



UNISANGIL
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

INNOVANDO

desde las

ORGANIZACIONES

ISBN 978-958-58321-8-3



Directivos UNISANGIL

Franklin Figueroa Caballero

Rector y representante legal

Marcela Ordoñez Rodríguez

Vicerrectora Académica

José Manuel Serrano Jaimes

Vicerrector Administrativo y Financiero

Gustavo Adolfo Jiménez Silva

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Wilson Gamboa Contreras

Director Departamento de Investigación

Yohana Patricia Medina Vargas

Directora Institucional Departamento de Extensión

Edwin Melo Velandia

Director sede Yopal

Liliana Ibeth Pérez Pérez

Subdirectora Académica sede Yopal

Héctor Fernando Parrado Contreras

Director Investigación sede Yopal

Virgilio Saavedra Mateus

Director sede Chiquinquirá

Compiladores

Argenis Ramírez Ramírez

Coordinadora de Investigación Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, San Gil

Yeiny Liset Sierra Umaña

Coordinadora de Investigación Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Yopal

Revisión de textos

Lizzeth Mayerli Velásquez Lizarazo

Licenciada básica con énfasis en lengua castellana y comunicación

Coordinadora de publicaciones

Laura Lida Sánchez Martínez

Coordinadora e Publicaciones UNISANGIL
Comunicadora social y periodista

Diseño y Diagramación

Departamento de Mercadeo y Comunicaciones, UNISANGIL

ISBN: 978-958-58321-8-3

Autores: Varios

Editorial: Unisangil Editora

Tema: Ciencias económicas y administrativas

Fecha edición: septiembre de 2019

Fecha de publicación: enero de 2020

Idioma: español

Formato: Digital

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL

idcea@unisangil.edu.co

San Gil, Santander

Km 2 vía San Gil - Charalá

Teléfonos: (7) 7245757 Extensión: 222 - 285

Yopal, Casanare

Calle 7 No. 20 -63

Teléfonos: Teléfono: 6324178

Chiquinquirá, Boyacá

Calle 18 # 12-18

Teléfonos: (8) 7266058

Esta obra es propiedad intelectual de sus autores y los derechos de publicación han sido legalmente transferidos a la editorial. Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de los autores y no comprometen el de la Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL, como tampoco a las demás entidades que apoyaron su elaboración.

Contenido

	Pág.
Presentación	5
Economía Solidaria	
Capítulo 1. Una mirada a las organizaciones solidarias activas en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán – Santander	8
Capítulo 2. Emprendimientos Solidarios como Desarrollo Socioeconómico en el Municipio de Coromoro-Santander	22
Educación en las ciencias sociales	
Capítulo 3. Estrategias de Educación Inclusiva y Diversa en la Formación Contable: Reflexiones desde el Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán	34
Capítulo 4. Proyecto de aula aplicado a estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL sede Yopal	46
Capítulo 5. Análisis de competencias ciudadanas del programa de Contaduría Pública: Una Mirada Desde Las Pruebas Saber Pro Diagnóstico de los estilos de aprendizaje según el modelo de David a. Kolb en los estudiantes de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de San Gil, en la sede San Gil Santander Colombia	60
Capítulo 6. Importancia de la información no financiera para las organizaciones: un análisis de inclusión en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia	73
Capítulo 7. Importancia de la información no financiera para las organizaciones: un análisis de inclusión en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia	86
Contabilidad y finanzas	
Capítulo 8. Proceso de agregación de la información financiera de las Instituciones Educativas Estatales por parte de los departamentos de Colombia	103
Capítulo 9. Alcance de la regulación contable en Colombia en el cálculo del deterioro de valor de la cartera	117
Capítulo 10. Participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal	131
Capítulo 11. El rezago en el estudio de la contabilidad estratégica en Colombia	149
Capítulo 12. Cultura tributaria de los explotadores y comercializadores de carbón en el municipio de Socha, departamento de Boyacá.	159
Administración y gestión organizacional	
Capítulo 13. Las distancias entre el uso de los datos y las decisiones estratégicas en mercadeo Un caso práctico	172
Capítulo 14. Un análisis de la tercerización laboral en el sector salud y su relación con el trabajo digno y decente en Medellín – Colombia	192
Capítulo 15. Comunicación organizacional y trabajo en equipo Caso UNISANGIL sede San Gil	207
Capítulo 16. Diseñar un proceso estratégico que permita mejorar el clima organizacional de la empresa de transporte urbano de cara a los	225

