Universidad Autónoma del Estado de México

RECAI

Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática

ISSN: 2007-5278



Vol. 14, Núm 41 (2025): Sep - Dic

Índice

Relación de los procesos internos con tres dimensiones de la calidad en el servicio en empresas de servicios de tecnología / *The Relationship between internal business processes and three dimensions of service quality in technology service firms.* 1

Itzel Magali Terrazas Sánchez, María del Rosario Cortés Castillo

Configuración productiva y reapropiación espacial. La industria del vestido en Puebla, 2000-2020 / *Productive configuration and spatial reappropriation. The clothing industry in Puebla, 2000-2020.* 18

Itzel Castillo González

Vol. 14, Núm. 41 (2025): Sep – Dic

Edgar Costilla Reyes (Editor)

RECAI

RECAI Revista de Estudios
en Contaduría, Administración e Informática

ISSN: 2007-5278

Universidad Autónoma
del Estado de México

https://recai.uaemex.mx

Publicación: cuatrimestral

Septiembre / diciembre 2025

Año: 14 No: 41

Autores:

*Itzel Magali Terrazas Sánchez**
ESCA Tepepan, Instituto Politecnico Nacional
ORCID: 0009-0003-5807-7916

María del Rosario Cortés Castillo
ESCA Tepepan, Instituto Politecnico Nacional
ORCID: 0000-0002-0931-620X

Fecha recepción:
3 de septiembre de 2024.

Fecha aceptación:
16 de agosto de 2025.

Fecha publicación:
1 de septiembre de 2025.

Páginas: 1 – 17

* Autor de correspondencia:
terrazas.itzelmagali@gmail.com

Relación de los procesos internos con tres dimensiones de la calidad en el servicio en empresas de servicios de tecnología

The Relationship between internal business processes and three dimensions of service quality in technology service firms

Resumen

Satisfacer las necesidades de los clientes facilita la permanencia de las empresas. El objetivo es identificar la relación de los procesos (controles de los procesos, procesos internos y habilidades de los procesos) en empresas de servicios de tecnología de la información (TI) de la Ciudad de México con tres dimensiones de la calidad en el servicio del modelo SERVQUAL (capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad) durante el periodo 2023. La investigación fue cuantitativa con alcance correlacional en un estudio transversal, asignado a una muestra por conveniencia de cinco empresas del sector de TI, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de 38 preguntas aplicado a gerentes, empleados y clientes. Se realizó una correlación lineal mostrando una correlación positiva y significativa entre los controles de los procesos internos, y los procesos con la capacidad de respuesta (0.93), la seguridad (0.81) y la fiabilidad (0.97) en comparación con las habilidades de los procesos, ante la débil correlación con las tres dimensiones de la calidad en el servicio. Por lo que se sugiere una adecuada gestión de los procesos internos dado que infieren en la calidad del servicio al cliente.

Palabras clave: Procesos internos, calidad en el servicio, dimensiones del SERVQUAL

Abstract

Meeting customer needs is crucial for business continuity and revenue growth. The objective of this study was to identify the relationship between the processes (controls, internal processes, and skills) of information technology service companies in Mexico City and three service quality dimensions from the SERVQUAL model: responsiveness, reliability, and assurance, during 2023. The research followed a quantitative approach with a correlational scope, using a cross-sectional design and a convenience sample of five IT companies. The data collection instrument was a 38-item questionnaire administered to managers, employees, and clients. The analysis was conducted using linear correlation, revealing a positive and significant relationship between process controls and internal processes with responsiveness (0.93), assurance (0.81), and reliability (0.97), compared to a weaker correlation between process skills and the three service quality dimensions. Therefore, proper management of internal processes is recommended, as these significantly influence customer service qualit

Keywords: Internal processes, service quality, SERVQUAL dimensions.

Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional – https://creativecommons.org/licence/by-nc/4.0

1. Introducción

El sector de tecnologías en México ha presentado en la última década un crecimiento sostenido promedio del 7.6% (OCDE, 2024). En el 2019, el ingreso captado en la ciudad de México alcanzó niveles superiores a los 419 millones de pesos, contabilizando a 732 empresas del sector (Data México, s.f.). además, las contingencias asociadas al COVID-19 y las exigencias del mercado favorecieron el crecimiento del sector tecnológico del país, donde el 83% de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en México implementaron algún tipo de solución tecnológica (Microsoft News Center Latinoamérica, 2021).

En este sentido, las PYMES dedicadas a servicios de TI se encuentran en una creciente competencia de innovaciones tecnológicas, para atender las exigencias de sus clientes. Lo anterior, muestra la importancia tanto en los procesos, como en el logro de la satisfacción de sus clientes mediante la calidad del servicio, como un valor agregado.

La literatura subraya la importancia de los procesos como de la calidad. En este sentido, Juran (Grynar et al.,2007) reconoce que la calidad de los procesos corresponde a la ausencia de deficiencias, por su parte Deming (Montesinos et al., 2020) enfatizó la importancia de la revisión y la mejora continua de los procesos, durante el servicio a los clientes.

En cuanto a la calidad en el servicio, el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, permite cuantificar las brechas entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Por lo tanto, el objetivo de la investigación se centra en identificar la relación de los procesos (controles de los procesos, procesos internos y habilidades de los procesos) de cinco empresas de servicios de TI de la Ciudad de México con tres dimensiones de la calidad en el servicio del modelo SERVQUAL (capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad) durante el periodo 2023.

2. Marco teórico

Los procesos internos

Los procesos son un cúmulo de actividades y acciones que generan un resultado y se encuentran relacionadas entre sí (Gryna et al., 2007; Heizer et al., 2009; Mallar, 2010; Barrera et al., 2018). Mallar (2010) los definió como un conjunto de actividades que requiere ciertos insumos y actividades específicas que agregan valor para obtener ciertos resultados.

El estudio de la gestión de los procesos es ampliamente estudiado sobre todo en herramientas para su optimización. En este sentido, Juran consideró que la gestión de los procesos en las empresas debe constar de cinco características clave como: a) el énfasis en las necesidades de los clientes, b) el enfoque de los procesos interdisciplinarios, c) los dueños de los procesos, d) los equipos interdisciplinarios para operar el proceso y e) el monitoreo de la calidad. Para Juran, la adecuada administración de los procesos y el logro

de la calidad depende de la planificación, el control y la mejora, enfatizando la adaptabilidad y mejora para satisfacer a los clientes.

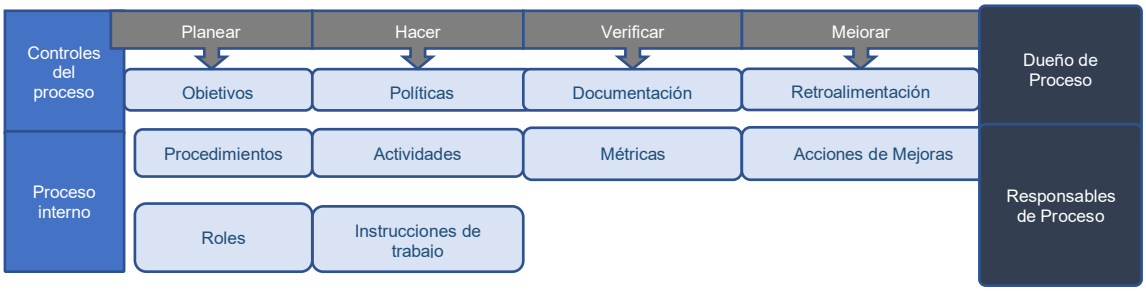
Por su parte, Deming determinó que los procesos internos deben de estar diseñados en torno a las necesidades y expectativas del cliente y propuso establecer sistemas de recopilación de comentarios y con ello, tomar medidas para mejorar los servicios en respuesta a las inquietudes (Heizer, et al., 2009). Además, señaló que los procesos no son estáticos sino cíclicos con cuatro grandes fases: 1) en la planeación de los objetivos y estrategias, 2) el enfoque en la implementación, 3) la verificación y evaluación de los resultados obtenidos en las fases anteriores y 4) en la toma de decisiones para mejorar el proceso (Heizer, et al., 2009; Montesinos et al, 2020, Ojeda y López, 2000).

Los procesos cuentan con insumos que transforman los recursos de entrada (físico, humanos, tecnológicos y de información) a través de las actividades clave en los servicios solicitados por el cliente (García, 2010). Para estandarizarlos, la empresa debe definir elementos que ejerzan una función de control a través del establecimiento de objetivos, políticas, con asignación de dueños de los procesos, la documentación y la retroalimentación (Mallar, 2010, Zaratiegui, 1999).

Sobre todo, en aquellas actividades que cumplen un propósito especifico como la capacidad de separar tareas al integrarse con otras actividades (Mallar, 2010) que complementan un flujo de procedimientos que involucran personas, recursos y valores. Estas actividades conforman los procesos compuestos por: procedimientos, roles, actividades, instrucciones de trabajo, métricas y la mejora, los cuales están alineados con el ciclo de Deming, permitiendo la planeación, la mejora continua, la revisión de los procesos, la gestión de calidad y la adaptabilidad a los cambios.

En cuanto a las habilidades del proceso, son aquellos recursos y capacidades con los que cuenta una empresa para la transformación de los procesos, con la participación de las personas al planificar, organizar, diseñar y controlar dicho proceso (García, 2010); así como las herramientas y los mecanismos para el procesamiento de la información, como la aplicación de algunas soluciones tecnológicas de control.

Figura 1. *Diagrama de controles y proceso*



Fuente: Elaboración propia con información de Zaratiegui (1999), Mallar (2010).

En la figura 1, se muestra los componentes para los controles y procesos internos asociados a la planificación, implementación, verificación y mejora del ciclo de Deming alienado con la propuesta de Juran.

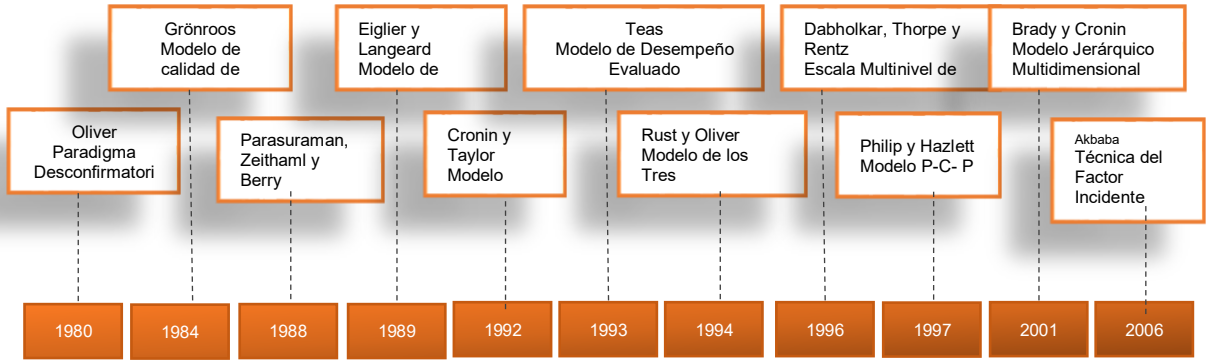
La calidad del servicio

Los servicios son bienes heterogéneos, intangibles y consumidos al momento de su producción, por lo tanto, las organizaciones deben considerar acciones que permitan entregar experiencias, interacción y beneficios a los clientes durante la prestación de servicios (Gorrochotegui et al, 2015, Grönroos, 2001, Lovelock y Wirtz, 2009*).*

Por la naturaleza de los servicios, la evaluación en la calidad está sujeta a las expectativas y las percepciones que los clientes asignen; por lo tanto, el nivel de la calidad del servicio (Grönroos, 2001) no puede anticiparse, ya que el cliente evalúa la calidad posterior al servicio.

Desde la década de los ochenta, los estudios respecto a la calidad en el servicio tomaron relevancia como se muestra en la figura 2:

Figura 2. *Principales aportaciones teóricas de la calidad en el*



Fuente: Elaboración propia con información de Bustamante, et al. ,2020.

