas neurálgicas de operación y poco a poco ir implantando el sistema, el cual como ya dijimos no obliga a la certificación por una tercería, en este sentido tendremos que sólo 17 Áreas bancarias contaban con un certificado ISO:9000 en el año 2001 (hasta el cierre de la Edición de la revista contacto No. 127 del mes de junio del año 2001)de los cuales Bancomer y BBVA Bancomer tenían 10 áreas certificadas sobretodo áreas operativas. Grupo financiero Bital con 3 certificados, Banamex, Banorte, CitiBank y Santander con un certificado cada uno.

Para el año 2002 en el cierre de dicha publicación el número había incrementado en un 5.88 % con un certificado más, el incremento básicamente se debió al certificado que consiguió Bancomext en el área de apoyo a la Pymes.

Para el año 2003, Contacto nos permite apreciar un incremento importante en las áreas bancarias con certificado mismas que llegaron a 28, sin embargo este incremento extraordinario no se dio en la banca privada sino en Bancomext y Banobras, ya que estas dos instituciones representan una tercera parte del total de certificados emitidos en este rubro.

En este sentido debemos tomar en cuenta que la banca privada en territorio nacional aún se encuentra en etapa de consolidación lo que la ha impedido arrancar nuevos proyectos que pudieran no considerarse prioritarios, pero si importantes como es el caso de la implantación y certificación de un sistema de calidad. Debemos considerar además que el proceso de implantación de un sistema ISO:9001:2000 en cuestión de tiempo implica entre 6 meses y un año para desarrollarlo hasta certificación, hay sistemas de gestión basados en ISO ya implantados que no necesariamente son certificados por una tercera.

A futuro seguramente la mayoría de las instituciones financieras del país tendrán sistemas de gestión basados en ISO-9000, con el fin de aprovechar las ventajas de dicho sistema en su operación cotidiana, logrando con esto reducir los costos de intermediación, eficientar la colocación de recursos y generar un mejor financiamiento a la economía nacional.

Conclusiones y Perspectivas

El momento histórico que se está desarrollando en estos momentos en el mundo nos obliga a actuar con plena conciencia y con gran cuidado en lo que se refiere y se conoce como globalización, ya que el cuerpo teórico que lo sustenta no atiende a los grandes problemas económicos y sociales derivados de la dinámica económica actual, el conjunto de los empresarios puede beneficiarse de la libertades y prerrogativas que este estadio histórico le representa, sin embargo no obstante los progresos técnicos y económicos que esto pueda generar, al no tener la economía global definido como objetivo el bienestar social, por estar inmersa e el "egoísmo creador" y hacer uso desmedido de la competencia lo que suscita el empobrecimiento del grueso de la población al buscar ventajas competitivas basadas exclusivamente en el bajo costo de la mano de obra, monedas subvaluadas o subsidios fiscales. Todo modelo es perfectible y es aquí donde hay que reconocer que el radicalismo del actual modelo económico mundial está propiciando grandes desequilibrios que de no atender en forma expedita desembocaran en graves conflictos sociales y estancamiento económico. Es el momento de dejar actuar al libre mercado en su egoísmo creador (vía los empresarios) pero enfocarlo a un desarrollo humanista donde el mercado incluya como objetivo un bienestar común una mejor distribución del ingreso y una competencia más ética que garantice su reproducción como sistema y el desarrollo de los individuos que como sociedad lo integran .

En el caso concreto de México la adaptación al mercado global ha sido traumática y muy poco fructífera, debido a lo extremo del cambio el abrir las fronteras y el permitir inversión extranjera en periodos muy cortos de tiempo cuando el devenir del país había sido proteccionista en extremo, la atracción de nuevos capitales y la integración lenta y poco uniforme de la población a las nuevas tecnologías así como el poco desarrollo que en el país se tiene de innovaciones tecnológicas, han impedido que destaquemos en el ámbito mundial y consecuentemente logremos disminuir la brecha de diferencias económicas, culturales y sociales de la población, la tecnología nos da en este momento la oportunidad de retomar el camino correcto, pero es importante actuar rápido para que por medio de la educación podamos hacer uso adecuado de la tecnología y ser generadores de la misma ya que también se corre el grave riesgo de quedar a la zaga y profundizar de manera ya irrecuperable el atraso que tenemos.