	cambios del entorno y lograr la fusión exitosa con Metrolínea en la ciudad de Bucaramanga	
Capítulo 17.	Diseño de un plan estratégico de turismo en el municipio de Guadalupe (Santander)	241
Capítulo 18.	El neoliderazgo y el clima organizacional en la diversidad de género en empresas del sector de la construcción de Sogamoso	256
Capítulo 19.	Medición del clima organizacional en la Institución Educativa Divino Niño Cormal – Municipio de Quípama-Boyacá	275
Capítulo 20.	Análisis de las tendencias de la Administración de Empresas entorno a las universidades adscritas a ASCOLFA “Caso Capitulo Bogotá”	291
Emprendimiento y creación de pequeñas y medianas empresas		
Capítulo 21.	Perfil del emprendedor de los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública de UNISANGIL	308
Capítulo 22.	El sector financiero colombiano como mecanismo de apalancamiento para las empresas en etapa temprana	334
Capítulo 23.	La personalidad de las mujeres, factor condicionante del éxito o fracaso en los emprendimientos de subsistencia en los territorios	351
Desarrollo local		
Capítulo 24.	La calidad y su relación con las empresas colombianas exitosas	368
Capítulo 25.	Mercado Laboral del Sector Palmero del Municipio de Maní Casanare	390
Capítulo 26.	Modelo de articulación de los lineamientos de la formulación de proyectos del departamento nacional de planeación con las necesidades de las organizaciones indígenas en el departamento del Cauca, Colombia	400
Capítulo 27.	Carácter del régimen jurídico en las acciones de investigación, desarrollo e innovación en las pymes en Colombia	416
Responsabilidad social y empresarial		
Capítulo 28.	La planeación de la sostenibilidad ambiental como factor clave para el desarrollo universitario	433
Capítulo 29.	Política de derechos humanos en la empresa Empochiquinquirá E.S.P. del municipio de Chiquinquirá - Boyacá como eje de las buenas prácticas empresariales	447
Capítulo 30.	Análisis de factores socioeconómicos en áreas de conflicto: Norte de Santander	464
Capítulo 31.	Gestión: Socialmente Responsable en Instituciones de Educación Superior Pública	477

Presentación

La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Fundación Universitaria de San Gil presenta el libro: “Innovando desde las Organizaciones” resultado de investigaciones realizadas por diferentes instituciones a nivel nacional.

Este libro consta de 31 capítulos, los cuales están segmentadas en siete ejes temáticos que abarcan lo que consideramos tendencia en los procesos de investigación académica, en el campo de las Ciencias Económicas y Administrativas en Colombia.

La clasificación dada a los ejes temáticos, al igual que sus respectivos contenidos, corresponden a:

Economía Solidaria: en la cual se plantea como contenido la percepción de las organizaciones solidarias con mayor representación en cuatro municipios destacados por su accionar cooperativo en el Sur de Santander – Colombia.

Educación en las ciencias sociales: en esta se abarcan investigaciones y resultados propios de la educación inclusiva, los proyectos de aula, las competencias ciudadanas, los estilos de aprendizaje y la información no financiera, en los programas profesionales uiniversitarios de la disciplina Contable.

Contabilidad y finanzas: temas como la información financiera en instituciones educativas estatales, regulación contable en Colombia, ética y calidad de servicio, rezago en el estudio de la contabilidad estratégica y cultura tributaria, forman parte del contenido agrupado en este eje.

Administración y gestión organizacional: en el cual encontramos escritos relacionados con las decisiones estratégicas, la tercerización laboral en el sector salud, el trabajo en equipo, el clima organizacional, los planes estratégicos de turismo y las tendencias de la administración, todos ellos como orientadores del eje antes descrito.

Emprendimiento y creación de pequeñas y medianas empresas: la identificación de perfiles emprendedores en los estudiantes profesionales, el apalancamiento financiero y la personalidad de las mujeres como factor de emprendimiento, conforman lo concluido en este aparte.

Desarrollo local: este título integra resultados de investigaciones referentes a la calidad, el mercado laboral en el sector palmero, la formulación de proyectos, las necesidades indígenas y el régimen jurídico en la investigación e innovación.

Responsabilidad social y empresarial: la sostenibilidad ambiental, la política de derechos humanos, los factores socioeconómicos en las áreas de conflicto y la gestión socialmente responsable, conforman este último eje, con el cual finaliza la consolidación de las ponencias presentadas durante el Encuentro de Investigación.

Cierro esta presentación con beneplácito a nuestros lectores, al igual que a los autores que han contribuido a la generación de escritos de temas que nos involucran como actores activos de las Ciencias Económicas y Administrativas, y a su vez, nos responsabilizan del crecimiento del conocimiento a través de este tipo de publicaciones como medio de divulgación científico.

