

# **Tecnología hablada: el discurso adoptado para la modernización del servicio de la aduana del aeropuerto internacional de Querétaro.**

Elba Rosario Martínez Romero<sup>1</sup>

Daniel Montes Pimentel

Idalia García Guzmán

MESA 9: Estudios del trabajo

Línea temática: identidades, valores y percepciones en el trabajo.

## **Resumen**

La reestructuración de un espacio de trabajo por la adopción de nuevas tecnologías obliga al análisis del sujeto y de su reconfiguración para integrar estos cambios. Se recurre al concepto de “Tecnología hablada” para referirse al proceso donde se configuran nuevos espacios de comprensión, procesos de comunicación, acción y poder. La identidad del trabajador se desarrolla bajo las nuevas disposiciones, generando discursos que le permiten integrar los procesos de continuidad y ruptura en su nueva situación laboral, otorgándole sentido a sus prácticas y proyecciones. El trabajo se encuentra determinado por la eficacia y eficiencia que parece ser reemplazada por una nueva tecnología que se justifica y se asume ante el discurso de innovar en la prestación del servicio. El trabajo surge del análisis, entrevistas y discursos de diferentes actores involucrados en el tema aduanero.

---

<sup>1</sup> Estudiantes de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ). Contacto: [emartinez19@alumnos.uaq.mx](mailto:emartinez19@alumnos.uaq.mx), [danielmontes.uaq@gmail.com](mailto:danielmontes.uaq@gmail.com), [yaris\\_23@hotmail.com](mailto:yaris_23@hotmail.com)

*Palabras claves: tecnología hablada, modernización aduanera, discurso, eficiencia, eficacia, identidad y trabajo.*

**Summary:**

Restructuring a workspace for the adoption of new technologies requires the analysis of the subject and its reconfiguration to integrate these changes. It uses the concept of "tecnología hablada" to refer to the process where new areas of understanding, communication processes, action and power are configured. The identity of the worker develops under the new provisions, creating discourses that allow them to integrate the processes of continuity and change in his new work situation, giving meaning to their practices and projections. The work is determined by the effectiveness and efficiency seems to be replaced by a new technology that is justified and takes to the discourse of innovation in service delivery. The work emerges from the analysis, interviews and speeches of different actors involved in the VUCEM.

*Key words: tecnología hablada, customs modernization, discourse, efficiency, effectiveness, identity and work*

**Introducción**

Con la finalidad de brindar un servicio eficiente, eficaz, transparente y de calidad, el proyecto de la modernización de las aduanas fue diseñado para crear un prototipo de aduana modelo, tanto en su infraestructura, equipamiento, automatización de procesos, como para la definición de su estructura organizacional e interacción con el entorno. Todo ello, con el objetivo de que la calidad en el servicio se traduzca en la competitividad que requiere el comercio exterior, amén de facilitar y controlar de manera óptima la entrada y salida de mercancías al o del territorio mexicano.

El cumplimiento de este objetivo da centralidad al papel que juegan las aduanas dentro del contexto nacional e internacional, pues por un lado resultan fundamentales para facilitar que la industria y los servicios nacionales al comercio exterior puedan participar de manera efectiva en el mercado global, en condiciones similares a las de sus competidores; y por otro lado, las aduanas también deben facilitar los flujos comerciales y reducir sus costos, sin diezmar en esquemas eficaces de combate a las actividades ilícitas que afectan a todos aquellos que operan dentro de la legalidad.

Los argumentos anteriores imponen que la Aduana de México y su marco de operación se modernicen predominando para este fin la homologación de procedimientos, disminución del aparato administrativo y de manera sobresaliente la introducción de herramientas tecnológicas como la Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (VUCEM).

La VUCEM, representa una reforma del sistema aduanero e incluso una re-conceptualización del servicio de comercio exterior que prestan las aduanas, catalogándose como una herramienta que busca homologar y estandarizar todos los trámites y

procedimientos relacionados con la documentación requerida para la importación, tránsito y/ o exportación en México (Bello y Martínez, 2012).