En cuestiones estrictamente bancarias, es importante señalar que los profundos cambios de señales, acaecidos en los últimos veinte años impidieron un desarrollo correcto del sistema financiero en especial de la banca, desvinculado a esta de su labor de financiamiento, cambiando la configuración de la banca de una banca nacionalizada a una banca donde sólo el veinte por ciento de la misma corresponde a capital nacional, propiciando con ello una gran dificultad para que el gobierno mexicano pueda imponer regulaciones y políticas de crédito, a los bancos para canalizar recursos a sectores prioritarios y desprotegidos del país, como las Pymes o el agro.

El desarrollo de nuevos esquemas de trabajo por medios digitales puede ser una buena forma de eficientar la operación de diversas empresas, los ejemplos exitosos de la operación bancaria nos indican que tanto los call centers como la banca electrónica, serán esquemas de trabajo que permitirán reducir costos y ampliar la penetración en el mercado tanto para la captación del ahorro como para la asignación de recursos, infortunadamente esto no garantiza que la banca comercial retome con esto su papel de intermediario financiero de forma rápida.

La norma ISO 9000 en todas sus variantes integra de una manera muy completa varios aspectos que van desde la detección de la necesidad de contar con una cultura de calidad en cualquier organización que se precie de serlo, hasta la implantación de políticas que representan toda esta cultura, y por supuesto, la consiguiente renovación y manutención del sistema creado. Lo que la convierte en una herramienta muy poderosa de gestión, el implementarla en procesos claves de la operación bancaria contribuirá de manera concisa a la reducción de los márgenes de intermediación financiera de los bancos logrando así eficientarlos.

Aunado a lo anterior es importante mencionar que la dinámica económica actual, demanda y exige de manera tajante el contar con estándares internacionales y normatividad de aplicación global respecto a los procesos que involucra la prestación de servicios a fin de lograr e identificar una ventaja competitiva que permita a los intermediario financieros nacionales hacer frente a los retos que se presenten de una forma sistemática enfocada a cubrir las necesidades de aquellos entes económicos que demandan financiamiento competitivos y aquellos que desean colocar sus excedentes en forma atractiva y segura.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, M. , " Los días del futuro" . Editorial Icaria. Barcelona España 1995.

Agustín José, "Tragicomedia Mexicana" "Tomo II" Tercera Edición" Editorial Planeta Mexicana S.A. de C.V.1999

Bureau Veritas Mexicana, Norma ISO Traducción de para capacitación 31 9001:2000 Texto válido como guía. México D.F. 2000.

Caldwell, B. Beyond Positivism: Economic Methodology in the Twentieth Century, Routledge, 2ª edición, Londres, Inglaterra 1994.

Harrinton, H. James Y Mckenna, Patrick. "ISO 9000:2000 the New Challenges in Data Integration", Systemcorp ALG, Estados Unidos 1999.

Hayek, Friedrich A. The Counter-Revolution of Science: Studies in the Abuse of Reason. Glencoe, Illinois: The Free Press 1970.

Hayek, F.A. "The Pretence of Knowledge", The American Economic Review, diciembre de 1989, traducido al español con el título de "La pretensión del conocimiento", ¿Inflación o pleno empleo?, Unión Editorial, Madrid 1976.

Hayek Friedrich Augustus La Teoría Monetaria y el Ciclo Económico Editorial Espasa Calpe, Madrid España 1979.

Hoppe, H.H. Economic Essence and the Austrian Method, The Ludwig von Mises Institute, Auburn University, Auburn.1995.

Huerta de Soto, J.Socialismo, cálculo económico y función empresarial, Unión Editorial, Madrid. . 1992.

Huerta de Soto, Jesús. "La escuela austriaca moderna frente a la neoclásica"Unión Editorial, Madrid España 1998.

ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para el Desarrollo de Mejoras.
Traducción de Bureau Veritas Mexicana México 2001

ISO 10011- 1: 1990 Guías para Auditar Sistemas de Calidad - Parte 1: Auditoría.)
Traducción de Bureau Veritas Mexicana México 2001.