Phd. Gustavo Adolfo Jiménez Silva

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

UNISANGIL

Economía solidaria

Capítulo 1. Una mirada a las organizaciones solidarias activas en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán – Santander

Nohora Corzo Gutiérrez¹, Uriel Sarmiento Blanco², Miguel Arturo Fajardo Rojas³, Elkin Fernando Delgado Ballesteros⁴

Resumen

El éxito de las empresas de economía social y solidaria se encuentra determinado por su localización. Es decir, “por la capacidad de establecerse y echar raíces en un territorio concreto, constituyéndose como un nuevo componente de la cultura de sus gentes” (Zabala, A, 2004). En Colombia en todas las regiones del país se dan experiencias donde “la economía solidaria y la asociatividad dan frutos de paz en comunidades vulnerables que han logrado salir adelante con proyectos de empresarialidad solidaria y donde la ayuda mutua se ha convertido en una vivencia real y diaria para la solución de necesidades socioeconómicas de miles de colombianos” (ASCOOP, 2016). La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (F.C.E.A) de la Fundación Universitaria de San Gil –UNISANGIL- San Gil, desde los programas académicos, basados en las políticas de calidad institucionales y dentro de sus procesos de autoevaluación, busca desarrollar proyectos de investigación orientados hacia el ámbito social y participativo con los diferentes sectores económicos, pero en especial con el sector solidario. Por ello, se consideró importante: identificar, cuantificar y caracterizar los diferentes tipos de Organizaciones Solidarias presentes en la provincia de Guantán que cuenta con 18 municipios. La presente investigación hace referencia a los resultados obtenidos en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán, tres municipios que hacen parte de la provincia de Guantán - Departamento de Santander. En primer lugar, se realizó la caracterización de los tres municipios, posteriormente, la caracterización de las Organizaciones Solidarias (O.S), seguido de las experiencias significativas encontradas. Los

¹ Magister en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial, Directora programa Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, ncorzo@unisangil.edu.co

² Magister en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial, Docente Tiempo Completo, Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, usarmiento@unisangil.edu.co

³ Especialista en Educación con nuevas tecnologías de la información, Especialista en Teoría Métodos y Técnicas de la Investigación, Licenciado en Filosofía. Director del Centro de Estudios de Economía Solidaria. Docente programa Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, mfajardo@unisangil.edu.co

⁴ Administrador de Empresas, Egresado programa Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas elkindelgado@unisangil.edu.co

resultados de la investigación dieron a conocer las dimensiones que tiene el sector cooperativo en los tres municipios investigados.

Palabras Clave: Caracterización, Organizaciones Sociales, Mapeamiento, Territorio Solidario, Experiencias Solidarias Exitosas.

Abstract

The business success of social and solidarity economy companies is determined by their location. That is, "by the ability to establish and take root in a specific territory, constituting itself as a new component of the culture of its people" (Zabala, A, 2004). In Colombia in all regions of the country experiences where "the solidarity economy and associativity give fruits of peace in vulnerable communities that have managed to move forward with projects of solidarity and where mutual aid has become a real experience and daily entrepreneurship are given for the solution of socioeconomic needs of thousands of Colombians "(ASCOOP, 2016). The Faculty of Economic and Administrative Sciences (FCEA) of the University Foundation of San Gil -UNISANGIL- San Gil, from the academic programs, based on institutional quality policies and within their self-assessment processes, seek to develop research projects oriented towards the social and participatory environment with the different economic sectors, but especially with the solidarity sector. Therefore, it was considered important: identify, quantify and characterize the different types of Solidarity Organizations present in the province of Guantáná that has 18 municipalities. The present investigation makes reference to the results obtained in the municipalities of Aratocha, Cepitá and Jordán, three municipalities that are part of the province of Guantáná- Department of Santander. In the first place, the characterization of the three municipalities was carried out, later, the characterization of the Solidarity Organizations (O.S), followed by the significant experiences found. The results of the investigation revealed the dimensions of the cooperative sector in the three municipalities investigated.

Keywords: Characterization, Social Organizations, Mapping, Solidarity Territory, Successful Solidarity Experiences.

Introducción

En diferentes partes del mundo existen grupos sociales que desarrollan acciones colectivas para resolver problemas personales o de la sociedad. Estas experiencias contribuyen a la construcción de una sociedad más equitativa, más solidaria, más sustentable. La sistematización de las experiencias significativas tiene como propósitos, recopilar y organizar información sobre las mejores prácticas; encontrar y compartir las mejores ideas, incluidas áreas como edad y equilibrio entre géneros; identificar las tendencias negativas o perjudiciales, ayudando a describir las malas prácticas y creando instrumentos o técnicas para mejorarlas” (ACI, 2013), Son experiencias que dan testimonio a cerca de la capacidad de los seres humanos para actuar solidariamente.