En los cuales se distinguen:

El Modelo de calidad de servicio: Plantea que la calidad del servicio es la conjunción entre la calidad de la técnica, la calidad del servicio y la imagen de la empresa (Colmenares y Saavedra, 2007, Duque, 2005). El Modelo de tres componentes: comprendido por el servicio, las características, el proceso de entrega y el ambiente que lo rodea (Duque 2005).

Así como el Modelo SERVQUAL, donde Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) asumieron que la calidad perciba por el cliente, es la percepción global de las experiencias y la relación entre lo esperado y lo recibido. Además, desarrollaron un instrumento para la medición de la calidad en el servicio denominado SERVQUAL (Colmenares y Saavedra 2007; Duque, 2005; Bustamante et al., 2020), el cual presenta herramientas para analizar las perspectivas y expectativas de los clientes, a través de cinco dimensiones denominadas: a) capacidad de respuesta: b) eficiencia de respuesta a los clientes, c) fiabilidad, d) capacidad para el desempeño del servicio, y e) la seguridad.

Las implicaciones del servicio en empresas de TI

Los servicios de TI son el conjunto de actividades que tienen como objetivo, responder a las necesidades con relación a los activos informáticos, para la concentración, el manejo del procesamiento, la transformación y la comunicación de la información (Arévalo, et al., 2018). Estos proporcionan soluciones tecnológicas orientadas a la reducción de tiempos, el incremento en la eficiencia de las operaciones, una mayor seguridad e integridad en los procedimientos y las transacciones para la corrección de posibles desviaciones (Casalet y González, 2004).

En cuanto a la transaccionalidad de servicios de TI, son los servicios solicitados por empresas interesadas en la mejora en sus procesos con la finalidad de incrementar el nivel de competitividad e interacción con quiénes operan. Por lo tanto, ofertan conocimientos y habilidades proporcionando beneficios que representan algún valor (Stoshikj et al., 2016).

En este sentido, los servicios a diferencia de los productos carecen de tangibilidad, almacenamiento y perdurabilidad. Por ello, las organizaciones deben considerar las percepciones de los clientes con lo que respecta al servicio proporcionado desde su inicio hasta su término, cuidando la satisfacción de sus clientes, durante el ciclo de vida del servicio y la ejecución de los procesos involucrados en su desarrollo.

3. Metodología

La investigación fue cuantitativa no experimental, transversal de alcance correlacional. Se consideró una muestra por conveniencia a cinco empresas de TI ubicadas en la Ciudad de México, con más de cinco años de antigüedad.

En cuanto al instrumento de recolección de datos, se adaptó un cuestionario de 38 preguntas considerando las dimensiones: a) capacidad de respuesta, b) fiabilidad y c) seguridad del modelo SERVQUAL y el ciclo de Deming, dirigido a los empleados que tienen una relación directa, así como a los clientes y a los gerentes de servicio de las cinco empresas durante el mes de mayo de 2023, por medio de Google forms. Los datos fueron analizados en Excel mediante una correlación lineal.

El diseño del instrumento se estructuró de acuerdo con los constructos establecidos con los procesos y la calidad del servicio (véase en la Tabla 1), utilizando una escala de Likert para la evaluación, con una escala de 1 para total desacuerdo a 5 en total acuerdo. La validación del instrumento se sometió al juicio de cinco expertos en procesos y servicio al cliente, arrojando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.97 (Escurra, 1988).

Tabla 1. *Presentación de variables e indicadores del instrumento*.

Variable	Indicador	Instrumento	Tipo de pregunta	Sujeto
Independiente Procesos	Controles de los procesos	Cuestionario	Cerrada	Gerentes, empleados y clientes
	Procesos internos		Escala de Likert	
	Habilidades de los procesos			
Dependiente Calidad del servicio	Fiabilidad	Cuestionario	Cerrada	Gerentes, empleados y clientes
	Seguridad		Escala de Likert	
	Capacidad de respuesta			

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla presenta la operacionalización de las variables detallando los constructos teóricos, las dimensiones y los ítems específicos medidos en el cuestionario, facilitando la comprensión del diseño del instrumento de recolección de datos y su alineación con las preguntas planteadas.

RECAI

Tabla 2. *Operacionalización de variables.*

Teoría	Variable	Definición operacional	Dimensión	C.Deming	Componente	Ítems	
Ciclo de Deming os procesos internos deben de estar diseñados en torno a las necesidades y expectativas del cliente (Grynar, 2007)	Los procesos son conjunto de actividades que se encuentran relacionadas entre sí que en su ejecución se obtiene valor agregado con el objetivo de obtener resultados. (Grynar,2007, Heizer, 2009, Mallar, 2010, Barrera, 2018)	Para evaluar los proceso internos clave se consideran los controles : objetivos, políticas, documentación y retroalimentación. Las acciones del proceso interno: procedimiento, roles, actividades, instrucciones de trabajo, métricas y mejora continua. Las habilidades de la empresa : capacidades y recursos	Controles de los procesos	Planear	Objetivos	1	Proceso dirigidos a los clientes
						2	Objetivos de los procesos internos
				Hacer	Politcas	3	Alienación al negocio
						4	Políticas para dar servicio al cliente
				Verificar	Documentación	5	Entregables a clientes
						6	Documentación de los procesos
				Mejorar	Retroalimentacion	7	Retroalimentación de indicadores de servicio
						8	Evaluación de procesos internos
						9	Retroalimentación de cambios proceso
				Supervision permanete	Dueños	10	Dueños de proceso
Gestión de procesos concentrar la atención en el resultado de los proceso que realiza la organización para la mejora continua y la cultura de calidad (Maquera, H. et, al, 2014)			Procesos internos	Planear	Procedimientos	11	Mapeo de procedimientos
						12	Interrelación de áreas de los procedimientos
					Roles	15	Roles en los proceso internos
				Hacer	Actividaes	13	Participantes en los procedimientos
						16	Actividades de los procesos internos
					Inistrucciones de trabajo	19	Instrucciones de trabajo
				Verificar	Metricas	17	Definición de métricas
						18	Resultado de métricas
				Mejora	Acciones de mejora	20	Revisión de procesos internos
						21	Acciones de mejoras
				Supervision permanete	Responsables de procesos	14	Responsables de los proceso internos
			Habilidades de los procesos	Recursos		22	Herramientas para seguimiento a servicios
						23	Adopción de recursos para los procesos
				Capacidades		24	Cultura de servicio interna
						25	Equipo de monitoreo de proceso internos
Modelo SERVQUAL La calidad perciba por el cliente es la percepción global de las experiencias y la relación de lo esperado y lo recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988)	La calidad del servicio es propia de los productos, servicios y de los procesos que se relacionan con ellos; pasando por lo que proceso de desarrollo, diseño, producción, ventas y mantenimiento de los servicios y productos (Duque, 2005; Bustamante, et al., 2020)	Para evaluar la calidad del servicios toman las dimensiones de: calidad de respuesta, seguridad y fiabilidad del modelo SERVQUAL	Fiabilidad			26	Compromisos de clientes
						27	Involucramiento de la empresa con el cliente
						28	Efectividad del servicio
						29	Cumplimiento de compromisos
						30	Eficiencia del servicio
			Seguridad			31	Confianza para los clientes
						32	Seguridad del cliente
						33	Atención de servicio
						34	Conocimiento del servicio
			Capacidad de respuesta			35	Comunicación con el cliente
						36	Resolución de dudas
						37	Disposición de servicio
						38	Seguimiento a clientes

Fuente: Elaboración propia.

4. Resultados

El análisis de los resultados para la identificación de los procesos y la calidad en el servicio de las pequeñas empresas de TI de la CDMX durante el 2023 mostró en los valores de la media (ver tabla 3) que las organizaciones valoran la importancia de establecer actividades para el desarrollo de los servicios de manera tácita en un marco de gobierno, donde los controles afines a los procesos internos muestran una tendencia central, con una media de 3.6 y de manera similar con las habilidades, con un nivel de 3.55.

Tabla 3. *Resultados del instrumento por dimensión (Valores de la*

Dimensión	Empresas					
	A	B	C	D	E	Promedio
Controles del proceso	2.3	3.5	3.4	4.4	4.5	3.6
Procesos internos	2.2	3.7	3.2	4.4	4.5	3.6
Habilidades de proceso	1.75	4.25	3	3.75	5	3.55
Fiabilidad	3	3.8	3.8	4.6	4.2	3.88
Seguridad	3.5	4	4.5	5	4.25	4.25
Capacidad de respuesta	3.0	4.55	4.0	5	4.5	4.20
Total (valores de la media)	2.6	4.0	3.6	4.5	4.5	

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los controles de los procesos, el componente con mayor relevancia fue la documentación considerando que los entregables a los clientes son fundamentales para evidenciar las actividades ejecutadas.

De manera similar los procesos internos son ponderados con un promedio de 3.6 para las organizaciones, donde componentes como la identificación de los responsables y las actividades primordiales para la ejecución y la entrega del servicio fueron mejor estimadas.

En referencia a las habilidades, éstas obtuvieron un promedio de 3.55, donde las herramientas para el seguimiento de los servicios fueron consideradas como primordial en la presente dimensión.

En cuanto a la capacidad de la respuesta, la fiabilidad y la seguridad del servicio al cliente, los resultados muestran el interés en proporcionar la calidad en el servicio dado que, para la fiabilidad se obtuvo un nivel de 3.88, considerando el compromiso con el cliente, uno de los ítems más importante de la dimensión, por su parte, la seguridad alcanzó un nivel de 4.25 donde el conocimiento y la confianza fueron los mejor valorados, con lo que respecta a la capacidad de respuesta, dado que el promedio alcanzado fue de 4.20, donde el ítem mejor ponderado fue el seguimiento a los clientes.

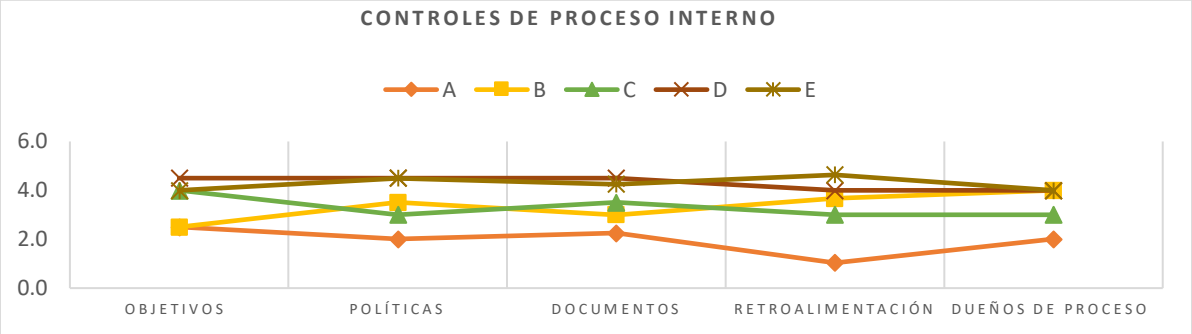
Análisis por dimensión

De acuerdo con el marco teórico y con la finalidad de identificar la relación de los procesos con la calidad en el servicio a continuación se analiza cada dimensión.

Dimensión 01: denominado controles de proceso internos (véase figura 3), porque agrupa a los responsables en la ocurrencia de los procesos, los lineamientos sujetos al proceso, el soporte, la evidencia de su ejecución y la revisión constante.

Estos controles son establecidos por la alta dirección de las empresas, en función a la visión y sus objetivos.