El presente artículo se apoya del análisis de diversos materiales como son documentos oficiales, comunicados emitidos por la Administración General de Aduanas y el poder Ejecutivo Federal, entrevistas en diferentes niveles jerárquicos de la aduanas del aeropuerto internacional de Querétaro y usuarios, tomando como hilo conductor el Discurso como concepto y método.

### **Conceptos para el análisis**

LA VUCEM, al ser una implementación gubernamental parte de un discurso político fundamentado en la eficiencia respaldado por un sistema legal, político y de poder con una expectativa de mejora. Conlleva toda una serie de discursos y promesas hacía la sociedad y trabajadores. El sujeto por medio de discursos realiza acciones y negociaciones para readaptarse y modificar la tecnología en el entorno.

El análisis de la tecnología desde lo social parte de entenderla como construcción social que se da a partir de la implementación de un nuevo aparato tecnológico (en este caso una tableta y un sistema) Abarca todo un sistema de análisis para su implementación, funcionamiento y modificación. Ante esto, la tecnología es un factor que modifica y se transforma conforme al entorno institucional, social y político. Para un análisis integro se requiere analizar el discurso que se construye desde la estructura que se encuentra inmersa en un sistema social complejo donde la tecnología lo atraviesa; en este caso el espacio laboral. Por lo que el análisis de la VUCEM en la aduana de Querétaro parte de tres conceptos fundamentales: *i)* sistemas tecnológicos, *ii)* tecnología hablada y *iii)* discurso.

#### a) Sistemas tecnológicos

Un cambio tecnológico implica la reestructuración de espacios, leyes, organigrama de la institución y la identidad del trabajador. Entender la tecnología es a partir de estudiar los *sistemas tecnológicos* que permiten visualizar al *aparato tecnológico* envuelto de significaciones, adaptaciones, poder e historia que se entrelazan en un contexto; por lo que la tecnología tiene una construcción social desde los sujetos involucrados. Es decir, la tecnología tiene una construcción social, por tanto, esta embebida de la historia, de las instituciones, cultura y de la subjetividad donde es creada o usada. Al referirlo en un espacio laboral, la tecnología modifica la técnica y las relaciones laborales influyendo en el trabajador que busca por medio del discurso, negociaciones y conflicto adaptarse al cambio y uso del aparato tecnológico.

El sistema tecnológico permite explicar las negociaciones que se dan entre la estructura y los sujetos, proceso vital para que los sujetos otorguen sentido y forma a la nueva tecnología. ¿Cómo lo construye? Por medio de los discursos que se crean alrededor del aparato tecnológico. Estos discursos se dan en un marco histórico-social que permite darle sentido y significaciones al discurso para entender las acciones de los sujetos. Donde el sujeto influye en el sistema tecnológico y en el aparato tecnológico, modificándolo a partir de sus conocimientos técnicos y las nuevas relaciones laborales que se dan.

Los estudios sociales acerca de la tecnología han mostrado que la implementación de la misma pasa por diversas etapas para su aceptación y su consolidación dentro de un espacio. El sujeto no es un ente pasivo y vive todo el proceso de cambio en la transformación de su lugar de trabajo. El análisis desde los actores permite ver que la tecnología no es tan

determinante hacia los sujetos que tienen “*estrategias de ajuste*” que pueden ser: i) la *contradelegación* donde el sujeto adquiere conocimiento suficiente para manipular y modificar el aparato tecnológico; ii) la *contrasignación* que el sujeto entra al sistema a pesar de no tener autorización; iii) *reinención* donde los sujetos modifican físicamente el aparato tecnológico. (Pfaffenberger, 1997)

#### b) Tecnología hablada

Shutz se refiere a la Tecnología hablada “*a una práctica social configurada por actos de comunicación, discursos e interacciones verbales a través de los cuales los actores llevan a cabo acciones contextos de significado, es decir, comprenden, ordenan y actúan sobre su mundo*” (Márquez, 2007:127) Lo que significa que el sujeto se crea una narrativa que le permite ser y relacionarse en el nuevo contexto.