El origen de las organizaciones solidarias de la provincia de Guantá es múltiple: unas nacieron por decisión espontánea de las comunidades, otras impulsadas por entidades de desarrollo de carácter público o privado tales como la Iglesia, el gobierno y los gremios de la producción. Estas organizaciones solidarias han generado impactos significativos en la realidad socio económica de las personas que habitan el territorio solidario, cuyas tendencias se orientan al fortalecimiento organizacional, tecnológico, empresarial y a la creación de nuevas formas asociativas productivas que contribuyen solidariamente al emprendimiento de nuevos proyectos que innovan en la producción, la generación de empleo y fortalezcan espacios para la participación democrática, con prácticas que originen justicia, equidad y convivencia ciudadana para la construcción de la paz, en las provincias, los Departamentos y en la totalidad del Estado Colombiano.

La provincia de Guantá *fue creada* “Por Ordenanza número 7 del 9 de abril de 1931, la Asamblea había dividido al Departamento en cinco provincias: Soto, García Rovira, Galán, Comuneros y Vélez; debió ser insistida y vehemente la reclamación de los Sangileños cuando veintiún días después se producía la Ordenanza 36, para reformar la Ordenanza primeramente citada en el sentido de crear la Provincia de Guantá, segregando todos los municipios que la componen de la provincia Comunera. Así dice: Art. 1º. "Créase la provincia de Guantá, integrada por los municipios de San Gil que será su capital, Aratoca, Curití, Jordán, Mogotes, Onzaga, Pinchote, San Joaquín, Valle, Charalá, Cincelada, Confines, Enciso y Ocamonte, los cuales quedan segregados de la provincia de los Comuneros." (PINZON GONZALEZ 461/462). Citado por Fajardo, (2011).

En lo referente a la población la provincia de Guanentá, cuenta con aproximadamente 141.432 habitantes proyección (DANE 2019), de los cuales 11.433 pertenecen al municipio de Aratoca (8312), Cepitá (1865) y Jordán (1256).

En la provincia de Guanentá existen, según información de Cámara de Comercio (2016), 566 organizaciones solidarias, de las cuales 19 pertenecen al municipio de Aratoca, 2 a Cepitá y 1 a Jordán. Estas organizaciones aportan al desarrollo económico y social al territorio de la cual hacen parte.

Lamentablemente, el sector de la Economía Solidaria no tiene un sistema de información en el cual se pueda identificar las características que tienen las organizaciones solidarias en los municipios, de igual forma no se cuenta con información de las experiencias exitosas que hacen parte de los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán.

Por lo anterior se vio la necesidad de realizar una investigación que Caracterizara las Organizaciones Solidarias Activas; conocer cuántas y cuáles son, realizar un mapeamiento de las mismas con el fin de conocer la ubicación, nombre del representante legal, contacto entre otros, e identificar las Experiencias Significativas y/o emprendimientos Solidarios para este caso, en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán, en la provincia de Guanentá-Santander.

Dentro de la investigación se resalta las características del capital social de las organizaciones solidarias, su compromiso y acción en la transformación social; las experiencias significativas y los retos y desafíos con los cuales cuentan las organizaciones sociales en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá-Santander.

El siguiente artículo estará dividido de la siguiente forma: en la sección 2 se encontrarán el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, en la sección 3 se presentarán los referentes teóricos basados en la economía solidaria, el territorio y la metodología de mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias, en la sección 4 se describe la metodología usada para realizar el proyecto, en la sección 5 se presentarán los resultados obtenidos, y finalmente en la sección 6 la bibliografía.

Objetivos

El estudio se propuso alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General: Caracterizar las Organizaciones de Economía Solidaria activas en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá- Departamento de Santander. Y como **Objetivos específicos:** Identificar cuántas y cuáles son las Organizaciones Solidarias Activas de los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá- Departamento de Santander, realizar un Mapeamiento de las Organizaciones Solidarias Activas en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá- Departamento de Santander y como un tercer objetivo, identificar las experiencias significativas y/o emprendimientos solidarios encontrados en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá- Departamento de Santander.

El propósito general de la investigación es la caracterización de las Organizaciones Solidarias Activas en los Municipios Aratoca, Cepitá y Jordán en la provincia de Guanentá- Departamento de Santander. Los hallazgos servirán de fuente de información para las instituciones interesadas en fortalecer el desarrollo de la economía solidaria en el municipio. De hecho, los recientes acuerdos de paz firmados entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP establecen que la economía solidaria es una de las estrategias fundamentales para la consolidación de la paz en el país. Igualmente, el informe resalta las características del capital social de las organizaciones solidarias especialmente su compromiso y su acción en la transformación social.