Figura 3. *Resultados de controles de proceso interno.*



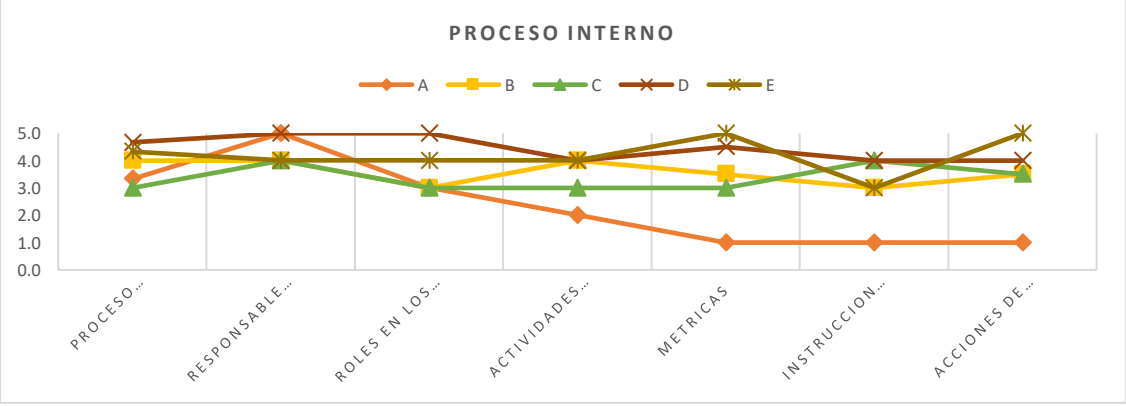
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior, la empresa A manifiesta que tiene un bajo nivel de controles con un nivel de 2.0, en contraste con las empresas D y E, quiénes muestran controles adecuados a los procesos internos con una media de 4.3. Para las empresas B y C, se encuentran en la media, donde identifican que los controles se encuentran parcialmente definidos.

Dimensión 02: denominado procesos internos, este concentra las actividades y los elementos esenciales para la ejecución de proceso en sí mismo, e implica a los responsables del proceso, los roles, las actividades, las instrucciones de trabajo, entre otras métricas y acciones de mejora.

Conforme a la figura 4, los procesos internos presentan una dispersión entre las empresas; donde la empresa A presenta una tendencia decreciente. Para la empresa D, el comportamiento fue errático y disconforme entre los ítems. En contraste las empresas B y E el comportamiento es coherente entre los procesos internos, las actividades y las métricas. Finalmente, la empresa C tiende a la media destacando la identificación de los responsables y las instrucciones de trabajo claras y definidas.

Figura 4. *Resultados de los procesos internos.*

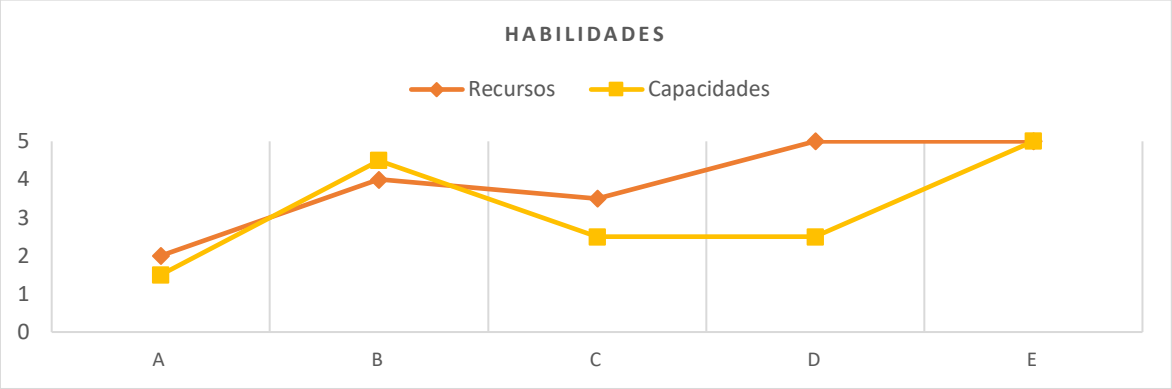


Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 03: designado como habilidades de los procesos, este rubro asume elementos sensibles y materiales (físicos, tecnológicos y humanos) de la organización para la adecuada adopción y ejecución del proceso interno.

La figura 5 muestra que la empresa A, se asume como deficiente en comparación con las empresas B y E, quienes cuentan con recursos y capacidades en este rublo, por otra parte, la empresa D muestra una disociación entre los recursos y capacidades por la falta de seguimiento a los procesos internos.

Figura 5. *Resultados de Habilidades de los procesos internos.*

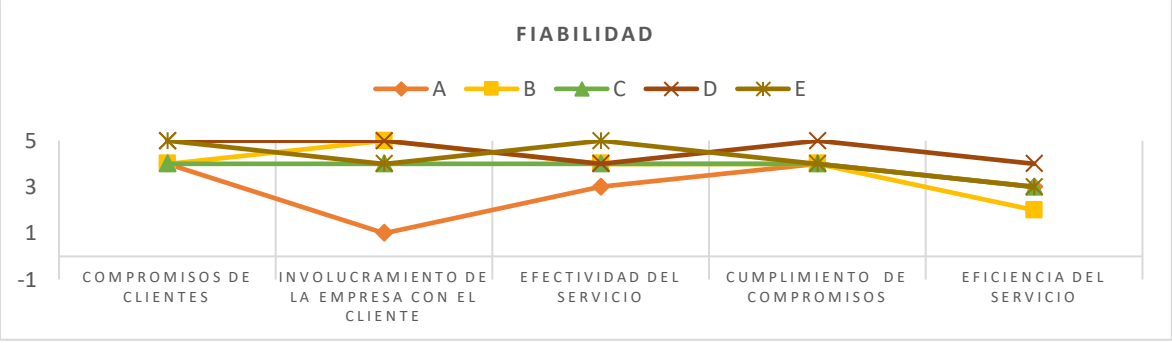


Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 04: Fiabilidad, esta dimensión alude al involucramiento de la empresa con el cliente, el cumplimiento, el compromiso y los pactos. Aquí se consideran los elementos tangibles del servicio como los reportes de avance, los resultados intermedios y parciales.

En la figura 6, se identifica que para la empresa A la valuación de la fiabilidad es inferior, destacando el nivel de involucramiento de la empresa con el cliente. En contraste, las empresas D y E, consideran que el nivel de fiabilidad esta por arriba de la media evaluándolo como óptimo.

Figura 6. *Resultados de Fiabilidad en el servicio al cliente.*

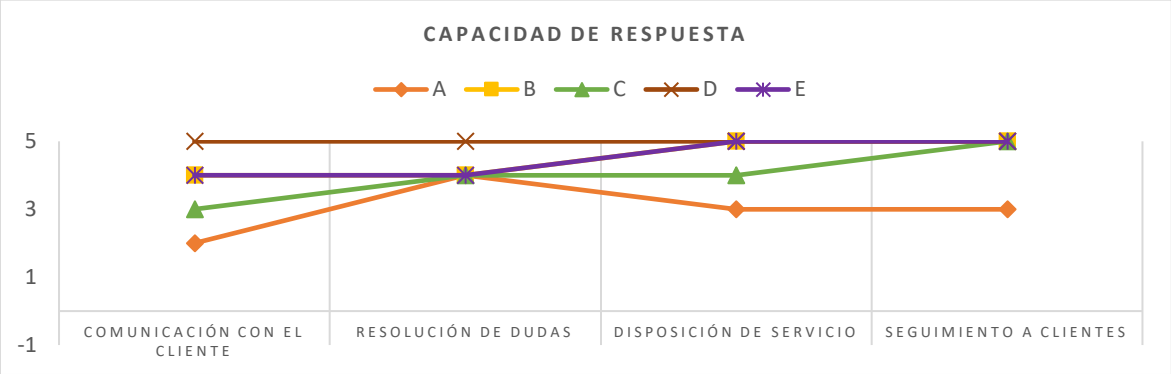


Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 05: Identificado por la capacidad de respuesta, denota la capacidad de propiciar el servicio de manera veraz, eficaz y oportuno mediante la comunicación puntal con los clientes, la atención y la resolución de dudas sobre el servicio proporcionado y la capacidad de resolución de conflictos.

Como se observa en la figura 7, el comportamiento de la empresa A es inestable obteniendo las ponderaciones más bajas, en contraste con la empresa D, la cual alcanza el máximo nivel en los ítems de esta dimensión.

Figura 7. *Resultados de la Capacidad de respuesta en el servicio al cliente.*

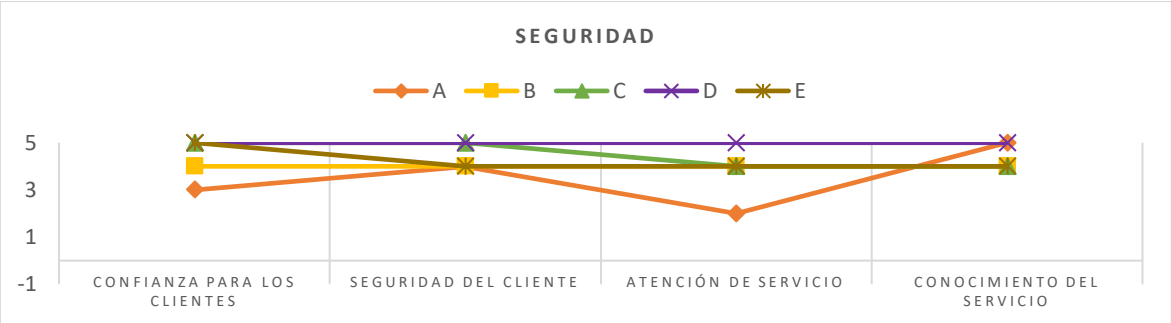


Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 06. La seguridad considera la certeza y confianza que la empresa proyecta a sus clientes, así como el desarrollo de los servicios, las habilidades y el conocimiento de los responsables para proporcionar el servicio y contacto con el cliente. Es la percepción del cliente ante una empresa que cuenta con la capacidad y los conocimientos suficientes para cubrir sus necesidades y la solución de problemas.

Para la empresa D, la seguridad del cliente alcanza el máximo nivel en la escala de evaluación. Por el contrario, la empresa A tiene la tendencia menos estable donde ítems como la atención a clientes y la confianza resultaron poco prioritarios (véase en figura 8).

Figura 8. *Resultados de la Seguridad en el servicio al cliente.*



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados mostrados permiten reconocer que los procesos internos se encuentran correlacionados con las dimensiones de la calidad en el servicio: la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad.

Análisis Correlacional

Finalmente, el análisis correlacional de cada una de las dimensiones de los procesos y las tres dimensiones del modelo SERVQUAL muestran en la tabla 4 el coeficiente de correlación y el cálculo de la regresión para identificar sí la evolución de la variable dependiente calidad en el servicio están en función a la variable independiente proceso.

Tabla 4. *Resumen Dimensión de Controles de Procesos internos vs Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad en*

Estadísticas de la regresión	*Fiabilidad*	Capacidad de Respuesta	*Seguridad*
Coeficiente de correlación múltiple	0.9730	0.9344	0.8166
Coeficiente de determinación R^2	0.9467	0.8731	0.6668
R^2	0.9290	0.8308	0.5558
Error típico	0.1581	0.3119	0.3726
Probabilidad	0.0053	0.0199	0.0916
Observaciones	5	5	5

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 4, la correlación entre la dimensión de controles de los procesos internos y la fiabilidad de los servicios es superior a 0.97 obteniendo un alto grado de relación. Esto sugiere que la definición y delimitación de los objetivos de los procesos internos permite construir políticas y lineamientos orientados a la gobernabilidad y control de documentos; la evidencia generada en el proceso favorece una retroalimentación efectiva por los dueños de proceso. Asimismo, para el cliente, se convierte en una evidencia tangible, de formalidad y capacidad del personal para satisfacer sus necesidades e incrementar la confianza.

La asociación entre los controles con la capacidad de respuesta y el índice de correlación entre los controles de los procesos internos es ligeramente inferior a la fiabilidad con un valor de 0.93, pero la relación entre ambos es fuerte. Denotando que a medida que las organizaciones fortalecen los controles en los procesos internos, la percepción de la capacidad de respuesta es óptima

La relación entre la dimensión de controles de proceso internos y la seguridad del servicio tiene un mayor nivel de dispersión con relación a las dos dimensiones anteriores, tendiendo un coeficiente de correlación significativa de 0.81, este resultado proporciona congruencia entre ambas ya que, la gestión de los controles es de orden interno de las organizaciones. Mientras que de manera paralela la seguridad que el cliente coloca en la organización corresponde a aspectos como la credibilidad, la honestidad e integridad de la empresa, con aspectos relacionales y profesionales como las certificaciones, las habilidades y las calificaciones del capital humano.

