

# Los servicios de la hospitalidad para las madres y padres que trabajan

Rosa Adriana Vázquez Gómez

## RESUMEN

Los servicios de la hospitalidad dirigidos a los pequeños han adquirido una importancia crucial a raíz de la incorporación cada vez más creciente de la mujer al mercado laboral.

De ahí la necesidad de establecer parámetros claros de calidad, para que las instituciones dedicadas al cuidado de los niños cumplan cabalmente con esta labor de apoyo a las familias.

Los beneficios redundarán no sólo en las familias, que confiarán el cuidado de sus hijos a instituciones que cumplan su labor de manera óptima, sino que las propias empresas contarán con personal que, al gozar de la tran-

quilidad de que sus hijos están seguros, podrá desempeñarse de manera eficiente.

## HOSPITALITY SERVICES FOR WORKING PARENTS

### ABSTRACT

Hospitality services focused on children have become crucial due to the growing incorporation of women to the work force.

Thus the need to establish clear parameters as to what child care means, so that child care institutions effectively carry out this important family support.

This would not only be beneficial for the families who could trust their children's care to these upstanding institutions, but also for the corporations whose workers will be more well adjusted and efficient if they know their children are being well taken care of.

## INTRODUCCIÓN

La incorporación cada vez más creciente de la mujer al mercado laboral<sup>1</sup>, ha cuestionado la validez social de los roles asignados culturalmente en el hogar a hombres y mujeres.

Así, la madre de familia ha pasado de tener un papel centrado, casi exclusivamente, en el cuidado y mantenimiento de la casa, y en el cuidado y crianza de los hijos, a jugar un papel primordial en la manutención del hogar y de su descendencia.

Por otro lado, la importancia de la familia como formadora de la persona no es cuestionable y ha obligado a replantear las estructuras empresariales y los recursos de apoyo a las madres y padres trabajadores, tales como las estancias infantiles, para posibilitar a hombres y mujeres el desempeño de su rol en el ámbito laboral. Se habla ahora de crear horarios flexibles, de impulsar el trabajo desde casa, y de incorporar a las tradicionales prestaciones a los trabajadores –y que se encuentran establecidas en la Ley federal del Trabajo–, apoyos tales como guarderías para preescolares, lavanderías, y talleres extraclase para los niños en edad escolar, en la propia empresa.

De tal forma que, el compromiso social de las instituciones está resurgiendo como un sello distintivo y se ha

<sup>1</sup> Según datos del INEGI (2010), del total de las jefas de hogar con hijos, 48.1% forman parte de la población económicamente activa.

acuñado el término de empresas familiarmente responsables para exaltar la importancia de este sector en la revaloración del ámbito familiar.

Esto, porque se empezó a subrayar el valor insustituible de la presencia de la mujer y el hombre en el hogar, dadas las consecuencias que padecemos en la sociedad actual por el descuido creciente de los hijos; lo cual, asimismo, se traduce en un mayor apego de éstos a los aparatos electrónicos, al aumento en los problemas de adicciones, alimentación -obesidad, sobrepeso, bulimia, anorexia- y, en general, a una vida falta de actividades físicas que los infantes requieren para desarrollarse de manera integral.

## LA HOSPITALIDAD HACIA LOS MÁS PEQUEÑOS

La importancia de los servicios de la hospitalidad dirigidos a los pequeños está a la vista. Pues no se trata de negar la evidente necesidad de que tanto el hombre, como la mujer trabajen, sino de establecer parámetros claros de lo que criar a un infante significa, para que las instituciones dedicadas al cuidado de los niños cumplan cabalmente con esta labor crucial de apoyo a las familias.

Los beneficios redundarán no solo en las familias, que confiarán la atención de sus hijos a instituciones que cumplan su labor de manera óptima, sino que las propias empresas contarán con personal, que al gozar de la tran-

quilidad de que sus hijos están al cuidado de profesionales, podrá desempeñarse de manera eficiente.

Está comprobado\* que el estrés que producen los problemas familiares y las frustraciones personales inciden en el desempeño de los empleados. Un trabajador y una trabajadora que reciban apoyo de sus empresas para cumplir con sus obligaciones familiares tendrán mayor capacidad para concentrarse en las labores y compromisos que las empresas les demanden.

Parecería, hasta este punto, que los servicios de hospitalidad dirigidos a los pequeños no existieran en México; sin embargo, lo que se trata de exaltar aquí es el valor de la hospitalidad como cuidado a la persona, principio que está desdibujado, en nuestros días, por tratarse de una industria muy rentable, y en la que se ha desdeñado la esencia y delicadeza de esa labor. Baste recordar el incendio ocurrido, en junio de 2009, en la Guardería ABC, en Hermosillo, Sonora, en cuyas instalaciones no se cumplía con todas las normas necesarias para operar un establecimiento dirigido al cuidado de los niños.