Los sujetos construyen toda una serie de significaciones y de expectativas ante la tecnología que les permite resolver problemas. Ante esto se analiza la tecnología como “*texto*” *que los actores pueden leer, interpretar en el desempeño de sus acciones sociales y con el que pueden emprender un discurso con los autores del texto y por consiguiente con los valores que esos autores han incorporado tanto en la forma como en el contenido del texto*” (Hill, 2014:74)

#### c) Discurso

La tecnología hablada a través del análisis del discurso “*permite identificar los recursos y los mecanismos que usan los actores para categorizarse como competentes y normalizar su manera de hacer las cosas y construir un marco interpretativo (epistemológico) para su*

*acción*” (Márquez, 2007:132) Para el análisis del discurso se parte que esté se da bajo un contexto que genera prácticas sociales y permite al sujeto ubicarse dentro de un espacio (Potter, 1998) La tecnología parte de expectativas y de discursos políticos que validan los cambios y envuelven al aparato tecnológico, se tiene que tener en cuenta en la implementación de un aparato tecnológico tienen un discurso pre-codificado.

Más en las sociedades industriales donde *las relaciones sociales de la producción que se instituyen en una nueva organización implantan inadvertidamente los supuestos de eficiencia técnica al núcleo de la propia cultura de la sociedad, transformándola radicalmente.* (Hill 2014:97) Este discurso dominante embebe las prácticas sociales que retoma fuerza en el momento que los actores involucrados se comprometen con la tecnología y realizan acciones para instaurarlo. Al entender el discurso como creador de acciones y organizador de las mismas permite entender cómo el discurso merma a los sujetos para aceptar los cambios y encontrar nuevas formas de ubicarse y reconfigurar su identidad en el mismo espacio de trabajo. Estos elementos permiten entender la complejidad de la transformación de los espacios laborales por medio de un aparato tecnológico y las acciones que pueden llevar los actores para acoplarse dentro de las innovaciones.

## **Metodología**

En el diseño de investigación fue considerado como pertinente el uso de la metodología cualitativa, ya que el proceso de implementación de la VUCEM es relativamente reciente y se ha buscado explorar efectos generados en espacios particulares de trabajo. El enfoque cualitativo ha de seleccionarse, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), con el fin

de “comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados” (p. 364).

La entrevista a elementos clave de la organización es, sin duda, una de las principales herramientas de esta metodología, ya que a través de “la experiencia y los conocimientos de personas especializadas podemos identificar problemas, obtener información desconocida sobre algún aspecto, detectar factores perturbadores del proceso de cambio y pronosticar la evolución de tendencias futuras considerando los distintos escenarios posibles” (Lafuente y Marín, 2008:13).

Considerando la centralidad del lenguaje pero también su opacidad, se eligió someter los datos obtenidos al método de análisis del discurso, por un lado porque permite reconocer que “a menudo importa más la inferencia que los signos provocan, que el significado literal de ellos, o sea, las palabras significan mucho más de lo que dicen” (Santander, 2011:208). Y por otro lado, porque además de constituir un vehículo de expresión, el lenguaje es un factor que participa y tiene injerencia en la construcción de la realidad social.

Un discurso, refleja una construcción basada en un “conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa” (Íñiguez y Antaki, 1998:278), por lo que el investigador debe mostrarse atento y reflexivo (incluso escéptico) ante el lenguaje que usa las personas que son representativas del grupo y situación que está siendo analizada e interpretada.



Además de considerar las categorías conceptuales planteadas en base a la reconstrucción teórica, el análisis atendió niveles textuales, discursivos, conductuales y estructurales para poder interpretar la situación dada-dándose alrededor de implementación de la VUCEM.