Como se observa en la tabla 5 la correlación de la fiabilidad es superior con un valor por arriba de 0.98, la capacidad de respuesta con 0.96 lo que demuestra que la relación entre ellas es muy alta y la ponderación de la seguridad, aunque es inferior a las dos anteriores, resulta significativa con un valor de 0.83 de correlación.

Tabla 5. *Resumen Dimensión de Procesos internos vs Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad en el servicio*

Estadísticas de la regresión	*Fiabilidad*	Capacidad de Respuesta	*Seguridad*
Coeficiente de correlación múltiple	0.9876	0.9640	0.8302
Coeficiente de determinación R^2	0.9754	0.9294	0.6892
R^2	0.9672	0.9058	0.5856
Error típico	0.1074	0.2327	0.3599
Probabilidad	0,0016	0.0081	0.0818
Observaciones	5	5	5

Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión concentra las acciones y las actividades clave para la ejecución de los procesos internos en las empresas, donde la adecuada interacción de las personas, el conocimiento y los procedimientos permiten una adecuada aplicación del servicio.

Existe una correlación entre los procesos internos versus la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad del servicio a medida que los procedimientos y los participantes estén definidos, con acciones claras y conocidas. Por lo tanto, la organización tendrá mayor capacidad para responder de manera coherente y eficiente a sus clientes, cumpliendo con sus expectativas, disminuyendo los problemas, riesgos y errores. Asimismo, la capacidad de respuesta de los colabores se manifiesta en la disposición de ayudar a los clientes con habilidades de comunicación, seguimiento, profesionalismo como atributos de esta dimensión.

La correlación con las dimensiones es débil con la seguridad, debido a la concentración de los clientes por aspectos organizativos y competencias de los empleados en relación con los resultados del servicio. Como se mencionó anteriormente, las habilidades de los procesos es el potencial que tienen las organizaciones para el uso de sus recursos y capacidades con el objetivo de proporcionar el servicio. Además de que existe una correlación significativa para la fiabilidad y la capacidad de respuesta; en comparación a la seguridad de la calidad en el servicio, la cual, es débil.

Para los clientes esta dimensión es baja considerándose elementos per se de la misma organización, cuyo impacto es mayor por la relación y competencia de los colabores.

5. Conclusiones

Los resultados muestran que las organizaciones están más concentradas en los objetivos y políticas, en relación con los controles de proceso los cuales obtuvieron los niveles de 3.5 en la evaluación, 4.4 para los responsables de los procesos y 3.9 para las actividades de los procesos internos, sin embargo, para las dimensiones de métricas, y mejora continua, la media desciende a un nivel de 3.4 y para instrucciones de trabajo se obtiene un nivel de 3.0 puntos.

Entonces, los procesos internos son un conjunto de actividades con el objetivo de obtener resultados (Gryna, et al., 2007, Heizer et al, 2009, Mallar, 2010, Barrera, et al, 2018) donde las empresas los consideran dentro de su planeación estratégica para la entrega adecuada de los servicios.

En contraparte, Grynar, et al. (2007) subrayan la importancia de medir los procesos en paralelo al análisis y diseño para el control e identificación oportuna de problemas. Lo anterior representa un área de oportunidad en las empresas para fortalecer las métricas, brindar retroalimentación a los colaboradores y establecer planes de acción para la mejora continua.

En el análisis de la fiabilidad, seguridad y capacidad de repuesta se identificaron esfuerzos por parte de las empresas, obteniendo una media de: 3.9, 4.3,4.2 respectivamente. Para la fiabilidad, se destaca que, por parte de los responsables del servicio a clientes encuestados, resulta ser más relevante cumplir con los compromisos con el cliente (4.4), con una reacción de efectividad en la calidad en el servicio proporcionando (4.0) que realizar la entrega del servicio con eficacia en el mismo (3.00).

Respecto a la seguridad el nivel inferior con 3.8 fue la atención al servicio en comparación con los otros puntos de la dimensión de seguridad que obtuvieron 4.4. siendo más relevante a los responsables del servicio al demostrar un mayor conocimiento del servicio para generar confianza con ellos que brindar una atención al cliente. Por su parte, la capacidad de repuesta mostró que el nivel más alto corresponde al seguimiento de clientes con 4.6, pero con un nivel inferior de 3.6 para la comunicación hacia este.

En este sentido, se coincide con García (2016) dado que la calidad en el servicio resulta de las actividades realizadas por los integrantes de la empresa donde el conocimiento, las habilidades y las actitudes afectan la percepción del cliente. En consecuencia, las acciones de los colaboradores y su interacción con los clientes influyen en la calidad percibida.

Por su parte, Lloréns (1995) refiere que las dimensiones pueden mostrar independencia, especialmente sobre la percepción de la calidad de servicio. Zeithaml, Berry y Parasuaman en 1988 (Serrano y López, 2007) coincidieron en que las discrepancias entre las expectativas y las percepciones de los clientes pueden diferir de los supuestos del nivel directivo de las empresas, así como la injerencia de los elementos técnicos en la calidad del servicio. Por ello, es importante establecer objetivos, procesos estandarizados y medición de resultados para alcanzar las expectativas de los clientes.

Por lo tanto, se cumplió el objetivo de identificar la relación de los procesos (controles, procesos internos y habilidades) de las empresas de servicios de tecnología de la información de la Ciudad de México con las tres dimensiones de la calidad en el servicio del modelo SERVQUAL (capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad) durante el periodo 2023.

Por lo que se concluye que la relación positiva entre los procesos clave de la empresa con la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad se puede proporcionar a los clientes.

Si bien la calidad en el servicio está en función de las expectativas y percepciones de los clientes, la participación de estos durante el ciclo de vida del servicio permitirá que la empresa pueda establecer relaciones de una manera orgánica, en las cuales, podrá involucrarlos en la solución de sus necesidades, con la finalidad de fortalecer la imagen de la empresa y generar sensaciones de empatía,

El presente trabajo permitió denotar que, en aquellas pequeñas empresas de TI, los procesos clave bien definidos promueven la madurez de la empresa como ente organizado, dando pie a la estabilidad operativa, permitiendo generar un entorno de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad entre la empresa y sus clientes.

RECAI

1. Bibliografía.

Arévalo, D., Nájera, S., Piñero, E. (2018). La influencia de la Implementación de las tecnologías de información de la productividad de Empresas de Servicios. *Información Tecnológica*, 29(6), 199-212.

Barrera, R., Barrientos, V., Santiago J., Canepa, A. (2018). Gestión de proceso de negocio, Inventio, 32(14), 43-48.

Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial, 13(2), 1–15.

Casalet, M., González, L. (2004). Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. Scripta Nova: 8 (170), 21.

Colmenares, O., Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Técnica Administrativa, 6 (32).

Data México. (s.f.). Perfil de la Industria de Telecomunicaciones. https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/telecommunications?yearEconomicCensus=option2#company-size

Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15(25), 64-80.

Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Revista de Psicología, 6(1-2), 103-111.

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 18(3), 381-398.

García, E. (2010). Fases para el diseño y análisis de la Cadena de Valor en las organizaciones. Journal of Business, 2(1), 44-71.

Gorrochotegui, A., Montt, R., Nazarre, M. (2015). El servicio como principio que une y potencia las organizaciones: una revisión y propuesta conceptual en torno a la cultura de servicio. Revista Perspectiva Empresarial, 2(2), 55-71.

Grönroos, C. (2001). "The perceived service quality concept – a mistake?", Managing Service Quality: An International Journal, 11(3), 150-152.

Gryna, F., Chua, R., De Feo, J., Lavigne, M. A., Magaña, J. (2007). Método Juran: análisis y planeación de la calidad. McGraw-Hill Education.

Heizer, J., Render, B., Murrieta, J., Díaz, G. (2009). Principios de administración de operaciones. Pearson Educación.

Lloréns, F. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. Cuadernos De Ciencias Económicas Y Empresariales, 29, 35- 45.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. Pearson Edicación.

Mallar, M. Á., (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro", 13(1).

Microsoft News Center Latinoamérica. (2021, 26 de enero). PyMEs mexicanas: 83% realizaron un cambio en su negocio debido al COVID-19. https://news.microsoft.com/es-xl/pymes-mexicanas-83-realizaron-un-cambio-en-su-negocio-debido-al-covid-19/

Montesinos, S., Vázquez Cid de León, C., Maya, I., Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. Revista Venezolana de Gerencia, 25(92), 1863-1883.

OCDE (2024), OECD Digital Economy Outlook 2024(Volume 1): Embracing the Technology Frontier, OECD Publishing.

Ojeda, M., López, L. (2000). Deming: La revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. La Ciencia y el Hombre,13 (1) 51- 60.

Serrano A., López, M., (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos, 1- 9. Stoshikj, M., Kryvinska, N., Strauss, C. (2016). Sistemas de servicios e innovación de servicios: dos pilares de la ciencia de servicios. Procedia Computer Science, 83, 212-220.

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. Economía Industrial, 6(330), 81- 88.

RECAI

RECAI

RECAI Revista de Estudios
en Contaduría, Administración e Informática

ISSN: 2007-5278

Universidad Autónoma
del Estado de México

https://recai.uaemex.mx

Publicación: cuatrimestral

Septiembre / diciembre 2025

Año: 14 No: 41

Configuración productiva y reapropiación espacial. La industria del vestido en Puebla, 2000-2020

Productive configuration and spatial reappropriation. The clothing industry in Puebla, 2000-2020

Autores:
*Itzel Castillo González**
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
ORCID: 0009-0005-9050-6156

Fecha recepción:
27 de febrero de 2025.

Fecha aceptación:
28 de agosto de 2025.

Fecha publicación:
1 de septiembre de 2025.

Páginas: 18 – 35

* Autor de correspondencia:
itzel_cagi@hotmail.com

Resumen

Este artículo, a través de análisis estadístico de orden descriptivo, analiza la configuración productiva y reapropiación espacial de la industria del vestido en Puebla, específicamente en los diez municipios con mayor participación en dicha industria entre 2000 y 2020. Para ello, se utilizaron las concepciones teóricas de configuración productiva, espacio socialmente construido y cadenas globales de valor. A partir de lo cual se logró visibilizar la nueva organización de las unidades productivas en el territorio. Se distinguió que las estrategias del capital local generan mayor efecto en el estado que aquellas estrategias de capital global.

Palabras clave: Configuración productiva, configuración territorial, industria del vestido, espacio socialmente construido, cadenas globales de valor.

Abstract

This article, through descriptive statistics, analyzes the productive configuration and spatial reappropriation of the clothing industry in Puebla, specifically in the ten municipalities with the highest participation in this industry between 2000 and 2020. The theoretical concepts of productive configuration, socially constructed space, and global value chains were used to achieve this. This approach made it possible to reveal the new organization of productive units in the territory. Furthermore, it was identified that the strategies of local capital generate a greater impact on the state than those of global capital.

Keywords: Productive configuration, territorial configuration, clothing industry, socially constructed space, global value chains.

Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional – https://creativecommons.org/licence/by-nc/4.0

1. Introducción

La industria del vestido en Puebla cuenta con una larga tradición, se ha caracterizado por ser una de las actividades industriales que mayor número de empleos ha generado, debido a su expansión a diversos territorios a través del modelo maquila.

A mediados de la década de los noventa se gestó en Puebla una configuración productiva basada en producción en masa característica de la maquila de exportación. Sin embargo, en las últimas dos décadas la industria del vestido poblana experimentó, al menos, una nueva configuración productiva, segmentada en tres fases. La primera aconteció como respuesta a la crisis que experimentó la industria a principios de siglo, según algunos estudios sobre el tema, la caída de la industria del vestido se debió a varios factores entre los que destacan la recesión de Estados Unidos que originó la cancelación de contratos para las maquiladoras y la entrada al mercado del vestido de países con niveles salariales más bajos como Bangladesh, Hong Kong, China y Centroamérica. La configuración que se formó en Puebla se distinguió por una producción flexible donde las pequeñas y medianas empresas asumen un papel muy importante debido a la producción de productos heterogéneos en menor volumen y a una mejor relación entre empresas, proveedores y clientes (Castillo, 2018; Cota, 2012).

