

Entra en discordia la mercadotecnia

Ricardo Ibarra

Después de dos años de interrupción, alumnos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), convocaron al cuarto Congreso de mercadotecnia, con el título "Mercadotecnia en discordia".

Durante tres días (del 6 al 8 de octubre), alrededor de 400 estudiantes prestaron atención a las nuevas tendencias del mercado, la publicidad y la comunicación.

Especialistas nacionales y extranjeros desarrollaron temas como mercadeo político y deportivo, diseño, agencias exitosas, publicidad distintiva y producción de ideas.

Para la inauguración la mesa del presidio fue adornada con manzanas verdes y micrófonos, elementos empleados por los organizadores para promover el evento en carteles.

El presidente de la sociedad de alumnos de mercadotecnia y coordinador del congreso, Juan José García Vilches, explicó: "Nuestro concepto está vertido en la manzana y el micrófono. El micrófono, al igual que la manzana mítica, es la discordia de nuestra sociedad. Siempre provoca discusión el papel de la mercadotecnia: es la que engaña y manipula, la que crea discordia".



Ganadores del Maratón de mercadotecnia

De San Diego, California, asistieron al congreso los representantes de Branding group, Klaric y Caccia, así como el director de Cima y encargado de la agencia publicitaria Euro RCG, Alejandro Villanueva; PP Beker, uno de los mejores creativos nacionales; miembros de la agencia local Alquimia y directivos

de periódicos de la ciudad, quienes presidieron un foro sobre periodismo.

MARATÓN DE MERCADOTECNIA

El pasado 24 de septiembre, en el marco del Maratón de merca-

dotecnia, realizado en el Instituto Tecnológico de Celaya, Guanajuato, el equipo que acudió en representación del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), de la Universidad de Guadalajara, obtuvo el primer lugar.

El equipo estaba formado

por los alumnos: Ana Apodaca Castillo, Sayra Guevara Ramírez, Roberto Carlos Moreno Reyes, César Enrique Pedroza Gutiérrez, Ana Robles López y Gabriel Vaca Medina, quienes fueron asesorados por la maestra Georgina González Uribe.

En el maratón participaron 13 universidades de la zona centro occidente de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), la cual está conformada por instituciones de educación superior de los estados de Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Nayarit.

Entre las universidades participantes estuvieron: la Universidad del Valle de Atemajac (Univa) -campus Guadalajara y campus Zamora-, el Instituto Tecnológico de Tepic y la Universidad Autónoma de Nayarit, así como las universidades del Valle de Matatipac, de Guanajuato -campus Celaya-, de León, de Colima y la Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Gracias a estos maratones el CUCEA ha logrado una mayor interacción con instituciones del ámbito regional, además de obtener en las últimas cinco convocatorias igual número de primeros lugares.❖

Normas ISO pueden crear alta burocracia en México

Martha Eva Loera

Los estándares de calidad de las normas ISO pueden traer como consecuencia una alta burocratización en los servicios que presta el gobierno al tratar de cumplir las especificaciones indicadas al pie de la letra, afirmó Luis Aguilar Villanueva, director general de la empresa Gerencia Pública, que ofrece consultorías al gobierno y organismos públicos en las áreas de análisis de políticas públicas, gestión estratégica, gestión de calidad y rediseño organizacional.

Luis Aguilar Villanueva impartió en el auditorio del Centro de Recursos Informativos, la conferencia "Democracia y políticas públicas", dentro del ciclo de conferencias de otoño, con el título "Democracia, desarrollo y políticas públicas". El evento fue organizado por la coordinación de la maestría en gestión pública y por el Departamento de Políticas Públicas, del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), de la UdeG.

Aguilar Villanueva señaló que los estándares de calidad ISO son claves en la iniciativa privada, pues brindan

confianza a proveedores y consumidores. "Si yo compro en China productos de México, debo estar seguro de que estos reúnen las especificaciones necesarias y que se produjeron bajo reglas precisas".

Explicó que las normas ISO han funcionado en la industria manufacturera porque está realizado sobre materiales no humanos.

"Dudo que muchos procesos públicos certificados con ISO vayan a ofrecer calidad en el servicio. Los mexicanos somos precipitados. Quisimos que la administración pública tuviera calidad vía ISO, pero primero debimos analizar cómo eran prestados diversos servicios".

Por ejemplo, una enfermera, una trabajadora social, un maestro en el aula o un policía en un crucero basan su trabajo en el trato interpersonal, prestan servicios con un componente subjetivo muy alto, por lo que no pueden ser esquematizados. "Es más importante definir lo que un ciudadano espera al recibir determinado servicio y si no hay cumplimiento, entonces debe reclamar".

El también profesor en la maestría en política pública,

de la Universidad Autónoma Metropolitana aclaró que determinadas funciones tal vez sí requieran de una certificación ISO, a fin de que los ciudadanos estén seguros de que determinado bien público posee la máxima calidad. Sin embargo, hay servicios que no la requieren.

A modo de ejemplo señaló que dentro de la iniciativa privada, hay hoteles, comercios y restaurantes que consiguen la certificación, pero al momento de interactuar con las personas, sus empleados no funcionan adecuadamente y la certificación no les sirve, pues es difícil establecer reglas para determinar las especificaciones que "deben" cumplir los seres humanos cuando se relacionan.

"Más bien tendrían que certificarse las características de la personalidad: el que la persona sea rápida para entender los problemas de un tercero, que sea tolerante y atenta. Es por ello que instituciones gubernamentales tratan de combinar la certificación de competencias con las normas ISO".

Las normas ISO buscan estandarizar internacionalmente procesos productivos y administrativos para asegurar la calidad del bien producido.❖