### **Sujetos de investigación**

El análisis mostrado en el presente artículo, considera los datos proporcionados por 5 empleados de la Aduana del aeropuerto internacional de Querétaro, de los cuales 2 pertenecen a los mandos altos de la organización (tomadores de decisiones) y 3 al área operativa de la aduana; 1 mujer y 2 hombres que laboran en modulación de pedimentos y verificación de mercancías cuya función está estrechamente vinculada con la VUCEM. También se consideró una entrevista hecha en la Asociación de Agentes Aduanales del Bajío para tener la perspectiva de los usuarios o clientes externos que operan la Ventanilla Única y finalmente el trabajo se enriquece con comunicados emitidos desde la Administración General de Aduanas (AGA), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el poder Ejecutivo Federal y con la publicación de planes de modernización, decretos presidenciales, modificaciones a la legislación aduanera y publicaciones en medios impresos o en redes sociales de internet.

### **Discusión**

El eficiente uso de recursos, la eficacia, la calidad y la efectividad dentro de una organización han alimentado la propuesta de la modernización de las aduanas, desde el nivel discursivo se enriquece con la idea de maximizar, modernizar, hacer un gobierno vanguardista e innovador. Como se mencionaba la tecnología viene envuelta de discursos que estructuran los espacios laborales. El caso de la VUCEM viene en pro de mejorar el

servicio desde dependencias federales plasmadas en el plan Nacional de Desarrollo. En virtud de lo anterior, la presente administración ha continuado con la apuesta por introducir herramientas tecnológicas que simplifiquen las operaciones comerciales y reduzcan sus costos, muestra de ello se ve reflejando en la continuidad que se ha dado al proyecto VUCEM

*“México enfrenta el reto de impulsar la incorporación de herramientas tecnológicas como un factor para el desarrollo económico, la innovación tecnológica y la competitividad que requiere el país para una inserción eficiente en la sociedad de la información” (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: 43).*

*“facilitar el comercio exterior impulsando la modernización de las aduanas, la inversión en infraestructura, la actualización e incorporación de mejores prácticas y procesos en materia aduanal” (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: 106).*

*Herramienta que permite eliminar hasta en un 50% la presentación física de solicitudes interconectando a las dependencias y entidades de la administración pública federal. Promoviendo la incorporación de empresas medianas y pequeñas a la actividad exportadora, ofreciendo un servicio transparente y equitativo, y fortaleciendo la seguridad para los usuarios” (Plan Nacional de Desarrollo 2007 -2012).*

El incremento se atribuye a la aplicación de la tecnología hablada, el discurso efectivamente re-produce la visión que la implementación de la ventanilla plantea,

*“el incremento de las operaciones en la Aduana se presentan por la disminución de trámites y procedimientos que deben realizar las empresas queretanas para llevar a cabo estos procesos” (administrativo 2)*

Estos elementos se ven aterrizados por los mandos altos de la administración de la aduana del aeropuerto de Querétaro quienes asumen los beneficios de la tecnología hablada en la modificación de su propia identidad, muestran gran interés por continuar el proceso de modernización y le atribuyen grandes beneficios.

*“la Aduana Interior de Querétaro ha recaudado mil millones de dólares, gracias a la introducción de tecnología como la VUCEM, el doble respecto a lo obtenido en el año 2012” (administrativo 2)*

*“ahora su chamba es muy simple, todo ya les aparece cargado en una tablet” (administrativo 2)*

*“los servidores públicos somos empleados del país, y debemos ser facilitadores, no obstáculos” (administrativo 1)*

*“Con la VUCEM ya no es necesario sacar copias o ir a Secretaría de Economía por un Certificado de Origen, se terminó la burocracia” (administrador 1)*

Los trabajadores asumen la responsabilidad y se consideran parte esencial del cambio, adoptan el discurso y se someten a analizar su función y efectividad en el trabajo.