De modo que es preciso insistir en que lo que caracteriza a los servicios de la hospitalidad: alojamiento y ali-

\* Al menos 55 por ciento de los trabajadores mexicanos ha sufrido estrés alguna vez en su vida, mientras que cuatro por ciento incluso ha tenido periodos depresivos, reveló una encuesta de la consultora laboral Trabajando.com.

El estudio reveló que 39 por ciento de los encuestados han asumido como el costo familiar, el no ver a sus hijos ni compartir momentos con ellos. [www.excelsior.com.mx](http://www.excelsior.com.mx), 31 de marzo, 2011 (28 de julio, 2011).

mentos, es el cuidado de todos los detalles que contribuyen a que dichos servicios sean prestados con la mayor calidad, en atención a la persona. No es lo mismo un joven que un adulto, un adulto que un anciano, un anciano que un niño. Tampoco requiere los mismos cuidados un lactante que un preescolar, o un preescolar que un niño en edad escolar.

El reto de la industria es adecuar los servicios al usuario, así en singular, para cubrir sus necesidades y expectativas.

Por otra parte, existen servicios cuyos clientes no son únicamente los receptores de los mismos; en el caso de las guarderías los usuarios son, también, los padres de los niños acogidos. De tal manera que su labor tiene una relevancia familiar y social que no se puede minimizar.

Por ello, en este trabajo nos centraremos en la importancia del servicio de guarderías como un apoyo en el cuidado de los padres hacia los hijos, apoyo que se puede prestar desde la empresa, como un impulso a estructuras organizacionales cada vez más comprometidas con las familias y la sociedad.

## EL CONCEPTO DE GUARDERÍA

Una guardería es un centro de cuidado infantil. Como tal debe integrar servicios y personal especializado que cubran las necesidades integrales del niño de acuerdo con su edad. Estas necesidades van desde la estimulación moto-

ra, pasando por hábitos de salud e higiene, alimentación, descanso, hasta llegar a actividades lúdicas. Aspectos, todos, que determinarán el desarrollo futuro de la persona. Aunque, el cuidado materno, en los primeros años de vida, resulta crucial, es decir no puede ser sustituido por agentes externos; en la medida en que estas instituciones o servicios cumplan cabalmente con los cuidados y atención a los pequeños, la ausencia de la madre tendrá menores efectos negativos que, a la larga, puedan incidir en el crecimiento y formación de la persona.

## ANTECEDENTES

La guardería, como institución, surge en el siglo XIX, y, en América, sigue dos caminos: la guardería de día y la guardería-escuela. En Estados Unidos, las primeras son resultado de la industrialización y la urbanización que propiciaron que las mujeres se incorporaran a las fábricas. Fueron grupos filantrópicos de mujeres e instituciones de beneficencia las que apoyaron al cuidado de los niños desprotegidos.

Por su parte, las segundas, son producto de la importancia concedida a la educación infantil en etapas preescolares, que propicia el surgimiento de organizaciones que impulsan el desarrollo de las capacidades intelectuales de los infantes en la década de los 60.

En México, los antecedentes de la institucionalización del cuidado infantil, se encuentran en la creación de

la Asociación Nacional de Protección a la Infancia, en 1928, que apoya a los llamados “hogares infantiles”, que, en 1937, se convertirían en las “guarderías infantiles”.

En la misma época, la Secretaría de Salubridad y Asistencia –actualmente Secretaría de Salud- impulsa la creación de otras guarderías, con el apoyo de comités privados, y del Departamento de Asistencia Social Infantil. Asimismo, La Ley del Seguro Social, propuesta por el Presidente Manuel Ávila Camacho en 1942, y aprobada en 1943, incluye el establecimiento de guarderías infantiles, para cumplir con una de las funciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, a saber, el apoyo a los trabajadores por parte de los patrones.<sup>2</sup>

Y, en 1959, con Adolfo López Mateos, se promulga la Ley del ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado), en la que se incluye la prestación de estancias infantiles para madres derechohabientes.

La trascendencia de las tareas que cumplen estas instituciones, desde mediados del siglo pasado, las ha llevado a convertirse en la actualidad en Centros de Desarrollo Infantil (CENDI), mediante los que se busca apoyar en el desarrollo físico, mental y emocional de los niños, a partir de 45 días de nacidos, hasta los cuatro o seis años de edad.