Referentes teóricos

La construcción teórica de la Economía Solidaria, ha sido liderada por autores de América Latina que en los últimos años han hecho una reflexión profunda sobre el sentido y el alcance de la economía solidaria. En la mayoría de los países hay referencias teóricas y prácticas basadas en el apoyo recíproco entre las personas que hacen parte de las organizaciones. Se destacan autores como Luis Razeto de Chile, José Luis Coraggio de Argentina, Pablo Guerra de Uruguay, Boris Marañón de México, Luis Ignacio Gaiger y Paul Singer de Brasil y Aníbal Quijano de Perú, en Oscar Bastidas, Alberto García Müller, en Venezuela. En Colombia Ricardo Dávila, Hernando Zabala, Juan Fernando Álvarez, Miguel Fajardo, Colombia Pérez, Amanda Vargas, Olga Lucía Arboleda, Luz Dolly Lopera han contribuido a la reflexión sobre el tema de la economía solidaria. (Fajardo, 2018).

La Economía Solidaria

La economía Solidaria se refiere a los sistemas de producción, transformación, distribución y consumo de bienes para la satisfacción de las necesidades de los seres humanos. Todo esto tiene que ver con los modos de producción y las relaciones socio-económicas que se generan en la sociedad. En términos prácticos la economía de una sociedad se puede orientar hacia dos objetivos fundamentales: la reproducción y concentración ampliada del capital y a la reproducción ampliada de la vida en todas sus manifestaciones. Por ello al abordar el tema de la economía de la solidaridad se hace referencia al mismo tiempo a los asuntos objetivos de la economía y a los principios éticos de la solidaridad humana que la regulan. En términos de Luis Razeto

“Primero estaría el tiempo de la economía, en que (sic) los bienes y servicios son producidos y distribuidos. Una vez efectuada la producción y distribución sería el momento de que entre en acción la solidaridad., para compartir y para ayudar a los que resultaron desfavorecidos por la economía y quedaron necesitados. La solidaridad empezaría cuando la economía ha terminado su tarea y función específica. La solidaridad se haría con los resultados, -productos recursos, bienes y servicios- de la actividad económica, pero no serían solidarias la actividad económica misma, sus estructuras y procesos. Lo que sostenemos es distinto a eso, a saber, que la solidaridad se introduzca en la economía misma y que opere y actúe en las diversas fases del ciclo económico, o sea, en la producción, circulación, consumo y acumulación. Ello implica producir con solidaridad, distribuir con solidaridad, consumir con solidaridad, acumular y desarrollar con solidaridad. Y que se introduzca y comparezca también en la teoría económica, superando una ausencia muy notoria en una disciplina en la cual el concepto de solidaridad pareciera no encajar apropiadamente. (Razeto, 1995: 14-15)

Pablo Guerra (2009) señala que la economía solidaria presenta tres maneras diferentes de entenderla: a) la economía solidaria es un movimiento de ideas, una ideología, y por tanto “un discurso que trata de convencer acerca de la necesidad de cambiar ciertas conductas que generan pobreza, exclusión, deterioro del medio ambiente y expropiación del trabajo en los procesos productivos b); la economía solidaria es un paradigma, es decir una manera diferente de entender la economía y c) La economía solidaria es una forma particular de

producir, distribuir, acumular bienes y servicios para la realización o satisfacción de las necesidades humanas”. (Tercer sector).

En esta aproximación a la economía solidaria, actualmente se reconocen diferentes niveles de solidaridad en las transacciones de la socio-economía. Se podrían distinguir tres niveles de acciones solidarias. En el primero estaría todas las acciones de ayuda a los demás sin esperar nada a cambio. En el segundo nivel estarían las acciones de ayuda recíproca y en el tercer nivel las acciones colectivas de grupos humanos que buscan condiciones de vida digna.

La Economía Social y Solidaria es un sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas, identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro, para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía (Ley 79, 1998).