La segunda fase se experimentó tras la crisis financiera de Estados Unidos en 2008 debido a la relación con el mercado de dicho país, con la salida de capitales estadounidenses la industria del vestido mexicana quedó totalmente vulnerable. Lo anterior profundizó las características de la producción flexible, con menor volumen y mostró mayor inclinación por el mercado nacional.

La tercera fase surge con una fragmentación de actividades productivas con lo que, entre 2018 y 2019, se incrementó, considerablemente, el número de pequeños establecimientos dedicados a la fabricación de prendas de vestir. Esta fragmentación permitió una configuración productiva basada, mayoritariamente, en la subcontratación de la manufactura, así como en la operatividad de la informalidad y precariedad. La cultura empresarial que se gestó en esta configuración se diferencia al tratarse de empresarios locales con antecedentes laborales en la industria de exportación. En resumen, la nueva configuración productiva, formada en tres momentos, se caracteriza por una producción flexible de productos heterogéneos en menor volumen, mayoritariamente, en la subcontratación de pequeñas y medianas empresas (quienes asumen un papel importante dentro de la industria), a cargo de empresarios locales.

En este contexto se sitúa el presente documento con el objetivo de analizar cómo la configuración productiva que se identificó en la industria del vestido ha modificado su composición y su reapropiación del espacio, específicamente en los diez municipios con mayor participación en dicha industria y que para su estudio fueron agrupados en tres regiones. Para lo cual, el artículo se divide en cinco secciones. En la primera se recuperan las categorías de configuración productiva, espacio socialmente construido y cadenas globales de valor dada su pertinencia para nuestro análisis. Asimismo, se describen los materiales y métodos de

análisis. La segunda sección está dedicada a contextualizar a la industria del vestido en el contexto global, nacional y estatal.

En la tercera parte se describen las tres fases de la actual configuración productiva de la industria del vestido en los municipios de estudio, se identifican los principales cambios económicos por región y se comparan entre ellas. En el cuarto apartado se describe la composición poblacional, específicamente se analiza el grado de marginación, con la finalidad de conocer si la configuración industrial afectó la composición de la población del estado. Finalmente se dedica un espacio para la discusión y conclusiones.

Es importante aclarar que, aunque el concepto de configuración productiva abarca varios aspectos este artículo se enfoca en lo productivo[1].

2. Consideraciones teóricas

La palabra 'configuración productiva' nace como un concepto alternativo al de modelo productivo, debido a que este último se precisa limitando en cuanto a sus énfasis sistémicos. El concepto de modelo productivo contiene un idealismo sobre un sistema que, no presentaría contradicciones, en este sentido, dado el pensamiento ideal la crítica radica en que no obtiene una autentica realidad. De la Garza (2005a; 2005b), resaltó la necesidad de pensar en un concepto que introdujera la idea de la contradicción como algo propio del modelo para flexibilizar las relaciones de sus componentes y abrir el concepto a otros contextos.

La transformación de configuraciones productivas no solo está relacionada con coyunturas que los sujetos involucrados no escogieron, sino también con sus acciones, interacciones y formas de dar significado a situaciones o acciones propias y ajenas. Este concepto abre la posibilidad de que las configuraciones productivas aparecen y desaparecen evitando el uso de sufijos (pre, neo, cuasi, pseudo). Lo que De la Garza (2005a; 2005b) buscó con esta reflexión es evitar el carácter absoluto de los sufijos y dar oportunidad a descubrir nuevas formas de configuraciones.

En este contexto, la industria del vestido presenta diversas configuraciones productivas tanto globales como locales, debido a que las crisis que el sector ha experimentado dan pauta a la aparición de nuevas configuraciones que, como se discutió en líneas anteriores, van más allá de lo económico y racional. Sus implicaciones generan, indirectamente, a través de las interacciones de los sujetos, alteraciones espaciales.

Por lo cual, es pertinente recuperar la conceptualización del espacio socialmente construido; de acuerdo con Massey (2005), existen diversas formas de construirlo debido a que este es el resultado de las relaciones sociales, actividades y objetos. No solo es el campo donde se origina la transformación, sino que también provee de recursos para el desarrollo capitalista. Estas relaciones, actividades y objetos crean procesos que

[1] El concepto de configuración productiva, como se describe en el apartado teórico, no solo se limita a lo productivo per se. Este concepto es complejo y dinámico porque articula distintos planos de análisis y multiniveles; configuración de estructuras, subjetividades, acciones e interacciones.

determinan su producción, a su vez, este contexto forma zonas productivas especializados y las valoriza. En él se organiza el trabajo, circulan las materias primas y se configura un sistema productivo.

Al respecto, Lefebvre, (1974) afirma que "es el espacio y por el espacio donde se produce la reproducción de las relaciones de producción capitalista. El espacio deviene cada vez más un espacio instrumental" (p. 223)[2]. Esta visión considera la manera en que se construye y configura cada sociedad a través del tiempo, así como la forma en que las relaciones sociales de producción son transformadas por el mismo capitalismo.

Desde esta óptica, es considerado un lugar de acción; "que constituye un medio de producción, un medio de control y, en consecuencia, de dominación y de poder" (Lefebvre, 2013, p. 86). No se debe confundir con un lugar físico, es decir, no se reduce a una forma ya establecida, sino que es construido con diversas particularidades, es vivo y está en movimiento, que cumple con las siguientes características:

a) Es relacional. Se construye a partir de relaciones sociales colectivas e individuales
b) Es un producto social. Las relaciones sociales crean procesos que determinan su producción
c) Ejerce un impacto. Influye en la manera en que la sociedad se desarrolla
d) Está cargado de poder social. El poder que surge de las relaciones sociales
e) Es la dimensión de la multiplicidad. Contempla una multitud de cosas y trayectorias.

Con lo anterior se evidencia la necesidad de analizar cómo los procesos de configuración productiva modifican su composición económica y conocer hasta qué punto transforma su composición social. Los conceptos de configuración productiva y espacio socialmente construido están enmarcados en las cadenas globales de valor.

Uno de los estudiosos de la industria del vestido es Gary Gereffi, quien la analiza desde la perspectiva de las cadenas globales[3], la estructura y dinámica de la industria del vestido a nivel global. Según Gereffi (2000; 2001; 2015), la importancia de este marco analítico radica en que el comercio mundial cada vez más se estructura en torno a las cadenas globales de valor (CGV), por lo cual su enfoque incorpora la dimensión internacional, ilustra el poder que ejercen las principales empresas y como este poder va cambiando a través del tiempo, además considera que el aprendizaje organizativo consolida la posición de las empresas en la cadena.

Las CGV que Gereffi analiza se caracterizan por la fragmentación de los procesos productivos y su reubicación espacial a escala global. Específicamente en la industria del vestido se encuentran configuraciones productivas determinadas por diversas relaciones (vínculos) entre empresas (desde aquellas que suministran hasta grandes ensambladoras), estas empresas crean alianzas y se agrupan en espacios particulares transformando estos espacios, preferentemente se trata de espacios en desarrollo.

[2] La idea de instrumental de Lefebvre recupera aspectos como: comportamientos, condicionamientos, estereotipos.
[3] Definidas como una "red de procesos laborales y productivos cuyo resultado último es un bien final" (Hoprins y Wallerstein, 1986, p. 159).

Este enfoque recupera la idea de que el control de la industria del vestido recae en las empresas que desarrollan y venden productos de marca (capital comercial), estas empresas deciden “cómo, cuándo y dónde se llevará a cabo la manufactura y cuántas ganancias se acumularán en cada etapa de la cadena” (Gereffi, 2001, p. 16). Por ende, el capital invertido en ellas proviene del país de origen de estas empresas. Asimismo, explica que las empresas manufactureras son empresas locales que están ubicadas en países en desarrollo.

Este artículo, también, visibiliza las configuraciones productivas de la industria del vestido mexicana desde la escala global, su comportamiento en la cadena global de valor y su reapropiación del espacio.

3. Materiales y método

El presente artículo se sustentó en el uso de la estadística descriptiva, entendida por Fernández, Córdoba y Cordero (2002), como la ciencia que “elabora técnicas para la presentación y reducción de datos” (pág.18). Se recurrió a la representación tabular y gráfica, lo cual nos permitió identificar patrones, tendencias y particularidades de las variables analizadas.

Asimismo, se compararon las variables en distintos años y espacios geográficos, lo cual ofreció un panorama estructurado sobre las principales características de la reapropiación espacial, así como la identificación de tres fases de reconfiguración productiva.

La información empleada en este articulo provino de fuentes oficiales. Para el contexto global se analizaron datos de la Organización Mundial del Comercio (OMC), con el propósito de visualizar el comportamiento de las exportaciones de la industria del vestido en los principales países exportadores. En el caso de México y particularmente para las regiones analizadas se consultaron los censos económicos realizados por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e informática (INEGI) de 1998 a 2018. Para observar si la configuración industrial vulneró la composición de la población del estado, se recurrió a la variable del grado de marginación estimado por el Consejo Nacional de Población (CONAPO) correspondiente al periodo 1995-2020.

Finalmente, cabe mencionar que este artículo tiene como antecedente una investigación previa, misma que requirió de trabajo de campo en una de las regiones de estudio. En este margen, los hallazgos de dicho trabajo de campo permitieron tener una mayor comprensión sobre las dinámicas locales, lo cual enriqueció el análisis basado en fuentes secundarias, dándole un sustento interpretativo a la estadística descriptiva. Si bien el trabajo de campo no constituye el eje central del presente artículo, permitió reforzar y contrastar la información proveniente de fuentes secundarias de carácter oficial.

4. Contexto global

La industria del vestido desde la década de los cincuenta se ha caracterizado por relocalizarse a nivel internacional, según Minian *et al.* (2017), en “países con los costos de producción más competitivos, cercanos a mercados importantes, que tengan una cadena productiva bien organizada, o que cuenten con

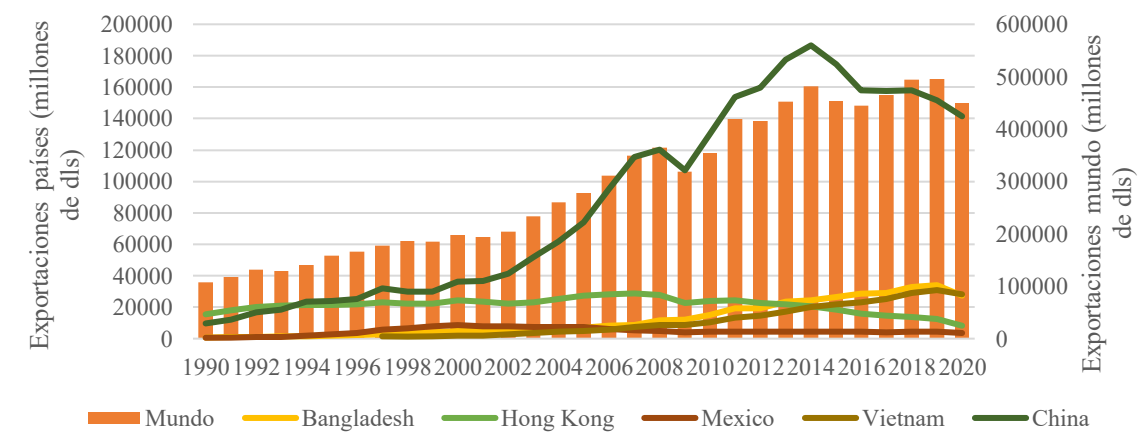
acuerdos comerciales que brindan acceso preferente a los grandes mercados" (p.142). Esta situación ha provocado la especialización y posicionamiento de regiones y/o países en las cadenas globales de producción.

En los últimos años, se ha duplicado la producción de ropa debido al esquema de "moda rápida", mismo que ha incrementado las ventas debido a los cambios rápidos de tendencias. Lo anterior ha originado que nuevas regiones ganen mayor peso en el comercio mundial, este cambio se debe a que no todos los países se han adaptado a las nuevas exigencias de la demanda global. Al respecto se puede observar en la figura 1 que las exportaciones mundiales crecieron en más de 200% entre 1990 y 2008, y los siguientes diez años lo hicieron en 56%.