<sup>2</sup> Cfr. (1977) *Enciclopedia de México*. Tomo VII, pp. 257, 258.

## LOS 5 PRINCIPIOS DE LAS GUARDERÍAS

Existen cinco factores en los que se fundamenta la atención a los niños: instalaciones seguras; estimulación y asistencia al desarrollo acordes a la edad; salud, alimentación e higiene.

Estos factores, llevados adecuadamente, constituyen una garantía para los padres de familia de que sus hijos se desarrollarán adecuadamente, en un espacio óptimo de seguridad y atención.

Las disposiciones para el funcionamiento de un servicio de Guarderías están contenidas en la NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS, DEL IMSS. De modo que los aspectos fundamentales para garantizar la atención cuidadosa y especializada a los niños no se ha dejado al azar, pero, en algunos casos, no se ha seguido de forma rigurosa por las instituciones que prestan el servicio, dada la delicadeza de esta labor.

Para cumplir con los principios en materia de seguridad, la Norma aludida se fundamenta en lo dispuesto por la NOM-167-1997 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL PARA MENORES Y ADULTOS MAYORES\*, y así se garantiza

\* En la elaboración de la Norma participaron los siguientes organismos: SECRETARÍA DE SALUD, SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

la integridad física de los usuarios. Además de tomar en cuenta el Programa de Protección Civil de cada entidad.

El objetivo de la Norma Oficial Mexicana señalada es uniformar los procedimientos, criterios, políticas y estrategias para la prestación de servicios y desarrollo de actividades en materia de asistencia social a menores y adultos mayores.

Así, en la Introducción de la Norma aludida, se expresa con claridad la trascendencia de este servicio de apoyo a las familias:

En nuestro país la Asistencia Social es una expresión de solidaridad humana que se manifiesta en la familia, en la sociedad y en el ámbito del Estado, cuyas acciones se han caracterizado por la operación de programas circunstanciales que limitan el desarrollo de la asistencia social, amén que el retardo en la solu-

CA, SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL, SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, INSTITUTO NACIONAL DE LA NUTRICIÓN “SALVADOR ZUBIRÁN”, INSTITUTO NACIONAL DE LA SENECTUD, INSTITUTO NACIONAL PARA LA REHABILITACIÓN DE NIÑOS CIEGOS Y DÉBILES VISUALES, HOSPITAL PARA ENFERMOS CRÓNICOS “GUSTAVO BAZ”, JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA, PETRÓLEOS MEXICANOS, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

ción a los problemas más urgentes y el surgimiento de nuevas necesidades incrementan los rezagos, principalmente en los sectores más pobres de la sociedad, en los grupos más vulnerables como son los menores y adultos mayores en condición de orfandad, abandono, rechazo social y maltrato físico y mental.

En respuesta a lo anterior, es necesario estimular y fortalecer las acciones de asistencia social que realizan los integrantes del Sistema Nacional de Salud de conformidad con lo que disponen las leyes respectivas, no sólo en el control y supervisión del uso de los recursos y aspectos administrativos, sino principalmente en la calidad de la atención, a fin de asegurar mayor coherencia entre instrumentos y objetivos, para alcanzar una operación integral más eficaz, una gestión más eficiente y la contribución hacia una sociedad más justa y democrática.

La presente Norma Oficial Mexicana establece mecanismos básicos que faciliten y alienten la instrumentación de acciones en favor de los menores y adultos mayores.<sup>3</sup>

Por lo que toca a las tareas educativas, éstas deben basarse en el Programa Educativo que establece el IMSS y cumplir con las disposiciones de la Ley General de Educación.

<sup>3</sup> Secretaría de Salud. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-167-SSA1-1997, PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL PARA MENORES Y ADULTOS MAYORES.

Así, según la Norma del IMSS, los principios a considerar son:

7.5.1. La guardería deberá ambientarse con materiales atractivos y variados que correspondan a sus patrones culturales y el entorno con el que interactúan a fin de crear un espacio placentero y estimulante para los menores.

7.5.2. Para la atención en cada sala, la guardería deberá contar con material didáctico, suficiente, variado, completo conforme a lo establecido por el instituto y en buenas condiciones de uso, de acuerdo a la edad de la población infantil y los patrones culturales, así como el entorno con el que interactúan a fin de que se realicen las actividades educativas y de recreación.

7.5.3. Durante la estancia de los infantes en la guardería, se proporcionará un trato de equidad e integrador, de tal manera que se fomenten las condiciones de convivencia y respeto entre los menores y el personal que los atiende.