Según Fajardo, (2011) “En los últimos años los gobernantes, investigadores y líderes sociales, en distintos escenarios han reconocido el desarrollo especial que ha tenido el cooperativismo y otras formas de solidaridad en las provincias del sur de Santander. Indudablemente, también hay un auto-reconocimiento de los logros alcanzados por las organizaciones de economía solidaria en los últimos 50 años. Por eso se puede afirmar que en las provincias del sur de Santander se ha avanzado en la construcción de una cultura solidaria. Poco a poco la población ha reconocido en la solidaridad el mejor camino para el mejoramiento de sus condiciones de vida” Pág. 8

En resumen, la economía solidaria ha evolucionado durante más de 40 años, a tal grado, que el mundo ve al departamento de Santander y especialmente las Provincias de Guantán, Comunera y Veleña como un escenario del Modelo Cooperativista definido y basado en los principios solidarios, es de destacar que falta mucho por hacer, pero que el camino está hecho y es por ello que se debe trabajar de manera conjunta entre todas las organizaciones solidarias, el Estado y las instituciones privadas para poder fortalecer más las empresas de economía solidaria y el impacto social que ellas traen consigo.

En relación con las características del sector solidario.

En la actualidad, la economía solidaria en Colombia es vista como un sector de la economía, pero sobre todo como un sistema que incluye una *diversidad de actores que se*

relacionan y buscan el desarrollo integral de un colectivo. A pesar de la efectividad de las organizaciones solidarias en Colombia, los sucesivos gobiernos le han dado una mínima importancia.

En este sentido, la Ley 454 de 1998 define las características de las empresas de economía solidaria, a continuación, se hará mención de las más importantes:

1. Tener como orientador de su acción los principios y fines establecidos en la Ley 454 de 1998.
2. *Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros, independientemente de sus aportes.*
3. *Los aportes sociales deben estar establecidos en sus estatutos*, y todos los asociados han de aportar un monto mínimo no reductible; y las reservas sociales de la organización no se pueden repartir en caso de liquidación.
4. *Ejercer una actividad socioeconómica que busque satisfacer las necesidades de sus asociados.*
5. *Ser una organización sin ánimo de lucro y que realice acciones orientadas a la solidaridad, de servicio comunitario o social.*
6. Las organizaciones de economía solidaria deben *destinar sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, y al crecimiento de sus reservas y fondos.*

De igual forma, se tiene en cuenta dentro de la caracterización: *los principios solidarios* consignados en el artículo 4 de la ley 454 de 1998, y los *valores solidarios* relacionados naturalmente con los principios de las organizaciones solidarias.

Es importante destacar la autogestión como elemento fundamental en las organizaciones solidarias, este término es definido por Mothé (2009) como un proyecto de organización democrática que privilegia la democracia directa; esto quiere decir que constituye un sistema en el que voluntariamente, sin remuneración y sin recurrir a intermediarios, los ciudadanos debaten todas las cuestiones importantes, a través de asambleas. **La autogestión** está representada en la autonomía de la gestión del emprendimiento, cooperativa, asociación, fondo de empleados y cualquiera que sea la forma de organización solidaria, Bastidas, O. (2010). De igual manera, en la ley se encuentran definidos los fines de las O.E.S, dispuestas en el artículo 5 de Ley 454 del 1998.

La metodología de mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias.

Para esta investigación se tomaron algunos elementos, del enfoque teórico y metodológico, presentados en la Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular Solidaria en Latinoamérica y Caribe de Coraggio, J., Arancibia, M., & Deux, M. (2009), con el propósito de replicar experiencias de mapeamiento realizadas en América Latina y el Caribe, desde un enfoque similar, que en el futuro le permita al grupo de investigación participante, planear acciones y realizar propuestas sobre los resultados.

Mapear, entonces, se concibe como un proceso de identificación, cuantificación y análisis de personas, empresas, fenómenos, entre otros aspectos presentes en un lugar determinado territorio, como lo menciona Coraggio, J. (2009), la construcción de una base de datos, con información pertinente y confiable; pero cabría decir, que esta base de datos debe contener información pertinente y confiable para la orientación y desarrollo de la economía solidaria en el territorio. Así el mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias contribuye a su fortalecimiento y articulación en los ámbitos Regional, Departamental, Nacional e Internacional; por otra parte, se busca favorecer la visibilidad de las O.E.S, así como también, a la formulación y aplicación de políticas públicas, y la elaboración del Marco Jurídico, que posibilite a dichas entidades tener unas normas y leyes enmarcadas dentro de la Jurisprudencia del Gobierno Nacional, y partir de allí poder tener unas bases sólidas y confiables donde las O.S, puedan ejercer su actividad económica dentro de los parámetros que establezca la ley.