ISO 10011-2:1991 Guías para Auditar Sistemas de Calidad - Parte 2: Criterios de Calificación
para Auditores de Sistemas de Calidad.) Traducción de Bureau Veritas Mexicana México 2001

ISO 10012-1:1992 Requerimientos de Aseguramiento de Calidad para Equipo de Medición - Parte 1: Sistema de Confirmación Metrológica para el Equipo de Medición Traducción de Bureau Veritas Mexicana México 2001.

James M. Buchanan, "Los límites de la Libertad" Premiá editora de Libros S.A. México D.F.1981

Loesner, Otto y Parkany, Michael. "ISO 9000 Auditorias de la Calidad en la Pequeña y Mediana Empresa", 1ª edición, Organización de los Estados Americanos OEA y Cooperación Alemana para el Desarrollo GTZ, Guatemala, 1999.

Lenin, Vladimir Ilich. , Lenin "El imperialismo, fase superior del capitalismo" Editorial Ediciones en lenguas extranjeras primera edición. (4a impresión) Pekín China. 1966.

Marcuse, P., Globalizing Cities: A New Spatial Order? Oxford: Blackwell, Estados Unidos 2000.

Martinez, Peinado, J. y Vidal Villa, J:M. (coords.): economía mundial. Mc-graw hill. Madrid. 1995

Martínez ,Peinado Javier. "Economía Mundial: Balance y Perspectivas", Seminario Internacional: en la Universidad de Puebla (México) Recopilación Universitaria 1997.

Núñez, Héctor. "Mercado de Dinero y Capitales". Edit. PAC. 1992 México D.F.

Rabbit John T. Y Bergh, Peter A. "BREVE GUIA PARA ISO 9000", 1ª edición, Panorama Editorial, S.A. de C.V., México, 1997.

Samuelson Norhaus, Dieck Salazar "Macroeconomía" de editorial Mc Graw Hill Interamericana, 2001

Von Mises, Ludwing, "La acción humana" Tratado de Economía 5ª. Edición Española Traducida por Joaquín Reig Albiol, Unión Editorial. Madrid, España. 1995.

Von Mises, Ludwing, "Liberalismo" Editorial Gustav Fisher , Jena Alemania (traducción) 1927

Von Mises, Ludwing, , La Arrogancia Fatal los errores del socialismo Unión Editorial, S. A. Madrid España. 1992

Toffler Alvin "La Tercera Ola". Editorial Plaza y Janés, S.A.; Barcelona, España. 1980

REVISTAS, PERIODICOS E INFORMES

Comunicado de Prensa del 11 de Diciembre de 1974 de la Real Academia Sueca de Ciencias. En Estocolmo, sobre el discurso de investidura como premio Nobel de Frederihc August Von Hayek Premio en Economía por Trabajos en Teoría Económica e Investigación Interdisciplinaria

Revista "Expansión" 16 de Agosto del Año 2000, México D.F.

Blaug, M. *The Economic Journal*, noviembre 1993

IMEF Revista *Ejecutivos de Finanzas* (Mayo 1999) "Algunas lecciones para México Estabilidad monetaria y Financiera" México D.F.

IMEF Revista ejecutivos de Finanzas (Agosto de 2000) "TLC con la Unión Europea" México D.F.

H. Cámara de Diputados de LVIII Legislatura revista crónica legislativa.# 57 n

Delgado Orlando, Periódico La Jornada 6 de Junio de 1998 México D.F.

"The New Business Cycle". Business Week (International). 31 Marzo de 1997 Estados Unidos.

Periódico "El Norte" varios números, Monterrey Nuevo León México.

Periódico La Jornada. varios números México. D.F.

PÁGINAS WEB

<http://www.marketingycomercio.com/numero11/11not5.htm>

<http://www.condusef.org.mx>

<http://www.amex.com.mx>

<http://www.cddhcu.gob.mx/cronica57/contenido/cont2/fobapro1.htm>

<http://www.economicstinks.org>

http://www.pbs.org/wgbh/commandingheights/press_site/people/friedman_intv.html#1_2001