*“Nosotros no debemos pensar en que nuestras acciones contribuyen a la aduana local, es más ni siquiera al país, nuestras acciones repercuten de*

*manera global (...) si yo hago bien mi trabajo crece la competitividad de México a nivel internacional” (operador 2)*

Como se ha mencionado anteriormente, el discurso y la tecnología hablada también generan prácticas, en este caso un cambio de prácticas, el curso del trabajo y el cuerpo mismo se comporta de forma diferente ante la implementación de la ventanilla, algunas vistas de forma positiva:

*“Si cambio nuestra práctica con la llegada la ventanilla, antes todo era documental. Era raro pero una vez me toco revisar un pedimento con 6 u 8 anexos... no recuerdo bien... pero cada anexo tenía hasta 10 hojas y todo se presentaba en 4 tantos de copias, ¿se imagina lo que era revisar un pedimento de 5 cajas de puro papel?”(Operador 1)*

Estos discursos muestran cómo el sujeto se adapta y evita la negociación con la tecnología porque ve grandes beneficios en su práctica cotidiana. Otros operadores reconocen las implicaciones que tiene al replantear nuevas fronteras en la relación que tienen con su trabajo, tanto en el control ejercido por el sistema y los cambios organizacionales a partir de la VUECM, refiriéndonos a los parámetros de calidad y eficiencia.

*“Con la modernización de la aduana tenemos más responsabilidad, todas las operaciones están en tiempo real, hay cámaras, hay audio, siempre estamos vigilados, todo está monitoreado” (operador 3)*

*“Para estar dentro de los parámetros de calidad y eficiencia, debo hacer la revisión de la mercancía en menos de 3 hrs. la VUCEM tiene un cronometro que mide y registra el tiempo” (operador 2)*

No obstante, algunos trabajadores presentan problemáticas con la nueva tecnología y aluden que no es la solución a los problemas del trabajo.

*“Digamos que la VUCEM si ha sido muy útil, aunque también tiene sus limitantes. Por ejemplo: antes podía revisar dos o tres embarques en paralelo, ahora con la VUCEM puedo tener a los tres trailers formaditos pero solo puedo revisar uno por uno, pues no puedo visualizar otra operación hasta que cierre la que estoy revisando(...) cuando hay mucho trabajo eso hace que me tarde más y los usuarios se comiencen a desesperar”*

*“Para estar dentro de los parámetros de calidad y eficiencia, debo hacer la revisión de la mercancía en menos de 3 hrs. la VUCEM tiene un cronometro que mide y registra el tiempo” (operador 2)*

El camino hacia la eficacia y eficiencia es más complejo que implementar nueva tecnología, ya que también tiene que ver con los procesos de comunicación, información, relaciones sociales, etc. En este sentido pueden existir factores que no tiene que ver con los instrumentos y sí con otro tipo de procesos.

*“generalmente los agentes aduanales, los de DHL y los trailereros nos echan la culpa de todo, siempre dicen: -la aduana tiene detenida la mercancía, aunque sean ellos los que no traen SUS DOCUMENTOS COMPLETOS”*  
(operador 2)

El discurso también abarca lo que los trabajadores argumentan para legitimar o rechazar la introducción de herramientas tecnológicas que en suma con las nuevas prácticas laborales, le dan un modo de posicionarse en este proceso de modernización. Asimismo, los trabajadores organizados o en pequeños grupos pueden argumentar al discurso o respuesta ante la presión institucional. Los agentes aduanales muestran indicios de resistencia a la implementación

*“Aquí entre nos, el agente aduanal es un tramposo, trata siempre de engañar a la aduana con tal de beneficiar a sus clientes... y para eso si les ha funcionado muy bien la ventanilla” (...) (operador 1)*

La narrativa de los operadores muestra la parte menos obvia de la implementación de la ventanilla, así como las irregularidades que muestra, esta parte es central en el discurso de los operadores porque registra una postura del grupo ante el cambio tecnológico, más real y más centrada en su cotidianidad y por lo tanto más alejada de los discursos más amplios.