Experiencias significativas

Las experiencias significativas toman importancia en un territorio, toda vez que su accionar ayuda a transformar de manera sustentable la calidad de vida de las comunidades, es por eso que se hace relevante según lo manifiesta (ACI, 2013), “Recopilar y organizar información sobre las mejores prácticas; encontrar y compartir las mejores ideas, incluido en áreas como edad y equilibrio entre sexos; identificar las tendencias negativas o perjudiciales, ayudando a describir las malas prácticas y creando instrumentos o técnicas para mejorarlas”. Como se puede apreciar, las buenas y malas prácticas de los emprendimientos solidarios, deben ser socializadas y visualizadas ante las demás organizaciones, con el fin en primera medida, de replicar aquellas buenas prácticas en otras comunidades, y, en segundo lugar, para

determinar las falencias o debilidades realizadas en las malas prácticas, de tal manera que otras organizaciones no desarrollen o procedan con los mismos errores.

Metodología

La investigación tomó como metodología el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), cuyo tipo de diseño usado fue el no experimental, de corte transversal y de carácter descriptivo, toda vez que su pretensión fue no manipular variables sino observar los hechos tal cual sucedieron, además, la de recolectar información en un solo momento en el tiempo. La investigación toma como población objeto de estudio a veintidós (22) empresas de Economía Solidaria según datos suministrados por Cámara de Comercio Seccional San Gil (2016), de las cuales se logró encuestar a la totalidad de organizaciones solidarias. Teniendo en cuenta que el trabajo se realizó con la totalidad de los elementos que componen la población, no se determinaron, ni desarrollaron cálculos muestrales; Por lo tanto, se hizo de manera censal.

La técnica utilizada fue la encuesta, y el tipo de instrumento el cuestionario, los cuales iban dirigidos a los representantes legales de las organizaciones solidarias de los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán, donde se recolectó información pertinente a los objetivos planteados en la investigación.

Otra técnica utilizada en el presente estudio fue la entrevista, orientada a recolectar información de la experiencia significativa y/o emprendimiento solidario identificados en cada municipio.

Finalmente, se realizó el tratamiento de la información, utilizando el software Google Drive, que permite la acumulación y tabulación de datos, a tener en cuenta para el análisis de la información.

Resultados obtenidos

La provincia de Guantán, cuenta con aproximadamente 141.432 habitantes proyección (DANE 2019), de los cuales 11.433 pertenecen al municipio de Aratoca (8312), Cepitá (1865) y Jordán (1256). Dentro de sus principales productos están: tabaco, fríjol, café, maíz y fique, también se encuentran otros cultivos como yuca, plátano, tomate, pimentón y algunos cítricos y frutales. Por el área de ubicación en la que se encuentran, cerca al río Chicamocha,

tiene grandes potencialidades las cuales son: Ofrecimiento Turístico como el Parque Nacional de Chicamocha (PANACHI), deportes de aventura atractivos culturales y arquitectónicos. Entidades de Economía Solidaria. Instituciones de Educación.

El 90% de las O.S encontradas son asociaciones, que pertenecen al sector rural, lo cual evidencia, que no solo en el sector urbano es donde se puede generar progreso con estas empresas solidarias, sino que desde el campo se pueden llevar a cabo procesos que hagan que las familias trabajen desde este mismo sector y no tengan que desplazarse a los pueblos y abandonar este sector tan importante para el progreso de un país. Dedicadas principalmente a la prestación de servicio de agua y a las producciones de a través de acueductos comunitarios, y tan solo un 6% son fundaciones, con lo cual se induce que en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán, han tenido una trayectoria Organizacional Solidaria en diferentes formas asociativas, y que además dichas entidades son esenciales para generar una mejor economía en la comunidad.

La generación de empresas a través de Organizaciones Solidarias ha traído en el paso de los últimos años grandes ventajas que han logrado posibles alternativas, para que estas mismas le den una nueva visión a las personas de que el sector solidario está cada vez más inclinado a que las comunidades progresen en los ámbitos locales y regionales. Por ello en estas Organizaciones Solidarias algunos trabajadores equivalentes a un 60%, no reciben ingresos y realizan su trabajo en pro de ayudar a la comunidad en el mejoramiento de la calidad de vida.

En relación a los años de funcionamiento se pudo identificar el fortalecimiento que han tenido las organizaciones solidarias en el municipio, teniendo en cuenta que un 80% han sido creadas en los últimos diez años, demostrando que la economía solidaria es el camino para la ayuda integral de las demás personas.

De las veintidós (22) Organizaciones Solidarias que hacen parte de los tres municipios, el 42% pertenecen o participan de redes de integración; como redes de cafeteros y tabacaleros, el 58% no hace parte de estas redes, puesto que algunas no han tenido la oportunidad de poder integrarse, otras no conocen que redes existen y la importancia de pertenecer a ellas.