7.5.4. Se deberá evaluar el desarrollo de toda población infantil, al ingreso a la guardería, durante su estancia en salas de atención y previo al cambio de sala.

7.5.5. Previa evaluación se realizará el cambio de sala de los infantes de acuerdo a su edad cronológica y nivel de desarrollo.

7.5.6. Con la finalidad de preservar la salud del menor, se promoverá en la guardería la adquisición de hábitos higiénicos.

7.5.7. Para favorecer el desarrollo del menor se deberá aplicar el Programa Educativo con base a lo establecido por el Instituto y lo dispuesto en la Ley General de Educación.

7.5.8. Sin excepción se deberá realizar el proceso de adaptación conforme a lo establecido por la Coordinación de Guarderías para todos los menores de nuevo ingreso, reingreso y cuando le corresponda cambiar de sala, facilitando la integración del menor al nuevo ambiente cuidando su integridad emocional.

7.5.9. Se deberá permitir a los menores un tiempo de sueño o descanso, de acuerdo a sus necesidades y a libre demanda.<sup>4</sup>

El apoyo a la salud de los niños es una tarea esencial de los servicios de las guarderías y se desarrolla en torno a los principios siguientes, de acuerdo con la Norma del IMSS:

7.7.1. Durante la estancia del menor en la guardería, se deberá vigilar permanentemente su estado de salud, cuidando con especial énfasis a los menores de 12 meses.

<sup>4</sup> IMSS. NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS.

7.7.2. Los medicamentos a ministrar a los menores durante su estancia en la guardería deberán estar avalados con la receta médica correspondiente, que contenga los datos establecidos por la Coordinación de Guarderías.

7.7.3. Se deberá vigilar el crecimiento de los menores que asistan a la guardería a través de la toma de peso y talla.

7.7.4. Se deberá llevar seguimiento alimentario de los menores que presenten alteración en peso y talla, a fin de tomar los medicamentos necesarios.<sup>5</sup>

Por lo que respecta a las tareas relacionadas con las prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos y personal, los centros deben sujetarse a lo dispuesto por la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-093-SSA1-1994, BIENES Y SERVICIOS. PRÁCTICAS DE HIGIENE Y SANIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS QUE SE OFRECEN EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS\*. Así, en la Introducción de la esta Norma, se establece:

<sup>5</sup> IMSS. NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS.

\* En la elaboración de la Norma señalada participaron los siguientes organismos e instituciones: SECRETARÍA DE SALUD, Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios, Dirección General de Servicios de Salud Pública en el Distrito Federal, Laboratorio Nacional de Salud Pública, SECRETARÍA DE TURISMO, Coordinación de Asesores, Dirección General de Coordinación Intersectorial, ASOCIACIÓN DEL ACERO INOXIDABLE, A.C.

El control sanitario en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos es el conjunto de acciones de orientación, educación, muestreo y verificación que deben efectuarse con el fin de contribuir a la protección de la salud del consumidor, mediante el establecimiento de las disposiciones sanitarias que se deben cumplir tanto en la preparación de alimentos, como en el personal y los establecimientos, en los puntos críticos presentes durante su proceso; que permitan reducir aquellos factores que influyen durante su preparación en la transmisión de enfermedades por alimentos (ETA).

Esta norma tiene como propósito el de asegurar que todos los alimentos que se preparen y ofrezcan en los establecimientos fijos lleguen al consumidor de manera inocua.<sup>6</sup>

Algunas disposiciones propuestas por la Norma para Guarderías, en lo que al cuidado de los alimentos se refiere, son:

7.6.1. La alimentación que se proporcione a los menores dentro de la guardería deberá ser: completa, higiénica, adecuada, variada y balanceada de acuer-

<sup>6</sup> Secretaría de Salud. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-093-SSA1-1994, BIENES Y SERVICIOS. PRÁCTICAS DE HIGIENE Y SANIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS QUE SE OFRECEN EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS.

do a los programas y regímenes de alimentación establecidos por el instituto.

7.6.2. Se promoverá dentro de la población infantil la adquisición de buenos hábitos que corresponden a sus patrones culturales, cuidando su óptimo desarrollo y crecimiento.

7.6.3. Se deberá facilitar y fomentar la práctica de la lactancia materna entre las madres aseguradas con menores que ingresen a la sala de lactantes A.

7.6.4. No se recibirá de los asegurados ningún alimento ajeno a la guardería, con excepción de fórmulas lácteas especiales previa autorización médica del IMSS.

7.6.5. A menores que presenten intolerancia o alergia a algún alimento se deberá ministrar dieta especial, lo cual deberá ser avalado con receta médica en forma semestral.