A nivel internacional, se observan dos configuraciones productivas-espaciales de la industria del vestido. La primera, de acuerdo con la OMC (2000), entre 1990 y 1999 América Latina fue la región más dinámica en cuanto a las exportaciones de prendas de vestir, esta región aumentó sus envíos en 20% anualmente, triplicando así su participación en las exportaciones mundiales. México, específicamente, se convirtió en uno de los principales exportadores al mercado estadounidense (Gereffi, 2015). No obstante, la desaceleración que sufrió América del Norte implicó una disminución, en 1999, de las exportaciones del sector de América Latina. Uno de los factores que permitió esta apropiación espacial fue el bajo costo de mano de obra y acuerdos arancelarios beneficiosos, principalmente, para Estados Unidos.

La segunda configuración surgió a finales de 1999, la región de Asia se convirtió en el principal proveedor mundial de prendas de vestir concentrando el 43% del mercado. De acuerdo con Gereffi, en menos de una década Asia "desplazó a México como exportador dominante en la economía estadounidense" (Gereffi, 2015, p. 31). Para 2020, el 43% de las exportaciones mundiales de la industria del vestido correspondieron a tres países asiáticos: China (31%), Bangladesh (6%) y Vietnam (6%). (ver, Figura1)

Figura 1. *E exportaciones de la industria del vestido 1990-2020 (millones de*



Fuente: Elaboración propia con datos obtenido de la Organización Mundial del Comercio 1990-2020.

Como se puede observar la industria del vestido se reapropio de Asia (principalmente China y Bangladesh), desde hace más de tres décadas la industria del vestido está ganando participación en estos dos países siendo su crecimiento más evidente a partir de este siglo. Una de las razones de la alta participación de la región asiática se debe a una importante concentración de actividades textiles, lo que le permite disponer de insumos a menores costos, lo que reduce sus costos productivos y por ende el costo de la mercancía, haciendo a la región asiática altamente competitiva en costos.

Respecto al periodo de estudio y a las tres fases de la configuración productiva identificada en la industria poblana, a nivel internacional solo se distinguen dos momentos de caídas relacionadas con las fases señaladas; la de 2008 y la crisis sanitaria de 2020. De 2008 a 2009 las exportaciones de la industria cayeron un 13% y en 2020 un 9%. La configuración productiva de 2018-2019 no tuvo impacto en el comercio mundial debido a que la fragmentación de actividades fue de producción para el comercio nacional.

5. La industria del vestido en México

Si bien la industria del vestido en México se internacionalizó bajo el esquema maquilador desde la década de los sesenta, es en la década de los noventa, con la firma del TLCAN (actualmente TLC) y la creación del programa 807, que se instauró en México la industria del vestido bajo un modelo de acumulación integrado a nivel mundial sustentado en el auge maquilador y dependiente del mercado externo. Tan solo en esa década, el país pasó de ocupar el treintavo lugar para posicionarse como el cuarto mayor exportador de prendas de vestir. Sin embargo, esta tendencia cambió provocando que México pasara a la posición 21 en 2014.

Dada la disminución de la participación de México en el comercio global, la industria del vestido se relocalizó, en países asiáticos que ofrecían bajos salarios[4], razón por la cual México ha experimentado transformaciones importantes debido a su fuerte dependencia con el mercado externo. De 1998 a 2018 se registró una caída considerable del 33% del empleo en la fabricación de prendas de vestir. Con el fin del modelo de producción en masa, primera fase de la configuración productiva identificada, el personal ocupado disminuyó en 12%, la caída más fuerte de esta variable censal se dio en 2008, debido a la crisis financiera que experimentó el país vecino (segunda fase), con la fragmentación productiva de 2018-2019 el empleo mostró una recuperación del 12% respecto a 2013, sin embargo, no alcanzó el número de empleo reportado antes de 2008.

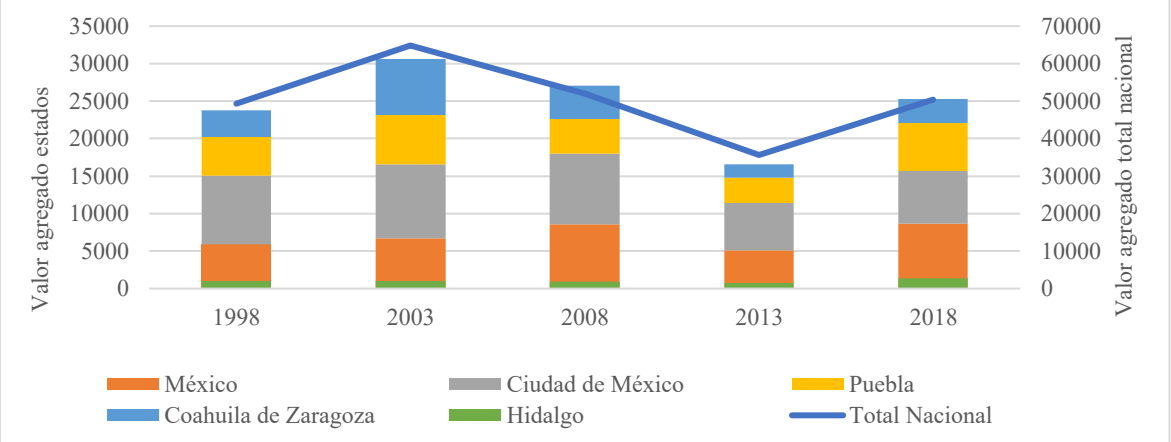
En cuanto a la reapropiación espacial, en los últimos veinticinco años, a nivel país no hay una configuración espacial. La industria del vestido se ha concentrado en los estados de México, Ciudad de México y Puebla desde 1998[5], siendo los tres estados con mayor participación en cuanto al personal ocupado y valor

[4] El salario en México, en 2001, era más de cinco veces superior al China y más de ocho veces superior al de Bangladesh, la medida que optó México para tratar de recuperar su lugar en el mercado internacional fue bajar los salarios. Sin embargo, dicha disminución salarial no fue suficiente, los salarios en China y Bangladesh, para 2011, seguían siendo menores (Minian *et al.*, 2017).

[5] Cuando llegó el modelo maquila a México en los años sesenta, las empresas se instauraron en los estados del norte por su cercanía con Estados Unidos, en la década de los noventa estas empresas buscaron espacios con factores que les

agregado. En cuanto al personal ocupado, los tres estados aportan poco más del 30% del total del personal ocupado en el sector. En lo que respecta al valor agregado del sector este ha seguido una tendencia cíclica; en 2003 la configuración de producción flexible, predominancia de pequeñas y medianas empresas hizo que el valor agregado del sector aumentara en poco más del 30% respecto a 1998. En contraste, en 2013 se experimentó una disminución a causa de la fuga de capitales provocada por la crisis de 2008 (ver, Figura 2). Fue hasta 2014 que el Estado, como respuesta , publicó el decreto por el que se establecen medidas para la productividad, competitividad y combate de prácticas de subvaluación de los sectores textil y confección, dando como resultado un aumento del valor agregado de la industria del vestido respecto a años anteriores (INEGI, 2022.a).

Figura 2. *México: valor agregado de la industria del vestido 2003-2020 principales estados (Millones de pesos a precios de 2018)*



Fuente: Elaboración propia con datos obtenido de los Censos Económicos, por INEGI 1999-2018. Datos deflactados año base 2018, INPC tomado de Banxico (Base Jul 2018=100).

De 2018 a 2019 con la última fase de la nueva configuración productiva se añadió a esta una producción basada, mayoritariamente, en la subcontratación de la manufactura, específicamente, a cargo de pequeñas y medianas empresas. El número de establecimientos de la industria del vestido aumentó en promedio un 42% alcanzando su mejor cifra en casi 15 años. Dicho crecimiento se debió a una fragmentación productiva, con esta nueva forma de reproducción capitalista, los estados con mayor incremento fueron Puebla, Sinaloa y Nayarit con un aumento del 102%, 98% y 89% respectivamente.

En este sentido, en los últimos siete años se ha visualizado una tendencia similar, a menor tamaño mayor número de establecimientos, un poco más del 92% del total corresponde a micro establecimientos, 6% a pequeños, 1% a medianos y cerca del 0.5% a grandes establecimientos. Sin embargo, a pesar de la mayor presencia de los micro establecimientos, las medianas y grandes empresas concentraron más del 50% del número de personal ocupado y de la producción bruta. Lo anterior contrasta el hecho de que a pesar del

permitieran reducir costos como mano de obra barata, por lo que la industria del vestido se apropió, principalmente, de estados céntricos debido a que estos contaban con mucha mano de obra, misma que se emplearía por un salario menor.

considerable incremento de micro establecimientos[6] esto no garantiza el incremento del empleo y de la producción, debido a su capacidad productiva.

6. La industria del vestido en Puebla

El estado poblano se ha caracterizado, a lo largo de su historia, por su actividad industrial; considerada "la primera ciudad textil de México" (Bazant, 1964, p. 473). Lo cual, permitió que se desarrollara en el estado poblano un importante escenario preindustrial que dio pauta a que años más tarde se instalaran más centros productivos. Este crecimiento industrial entró en crisis en la década de los setenta del siglo XX. Entre 1965-1975 aparecieron nuevos sectores de producción manufacturera y gradualmente la industria textil fue perdiendo presencia en la economía del estado.

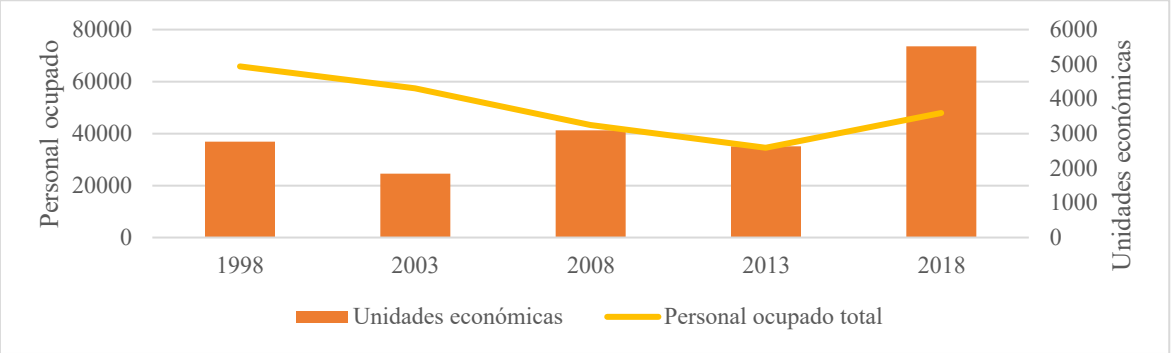
Posteriormente, a través del modelo maquila, la industria del vestido en Puebla alcanzó su máxima expansión; el PIB, el personal ocupado y el número de establecimientos registra una tendencia de crecimiento importante hasta 1999 (Alonso, 2010), Puebla se convirtió en una de las entidades más importantes. Las exportaciones pasaron de 6% del total de exportaciones estatales en 1994 al 16% en 1998. En términos de empleo la industria maquiladora agrupó cerca del "75% de la capacidad de generación de empleo que tiene el mercado laboral poblano" (Martínez de Ita, Sánchez, y Campos, 2005, p. 301). Lo anterior nos habla de la importancia de la industria del vestido en la economía del estado poblano.

En términos de espacio, el modelo maquila que se insertó en Puebla se integró a las cadenas productivas de prendas de vestir globales mediante dos escenarios específicos. Primero, instalación de maquiladoras ligadas a firmas internacionales de marcas reconocidas. Segundo, integración, en los últimos eslabones de la cadena, de fábricas y talleres locales. Sin embargo, dicha expansión se mantuvo hasta inicios de siglo. En 2000, la industria del vestido enfrentó cancelación de contratos de exportación, cierre de empresas y despidos masivos.