*“Se supone que la VUCEM entró en vigor el 1 de junio del 2012, pero eso no fue cierto, nosotros la comenzamos a usar en el aeropuerto hasta diciembre del 2013 porque no se tenía nada” (operador 3)*

*“Los usuarios comunes y corrientes no pueden operar la VUCEM, la plataforma siempre tiene problemas, por eso siempre es mejor contratar una agencia aduanal que tenga todo el servicio integral, los agentes aduanales ya desarrollaron programas que complementan las fallas que tiene la ventanilla”(operador 1)*

*“Mediante la VUCEM puedes sacar algunas citas y eso pues digamos que sí ahorra tiempo, sin embargo es mentira eso de que todo se hace desde la oficina”*

Las incongruencias de los discursos también generan que el trabajador tenga que recurrir a su sentido común para tomar una decisión, en este sentido levantar incidencias parece convertirlos en mejores trabajadores, pero baja la competitividad de la aduana, esto tiene relevancia cuando a pesar de la ubicación estratégica de la aduana, muchas veces no es la primera opción

*“Entre más actas de incidencia levantas, te dan más bonos pero es una navaja de doble filo porque muchas incidencias frenan la competitividad, hay que saberle medir” (operador 1)*

*“No es muy bueno detectar incidencias, pues se supone que debemos facilitar la operación, partir de la confianza en el importador y exportador (...) Sí detectamos algunas incidencias porque si no en administración central dicen que no hacemos bien el trabajo y que estamos dejando pasar todo” (operador 1)*

El sujeto se encuentra en una disyuntiva entre los discursos, las prácticas, los usuarios y el entorno, por tal razón el sistema tecnológico se modifica a partir de estos elementos que crea toda una construcción, que en el caso de la aduana de Querétaro está en proceso y es muy reciente.

## **Conclusiones**

Uno de los factores más importantes que justificaron la implementación de la ventanilla, es la eficiencia, y uno de los indicadores que resaltan esta condición dentro del discurso es el ingreso. El Sistema tecnológico involucrado en la VUCEM y los discursos pre-codificados fueron adaptados por los sujetos involucrados. Se percibe que la herramienta ha sido bien recibida por los trabajadores, pero parece que en realidad lo que consideran para aseverarlo es el acceso al instrumento tecnológico, casi como un privilegio y no considera la relación que este establece con su trabajo o el impacto del cambio. Al revisar los discursos a partir de la VUCEM nos percatamos de 3 situaciones concretas.

- 1) Las personas no presentaron discusiones o argumentos para estar en contra de la VUCEM, sólo manifestaron las discrepancias entre la realidad y las promesas descritas en los discursos oficiales.
- 2) Los administrativos se convirtieron en promotores del discurso oficial ante los operadores retomando palabras como: eficacia, eficiencia, modernización y mejora de servicio.
- 3) Los operadores se encontraron en la disyuntiva de las carencias con lo prometido, mostraron enojo y frustración pero no existió una resistencia. Sólo implicó que el operador tomara decisiones a partir del sentido común.

En resumen, nos encontramos en una época donde el discurso de las innovaciones tecnológicas ha tomado gran auge a modo que los trabajadores están convencidos del cambio, tanto que replican que *“no tenemos que ser un estorbo”* o *“si yo hago bien mi trabajo crece la competitividad de México a nivel internacional”* asumen todos los cambios e incongruencias para llevar a flote la innovación. De manera general lo narrado por los trabajadores muestra aceptación a la introducción de herramientas tecnológicas, sin embargo para evaluar el rechazo o aceptación de un instrumento hay que contrastar lo dicho



y lo efectuado en práctica. El discurso que acompaña a los procesos de modernización casi de manera general oculta esta parte “viva”. Claro está que el razonamiento resultaría imposible desde un análisis lineal pues los estrategas o creadores del plan de modernización y los trabajadores de la aduana no constituyen un cuerpo homogéneo, sus intereses, formas de operar y decisiones responden a diferentes lógicas.