7.6.6. El servicio de alimentación deberá contar con alimentos de reserva que permitan cubrir situaciones imprevistas o de emergencia.

7.6.7. Los horarios de ministración de alimentos serán los que la Coordinación de Guarderías establezca, los cuales podrían modificarse de acuerdo a las necesidades y características de la guardería.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> IMSS. NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS.

Podemos afirmar que las disposiciones normativas para la prestación del servicio de guarderías están definidas de manera clara, en su totalidad, por lo que el siguiente paso es integrar estas aspiraciones y traducirlas en políticas y acciones concretas, para que la labor de los Centros de Desarrollo Infantil redunde en un servicio integral, de excelencia en la calidad, en beneficio de los pequeños y sus padres, y la sociedad en general.

Lo anterior implica la conjunción de diferentes especialistas en disciplinas tales como: Administración, Educación, Puericultura, Nutrición, Medicina, Psicología y Enfermería, entre otras. Y dado que los padres son los receptores indirectos de estos servicios, su impartición debería estar monitoreada, de manera constante, por aquéllos. Es decir, los Centros deberían incorporar la representatividad de la familia en el seguimiento de las labores que llevan a cabo, por la trascendencia que éstas tienen en el desarrollo social.

Para alcanzar los objetivos del servicio de guarderías, el apoyo de la Administradora de Instituciones puede ser de gran valor y relevancia, y puede enfocarse en tareas tales como:

- Planeación de menús variados y nutritivos, acordes a la edad de los pequeños, y con base en las Normas existentes.
- Determinación de procesos de elaboración e higiene de alimentos acordes a las Normas aludidas.

- Propuesta y determinación de áreas y espacios en la cocina; así como de equipo e implementos.
- Propuesta y determinación de áreas y espacios para almacenaje.
- Diseño de programas de capacitación en temas tales como: técnicas culinarias, higiene de alimentos, limpieza y mantenimiento, compras y control de inventarios, antropología de los servicios, administración de personal, entre otros.
- Diseño de programas de control y medición de calidad de los servicios que prestan estas instituciones, así como estrategias de mejora continua.
- Propuesta y diseño de estrategias para que las grandes empresas brinden el servicio de cuidado infantil en la primera etapa.

## CONSIDERACIONES FINALES

La Administración de Instituciones es una profesión que ha hecho de la hospitalidad un factor esencial en la industria de los servicios. La persona es el fundamento del espíritu hospitalario.

De manera que la profesionalización de los servicios de alojamiento y alimentos y su sustento en la Antropología, la Administración, las Ciencias Aplicadas, la Nutrición, la Gastronomía, entre otras, debe impulsar

la operación de todas las tareas que, en las instituciones asistenciales, tienen el propósito de prestar servicios a la persona y a la familia.

Así, una vez que la industria del servicio ha hecho suyos los principios de excelencia y calidad, es preciso llevar estos fundamentos a las instituciones de salud y asistencia, cuya labor tiene un profundo impacto en el desarrollo de los individuos y la sociedad.

Por ello, es preciso impulsar modelos asistenciales desde las propias empresas, en los que se apliquen los modelos de medición de calidad y satisfacción de los usuarios que hacen de la hospitalidad una tarea que se traduce en acciones concretas en beneficio de las familias.

Solo de esta forma, las empresas privadas podrán cumplir con los objetivos sociales que les corresponden y podrán participar, junto con el Gobierno, en el diseño de estrategias de atención, cuidado y formación de la persona.

Será motivo de otro artículo, el reflexionar acerca de las implicaciones laborales y sociales que tendría para las empresas el incorporar en sus instalaciones el apoyo al cuidado y educación infantiles. El costo económico que representan y los cambios organizacionales que requieren.

## FUENTES DE CONSULTA

IMSS (2004). NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS. México. [http://www.imss.gob.mx/guarderias/ordinarias\\_madres\\_imss.htm](http://www.imss.gob.mx/guarderias/ordinarias_madres_imss.htm)

INEGI (2010). Censo de población y vivienda 2010.

<http://www.censo2010.org.mx/>

S/A (1977). *Enciclopedia de México*. Tomo VII. México.

Secretaría de Salud. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-093-SSA1-1994, BIENES Y SERVICIOS. PRÁCTICAS DE HIGIENE Y SANIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS QUE SE OFRECEN EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS.

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/093ssa14.html>

Secretaría de Salud. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-167-SSA1-1997, PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL PARA MENORES Y ADULTOS MAYORES.

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/167ssa17.html>

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.