En cuanto la primera fase de la actual configuración productiva, de acuerdo con los censos económicos, en Puebla de 1999 a 2003 disminuyó el número de empresas y de personal ocupado dedicados a la fabricación de prendas de vestir en 33% y 13% respectivamente. De 2003 a 2008 se recuperó el número de establecimientos debido al surgimiento de micro establecimientos dedicados a la producción de ordenes de menor tamaño, sin embargo, de 2008 a 2013 volvió a caer, cambiando la tendencia en 2018 (ver, Figura 3). Esto debido a que, en 2008 debido a la crisis financiera de EE.UU. en 2008 provocó la fuga de capitales del estado, marcando la segunda fase. La alta dependencia que aún guardaba la industria del vestido poblana con Estados Unidos acrecentó las particularidades de la primera fase: predominando los micro establecimientos y producción bajo el modelo de producción flexible.

[6] "De 2003 a 2021, el número de establecimientos de la industria del vestido aumentó, en promedio, 5.4 % cada año" (INEGI, 2022.b, p. 1).

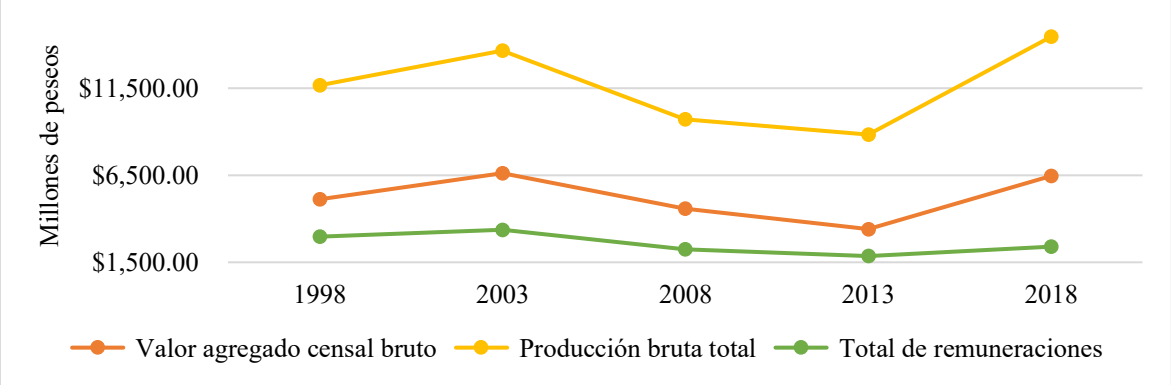
Figura 3. *Puebla: comportamiento de las unidades económicas y personal ocupado de la industria de la fabricación de prendas de vestir 1998-2018*



Fuente: Elaboración propia con datos obtenido de los Censos Económicos, por INEGI 1999-2018.

La crisis de 2008 propició dos situaciones. Primero, disminuyó la participación del estado en la cadena global de producción del vestido. Segunda, disminuyó la aportación de la industria en el estado, el número de personal ocupado, la producción bruta y el valor agregado cayeron en 24%, 29% y 31% respectivamente. En 2018, con la última fase, se observa una recuperación de las principales características económicas de la industria respecto a 2013, esto se debe al incremento de la fragmentación de actividades productivas en el estado (ver, Figura 3 y 4).

Figura 4. Puebla: comportamiento de las principales características económicas de la industria de la fabricación de prendas de vestir 1998-2018 (millones de pesos de 2018)



Fuente: Elaboración propia con datos obtenido de los Censos Económicos, por INEGI 1999-2018. Datos deflactados año base 2018, INPC tomado de Banxico (Base Jul 2018=100).

Dicha fragmentación productiva vista como una medida para incrementar el nivel de producción en el estado intensificó la subcontratación de talleres para confeccionar ropa. Debido a ello, de abril a noviembre de 2019 se incrementó en más del 100% el número de establecimientos en el estado pasando de 2959 en abril a 6010 en noviembre del mismo año, de los cuales cerca del 90% corresponde al aumento de micro establecimientos.

Estas tres fases de la actual configuración de la industria del vestido implicaron reestructuraciones productivo espaciales. Por lo cual, a continuación, se exponen las principales transformaciones de la industria del

vestido poblana a partir del año 2000 en las tres regiones principales de la industria: centro (Puebla, Huejotzingo y San Martín Texmelucan), norte (Teziutlán, Chignautla y Xiutetelco) y sur (Tehuacán, Ajalpan, Altepexi y San Gabriel Chilac).

7. Configuración productiva-espacial

En las últimas dos décadas, como se apreció en líneas anteriores, la industria del vestido poblana ha experimentado tres transformaciones importantes con orígenes diferenciados: fin del modelo en masa (2000-2001), reorientación hacía el mercado nacional (2008) y fragmentación productiva (2018-2019), mismas que determinaron una nueva configuración productiva en el estado.

Primera fase: el fin del modelo en masa

El grueso de los estudios sobre la industria del vestido se concentró en analizar la crisis que experimentó el sector a inicios de siglo, según sus conclusiones dicha crisis fue provocada por la recesión de Estados Unidos, misma que provocó la cancelación de contratos para las maquiladoras poblanas de exportación (Sosa y Rangel, 2007; Hernández, s.f.; Martínez de Ita, Sánchez y Campos, 2005). Esta primera fase cambió el modo de producción; pasó del modelo de producción en masa a uno de producción flexible con ordenes en menor volumen donde las pequeñas y medianas empresas asumen un papel muy importante, además de una mejor relación entre empresas, proveedores y clientes.

Ante el inicio de una nueva configuración productiva-espacial, la región más afectada fue la zona centro, especialmente, San Martín Texmelucan, quien presentó tasas de decrecimiento de más del 50% en términos de unidades económicas y personal ocupado. La región sur se vio afectada en el número de personal ocupado. En la región norte, específicamente Chignautla, refleja como el capital se apropió de un municipio marginalmente capitalista debido al aumento de más 30% en personal ocupado.

En general, a pesar de haber municipios en los que aumentó el número de unidades económicas, en casi todos ellos disminuyó el personal ocupado, debido a que algunas grandes maquiladoras cerraron operaciones y surgieron establecimientos de menor tamaño, los cuales fueron incapaces de absorber el total de la mano de obra que esta fuga de capitales originó.

Segunda fase: reorientación hacia el mercado nacional

La segunda fase tuvo lugar en 2008, misma que sumó a las particularidades de la primera fase una reorientación hacia el mercado nacional y una configuración de la producción al interior del estado. Anteriormente, la producción quedó divida por regiones; en la región sur se concentraron las empresas de exportación y en las regiones centro y norte se confeccionaba para el segmento nacional. A partir de la crisis financiera de 2008, la exportación disminuyó considerablemente, la región de Tehuacán reorientó su producción hacia el mercado nacional y las otras dos regiones se apropiaron de la producción destinada a los tianguis. Esta situación debilitó la economía de la industria porque los bajos precios del mercado nacional no fueron lo suficientemente rentables como para mantener en operaciones a las empresas del vestido.

La crisis de 2008, esta segunda fase tuvo efectos particulares en las tres regiones, sin embargo, en todas ellas se visibiliza como esta configuración de la producción tiene como componente una modificación en la apropiación espacial: en la región sur aumentó el número de establecimientos y el personal ocupado en casi todos los municipios exceptuando Tehuacán donde disminuyó el personal ocupado. Esto se explica porque en Tehuacán se concentraban, en mayor medida, las empresas de exportación.

De la región centro, Puebla es el municipio con mayor afectación, al tener un decremento en personal ocupado. San Martín Texmelucan, por el contrario, se vio beneficiado tanto en personal ocupado como en unidades económicas con esta reorientación de mercado debido a que esta región captó de la producción destinada a los tianguis y es en este municipio donde se concentra el tianguis más grande e importante del estado. En este sentido, Texmelucan se vio favorecido por el factor localización, establecerse en este municipio reduce costos de transporte y beneficia la entrega de mercancía a tiempo.

La región norte tuvo un comportamiento parecido al de San Martín Texmelucan, explicado por la producción destinada a tianguis. En términos generales, Chignautla fue el municipio de la región con mayores tasas de crecimiento. Un aspecto importante de las tres regiones es que los municipios con un nivel de escolaridad básico tuvieron mayor incremento de establecimientos, esto se debe, en gran medida, a que la industria del vestido no requiere de mano de obra con estudios superiores.

Hasta este punto cabe precisar que las dos primeras fases obedecen a estrategias de capital global. Las nuevas dinámicas del modelo de acumulación obligaron a los países dominantes de la cadena global del vestido a reajustar sus vínculos productivos; nuevos países se insertaron en la cadena y algunos, como México, perdieron dinamismo en ella. Ante dicho reajuste internacional, Puebla tuvo que optar por reajustarse localmente y desplazar su mercado final entre regiones.

Fragmentación productiva

La tercera fase de la actual configuración productiva (2018-2019) tiene que ver con los procesos y la organización de trabajo, específicamente con la descentralización productiva. Esta reapropiación espacial de la acumulación capitalista se cristalizó en el incremento del número de establecimientos dedicados a la fabricación de prendas de vestir de municipios marginalmente capitalistas como Ajalpan y Chignautla. Esta última fase integró a la configuración productiva el aumento de establecimientos dedicados a la subcontratación de manufactura y de su operatividad en la informalidad y precariedad, se trata de establecimientos de tamaño micro, caracterizados por su reducida capacidad productiva y sus menores niveles de ingreso. Además, los sujetos al frente de los estos micro establecimientos son empresarios locales con antecedentes laborales en la industria de exportación.

En este contexto, la región que mayor incremento de unidades económicas reportó fue la región sur, específicamente los municipios de Ajalpan, Altepexi y Chilac. La fragmentación productiva acentuó los factores de localización y disponibilidad de mano de obra para la expansión de la industria, los obreros de estos tres municipios se empleaban, generalmente en Tehuacán, por lo que algunos obreros decidieron

instalar sus propios establecimientos en su lugar de origen. Algo parecido pasó en la región norte, con el municipio de Xiutetelco, el incremento considerable de establecimientos correspondió, en gran medida, al desplazamiento de la industria a municipios vecinos de su centro de producción principal, es decir, nuevamente hay una apropiación de espacios no capitalistas.

La región centro experimentó un incremento menor al de las otras dos regiones, en 2008 Texmelucan tuvo un incremento en establecimientos de más del 300%, para 2018 hubo una disminución de esta actividad industrial. Esto podría explicarse por el auge de otros sectores industriales en esta región; Puebla hacía la industria textil y Texmelucan al proceso de lavado de prendas de vestir más que a su confección.

La división de operaciones productivas es una estrategia que consiste en fragmentar cada operación de una misma prenda en diferentes unidades económicas[7], por eso el incremento exponencial de micro establecimientos, esta situación que se mantiene hasta la actualidad. Este incremento de micro unidades económicas trajo consigo el aumento de personal ocupado, producción bruta, valor agregado e inversión. Sin embargo, pese a que las zonas marginalmente capitalistas fueron las que reportaron mayor crecimiento de unidades, los municipios con mayor participación en las principales características económicas fueron Tehuacán, Puebla y Teziutlán, centros de producción principal.

Esta configuración productiva, específicamente su tercera fase, evidencia como los obreros y dueños de establecimientos dedicados a la fabricación de prendas de vestir modifican el espacio que habitan a través de nuevas relaciones de producción. Especializaron sus municipios en la fabricación de prendas de vestir a través de un modelo de acumulación basado en la subcontratación y fragmentación de actividades productivas, y los poblaron de establecimientos, principalmente, de micro unidades productivas. Esta modificación del espacio no solo se observó en el entramado productivo de los municipios, sino que también transformó su hogar pues muchos de estos nuevos micro establecimientos son casas de los mismos obreros que adaptaron para confeccionar ropa.

Esta tercera fase obedece a estrategias del capital local, ya que esta medida buscó potenciar los recursos disponibles de las diversas regiones capitalistas y no capitalistas del estado poblano. Si bien la subcontratación y la división del trabajo son esquemas globales que llegaron a nuestro país a través de la cadena global de producción, estas prácticas, fueron adoptadas a escala local por sujetos locales, mayoritariamente, por los mismos trabajadores, quienes en la búsqueda de establecer su propio taller se dedicaron exclusivamente a ser subcontratados para la confección.