El análisis de discurso permitió mostrar el grado de involucramiento de los individuos en un proceso modernizador. Lo que podemos concluir que *“El hecho de aceptar la tecnología hablada no compromete la congruencia con sus prácticas, pero si restringe la acción”*

## **Referencias**

Bello Gallardo, Nohemí y Martínez Romero, Elba Rosario (2012). “Mexican International Trade One Stop Window: Reality and Challenges”, *ide@s CONCYTEG*, 7 (82), pp 426-429.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2010. Metodología de la investigación. Quinta edición. México: Mc Graw Hill.

Hill Stephen, 2014, La fuerza cultural de los sistemas tecnológicos. Archivo pdf recuperado de <http://www.asesoriasdosmil.com/espdoc/CTS/Fuerza%20Cultural%20-%20Hill.pdf>

Íñiguez, L. y Antaki, C. Análisis del discurso. Revista Anthropos, no. 177, 1998, pp. 271-284

Lafuente, Carmen y Marín, Ainhoa. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 64, septiembre-diciembre, 2008, pp. 5-18, Universidad EAN, Colombia.

Márquez María, 2007, Ingenieros Rancheros: Elección cultural y estilo tecnológico. Plaza y Valdez. México.

Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012). <http://pnd.presidencia.gob.mx/>. Consultado el 10 de abril de 2014.

Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012). <http://pnd.presidencia.gob.mx/>. Consultado el 28 de febrero de 2014.

Pfaffenberger Bryan, 1997, Cap. VIII La tecnología de la información y sus dramáticos resultados en Santo María y Diaz Rodrigo (coomp) Innovación Tecnológica y procesos culturales. FCE

Santander, P. 2011. Por qué y cómo hacer Análisis de Discurso. Cinta moebio, No. 41, pp. 207-224. Disponible en: [www.moebio.uchile.cl/41/santander.html](http://www.moebio.uchile.cl/41/santander.html)

### **Entrevistas:**

Administrativo 1: Trabajador de la Aduana del Aeropuerto internacional de Querétaro.

Entrevista realizada en el municipio de Colón, Querétaro el 31.01.2014

Administrativo 2: Trabajador de la Aduana del Aeropuerto internacional de Querétaro.

Entrevista realizada en el municipio de Colón, Querétaro el 31.01.2014

Operador 1: Trabajador de la Aduana del Aeropuerto internacional de Querétaro. Entrevista realizada en el municipio de Colón, Querétaro el 10.02.2014

Operador 2: Trabajador de la Aduana del Aeropuerto internacional de Querétaro. Entrevista realizada en el municipio de Colón, Querétaro el 11.02.2014

Operador 3: Trabajador de la Aduana del Aeropuerto internacional de Querétaro. Entrevista realizada en el municipio de Colón, Querétaro el 17.02.2014

Usuario 1: Trabajador de la Asociación de Agentes Aduanales del Bajío, S.A. de C.V. Entrevista realizada en la ciudad de Querétaro el 21.02.2014

## **Datos Personales**

Elba Rosario Martínez Romero

Licenciada en Negocios y Comercio Internacional por la Universidad Autónoma de Querétaro

[emartinez19@alumnos.uaq.mx](mailto:emartinez19@alumnos.uaq.mx),

Daniel Montes Pimentel

Licenciado en Psicología Social por la Universidad Autónoma de Querétaro

[danielmontes.uaq@gmail.com](mailto:danielmontes.uaq@gmail.com)

Idalia García Guzmán

Licenciada en Psicología Área Social por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

[yaris\\_23@hotmail.com](mailto:yaris_23@hotmail.com)

Actualmente los tres son estudiantes de tiempo completo, becados por CONACYT inscritos en el programa de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo

Unidad Multidisciplinaria Sobre Estudios del Trabajo (UMEST)

Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)

Domicilio: Carretera a Chichimequillas S/N, Terrenos Ejidales Bolaños, Querétaro, Qro.  
C.P. 76140

Tel. 01 (442) 1921200 ext. 65431, 65508.

[umest.uaq.aeropuerto@gmail.com](mailto:umest.uaq.aeropuerto@gmail.com)