Composición sociodemográfica de la población

El estado de Puebla concentró, en 2020, el 5.2% de la población del país, lo que lo ubicó como el quinto estado más habitado, del total de los habitantes el 52% lo constituían las mujeres. De acuerdo con el INEGI,

[7] Por operación nos referimos a que confeccionar una prenda de vestir involucra una serie de pasos específicos. Por ejemplo, en la confección de una camisa se distinguen varios pasos entre los que destacan: pegado de tablero de espalda, unión y despunte de hombro (entre delanteros y espalda), pegado y cerrado de manga, pegado de puño y cuello, hechura de ojal y pegado de botón. Cabe destacar que los puños y cuellos implican un proceso adicional por sí mimos.

el 73% de la población vive en localidades urbanas, el grado promedio de escolaridad es de 9.2, equivalente a un poco más del tercer año de educación secundaria.

En la última década, las regiones estudiadas aumentaron su población total y económicamente activa. De 2010 a 2020, la participación femenina en esta última creció del 33% al 43%, evidenciando la existencia de un ejército industrial de reserva femenino que impulsó la expansión de la industria del vestido. Aunque el empleo femenino creció a nivel nacional, estos municipios poblanos superaron la media.

En cuanto al índice de marginación, las tres regiones presentan tendencias diferentes. Sin embargo, ninguna de las dos primeras fases de la configuración productiva industrial identificadas tuvieron impacto en este indicador, todos los municipios conservaron el mismo nivel. Respecto a la fragmentación productiva de 2018-2019, última fase, el índice bajó en la mayoría de los municipios exceptuando Ajalpan que pasó de muy bajo a alto de 2015 a 2020 (ver, Tabla 3).

La modificación del índice de marginación en 2020 podría explicarse debido a que la fragmentación productiva fue una estrategia del capital local y su efecto se hizo más notable en las regiones, al aprovechar sus recursos. En el caso especificó de Ajalpan se podría explicar el aumento del grado de marginación debido a que hubo mayor fragmentación productiva informal y con ello la economía del municipio se volvió mayoritariamente informal. En 2019, cerca del 50% del personal ocupado en Ajalpan se empleó en micro establecimientos de la industria de la fabricación de prendas de vestir, caracterizados por ofrecer condiciones laborales precarias.

Tabla 3. *Grado de marginación en las regiones, 1995 a 2020*

Municipio	GRADO DE MARGINACIÓN					
	1995	2000	2005	2010	2015	2020
REGIÓN SUR						
Ajalpan	Muy bajo	Bajo	Bajo	Muy bajo	Muy bajo	Alto
Altepexi	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
San Gabriel Chilac	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
Tehuacán	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Muy bajo
REGIÓN CENTRO						
Huejotzingo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Muy bajo
Puebla	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo
San Martín Texmelucan	Bajo	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	Muy bajo	Muy bajo
REGIÓN NORTE						
Chignautla	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
Teziutlán	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Muy bajo
Xiutetelco	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio

Fuente: Elaboración propia con datos obtenido del Consejo Nacional de Población, 1995-2020.

8. Discusión

Las tendencias y particularidades de los datos presentados en líneas anteriores visibilizan lo propuesto por Massey (2005); la configuración de procesos productivos que promueven el desarrollo capitalista configura su espacio de apropiación. Con lo cual, se da origen a nuevos espacios productivos especializados; a escala global, Asia se convirtió en el exportador dominante de la industria del vestido a partir de 1999.

La reapropiación espacial de la industria implicó un proceso profundo: la adaptación y transformación del territorio debido a la fragmentación e interconectividad productiva. Con este fenómeno los actores industriales (tanto internacionales como locales) resignifican su espacio. En este sentido, la fragmentación productiva ocurrida entre 2018 y 2019 significó la adaptación territorial al capital global.

Asimismo, se distingue cómo en cada una de las regiones se construye y configura su sociedad, si bien la configuración productiva fue de carácter global, cada fase tuvo un impacto diferenciado en cada región. Lo anterior, está relacionado, como lo muestra la literatura, con factores endógenos, principalmente con la localización geográfica de estas.

Por otra parte, este artículo aporta a la reflexión conceptual en torno a la configuración productiva y reapropiación espacial. Ambas concepciones permiten construir una visión más flexible de la realidad, retomando aspectos como relaciones sociales de producción y los significados que actores dan a ciertos fenómenos, mismos que inciden directamente en su toma de decisiones. Este análisis, se suma a los estudios sobre industrias locales frente a procesos globales. Sin embargo, aunque los hallazgos permiten comprender ciertas dinámicas, no pueden considerarse conclusiones concluyentes debido a que cada región tiene sus propias dinámicas, históricas, económicas, políticas y sociales. Las conclusiones obtenidas en este estudio habrá que desarrollarlas y respaldarlas, en su caso, con trabajo más profundo, entre ellos el trabajo de campo.

Consideraciones finales

Desde la década de los noventa, con la expansión global de la industria del vestido, a través del modelo maquila, la industria del vestido se apropió de nuevos espacios capitalistas y no capitalistas. México se especializó y se posicionó, en la década de los noventa, como uno de los países más importantes dentro de la cadena productiva del vestido. Sin embargo, las modificaciones de la industria y sus estrategias globales han reestructurado su composición y su espacialidad, originando que sean ahora los países asiáticos los que lideran la cadena del vestido mientras que México ha disminuido su participación global.

Desde 1998 la industria del vestido mexicana se ha concentrado en los estados de México, Cuidad de México y Puebla. Siendo esta última la entidad más dinámica, desde su auge en la década de los noventa como el reciente incremento en más de 100% de establecimientos dedicados a la industria del vestido en 2019 (muy por arriba de la media 42%), razón por la cual, el estado ha captado la atención de algunos investigadores.

Al analizar la actual configuración productiva de la industria del vestido poblana y su comportamiento espacial en el estado se identificaron dos particularidades. Primero, en términos de configuración productiva se observó que la actual configuración productiva se formó en tres fases acontecidas en el año 2000, 2008 y 2018-2019. Segundo, la actual configuración productiva tuvo un proceso diferenciado por regiones, en este sentido, se identificaron tres regiones poblanas: sur, norte y centro. La región sur (región Tehuacán) es la zona con mayor participación en la industria, específicamente Tehuacán se mantiene como el principal productor del sector. La región norte (región Teziutlán) creció considerablemente, caso contrario a la región centro (región Puebla) que se especializó en otros sectores industriales.

En cuanto a las tres fases se observó que, la primera fase que condujo al fin de la producción en masa y a una configuración productiva flexible con órdenes de producción de menor tamaño, afectó por igual a las tres regiones, su principal impacto fue la disminución del personal ocupado por el cierre de grandes maquiladoras. La segunda fase que dio pauta al surgimiento de una configuración productiva con inclinación hacia el mercado nacional, misma que representó una disminución de la industria del vestido de las regiones centro y sur, la región norte experimentó un crecimiento en sus variables económicas, lo cual se explica porque la industria del vestido de dicha zona era dependiente del mercado nacional y los estragos de la fuga de capital fueron menores en comparación con a las otras dos zonas. Finalmente, la tercera fase que surgió entre 2018-2019 propició el incremento económico, de micro establecimientos, empleo, valor agregado, productividad e inversión de las tres regiones, la región centro un poco menos que las otras dos zonas, la región sur fue el espacio con mayor fragmentación productiva y por ende la de mayor modificación espacial porque aparecieron nuevos establecimientos productivos. Sin embargo, pese a que el incremento de establecimientos fue mayor en municipios marginalmente capitalistas, fueron los municipios capitalistas los que reportaron mayor participación en empleo, productividad, valor agregado e inversión.

Se identificó que las dos primeras fases responden a estrategias de capital global, con fluctuaciones internacionales que afectan diversos mercados, mientras que la última corresponde a estrategias de capital local, impulsando la especialización productiva y la mano de obra regional.

Esta dinámica productiva resalta dos aspectos: primero, la localización y disponibilidad de mano de obra explican la distribución espacial de la industria del vestido, que busca asentarse en municipios estratégicos. Segundo, los habitantes configuran y se apropian del espacio donde viven, tanto en la comunidad como en su hogar.

Al analizar el impacto de la configuración productiva respecto a la composición social, específicamente con el grado de marginación se identificó que las dos primeras fases no afectaron y/o beneficiaron a la población de la región, mientras que, la fragmentación productiva permitió que la mayoría de los municipios bajaran su grado de marginación exceptuando Ajalpan, debido al incremento exponencial de micro establecimientos que operan en la informalidad, profundizando la precarización laboral del municipio.

1. Bibliografía.

Alonso, J. (2010). El impacto laboral del TLCAN en la secular industrial del vestido poblana. Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 3, núm. 6, 103-131.

Bazant, J. (1964). Evolución de la industria textil poblana (1554-1845). Historia Mexicana13(4), 473-516.

Castillo, I. (2018). Reestructuración productiva y eficiencia colectiva. La experiencia de la industria del vestido de Tehuacán, Puebla. [Tesis de maestría Colegio de la Frontera Norte]. https://acortar.link/hvn4z0

CONAPO (1995-2020). Índice de marginación por entidad federativa, 1990-2015 https://acortar.link/nKoXVb

Cota, R. (2012). Reestructuración productiva y las redes en la industria de la confección el caso de Zapotlanejo, Jalisco. Guadalajara: Universidad Guadalajara.

De la Garza, E. (2005a). Modelos de producción en la maquila de exportación en México. México: UAM/Plaza y Valdés.

De la Garza, E. (2005b). Neoinstitucionalismo, ¿opción ante la elección racional? una discusión entre la economía y la sociología. Revista Mexicana de Sociología 67 (1), 163-203.

Fernández, S.; Cordoba, A.; Cordero, J. (2002). Estadística descriptiva. Madrid: Esic Editorial

Gereffi, G. (2000). El tratado de libre comercio de América del Norte en la transformación de la industria del vestido: ¿bendición o castigo? CEPAL- SERIE Desarrollo productivo 84, 1-59.

Gereffi, G. (2001). Las cadenas productivas como marco analítico para la globalización. Problemas del Desarrollo 32(125), 9-37.

Gereffi, G. (2015). América Latina en las cadenas globales de valor y el papel de China. Boletín Informativo Techint 350, 27-40.

Hernández, Luis. (s.f.). El valle de Tehuacán, Puebla. Transformaciones territoriales. Recuperado el 18 de agosto de 2024, https://acortar.link/pZJIvM

Hopkins, T. y Wallerstein I. (1986). Commodity Chains in the World-Economy Prior to 1800.

INEGI (1999-2018) Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México, INEGI. https://acortar.link/yt0OQ

INEGI (2022.a). Conociendo la industria del vestido. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía .

INEGI (2022.b). Conociendo la industria del vestido. Colección de estudios sectoriales y regionales.

Lefebvre, H. (1974). La producción del espacio. Revista de sociología 3, 219-229.

Lefebvre, H. (2013). La producción del espacio. España: Capitán Swing Libros, S. L.

Massey, D. (2005). La filosofía y la política de la espacialidad: Algunas consideraciones. En: Leonor Arfuch, Pensar este tiempo: espacio, afectos, pertenecías. Buenos Aires: Paidós, 101-128.

Martínez de Ita, M., Sánchez, G., y Campos, G. (2005). La industria maquiladora de exportación en el estado de Puebla. En E. d. Garza, Modelos de producción en la maquiladora de exportación: La crisis del Toyotismo Precario (pp. 297-321). México: UAM, Plaza y Valdés.

Minian, I., Martínez, Á., e Ibáñez, J. (2017). Cambio tecnológico y relocalización de la industria del vestido. Revista Problemas del Desarrollo 188 (48), 139-164.

OMC (Organización Mundial del Comercio) (2021, 23 de julio). WTO STATS. OMC. https://stats.wto.org/

RECAI

Sosa, M., y Rangel, G. (2007). Análisis del desarrollo económico del municipio de Tehuacán, Puebla y líneas de acción para su desarrollo local. Revista Mundo XXI, 46-59.

RECAI