Municipios	No. OS	asociados	Servicios
Aratoca	19	1943	Producción y comercialización de productos agrícolas y servicio de agua.
Cepitá	2	41	Servicio de agua
Jordán	1	65	Servicio de agua y alcantarillado.
Total	22	2.049	

Fuente: Autores 2018

Dentro del proceso de investigación realizado, se pudo encontrar aspectos positivos y negativos en las organizaciones. En los aspectos positivos sobresalen: el trabajo en equipo, el interés por mejorar los bienes de la comunidad, el liderazgo y la ayuda mutua. Como aspectos negativos se encontraron: la falta de apoyo de las entidades municipales, capacitaciones, trabajo en red con otras organizaciones, la escasa vinculación de los jóvenes a las organizaciones entre otros.

En cuanto a la participación de los hombres y mujeres en la organización se evidencia una mayor participación de la mujer en las mismas, representa en un 60%, las cuales se encargan de la coordinación o direccionamiento general de los emprendimientos solidarios que demuestran, el liderazgo que las mujeres han venido tomando dentro de las O.S en los últimos años.

La ausencia de la juventud en las organizaciones solidarias. La edad predominante de los miembros en las O.S en un (80%) son los adultos los cuales oscilan entre los 25 y 40 años, edad propicia que genera un grado de seguridad y confianza en la toma de decisiones en las O.S, por otro lado, el (20%) de las O.S están conformadas por los jóvenes, dato muy preocupante ya que ellos se supone que serán el relevo generacional y los futuros líderes de las Organizaciones Sociales inmersas en la Región; lo cual, invita a buscar estrategias que permitan la vinculación activa de los niños y jóvenes en las diferentes actividades que se desarrollen en las Organizaciones Solidarias.

Dentro de las experiencias significativas sobresalientes encontradas en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán se encuentran los acueductos comunitarios, seguido de la asociación de mujeres madres cabezas de familia, quienes han visto en la Economía Solidaria una forma de salir adelante y de aportar al desarrollo económico y social de la comunidad.

Las organizaciones solidarias encontradas enfrentan diferentes retos y desafíos, los cuales requieren apoyo de entidades públicas y privadas para poder apoyar el fortalecimiento de las mismas.

Discusión y conclusiones

Dentro del marco teórico y según lo señalado por (Coraggio 2009) quien define la Economía Solidaria como “el sistema de instituciones, valores y prácticas que se da en una sociedad para definir, movilizar, distribuir y organizar capacidades y recursos a fin de resolver de la mejor manera posible las necesidades y deseos legítimos de todos sus miembros (reproducción ampliada de la vida de todas y todos, e intergeneracionalmente.”, se aprecia que las Organizaciones Solidarias que están presentes en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán, han propiciado un escenario en el cual las comunidades han podido transformar mental y socialmente su forma de organizarse, a través de la práctica de valores y la distribución de bienes de una manera democrática y participativa, y de este modo, han podido construir de manera colectiva y no individual su propio desarrollo, pensando siempre en mejorar la calidad de vida en cada uno de los habitantes.

Se evidenció un liderazgo en los representantes de las organizaciones, se resalta el papel activo de la mujer en el proceso de transformación de la realidad social de las diversas comunidades presentes en los municipios, propiciando desarrollo socioeconómico que ha permitido el mejoramiento de la calidad de vida de cientos de familias.

Es claro que para que las organizaciones solidarias se fortalezcan, deben trabajar articuladas en red, tener objetivos claros, fortalecer la parte administrativa y tecnológica, con el fin de que a futuro puedan tener procesos que les generen valor agregado, en la producción y transformación de los productos y de esta forma puedan competir en los mercados a nivel regional, nacional e internacional.

Dado la reforma Tributaria, emitida en diciembre del 2017, las organizaciones solidarias están obligadas a reportar información ante la DIAN, lo cual ha generado una incertidumbre de tipo económico y social, ya que las organizaciones de carácter solamente social que no tienen recursos mínimos para organizar contablemente la información ante la DIAN, tienden a desaparecer.

Referencias

- ACI. (marzo de 2013). Alianza Cooperativa Internacional. Recuperado el 21 de marzo de 2016, de Alianza Cooperativa Internacional: <http://www.aciamericas.coop/San Gil>, (2016). Base de Datos Organizaciones Solidarias
- Arango, E. M. (2013). *Buen Gobierno Cooperativo* (Segunda ed.). Medellín, Colombia: Planeta.
- ASCOOP. (29 de Enero de 2016). *Asociación de Cooperativas de Colombia*. Recuperado el 21 de Marzo de 2016, de Asociación de Cooperativas de Colombia: <http://ascoop.coop/>
- Ballesteros, C. (2008). ¿En qué condiciones el Comercio Justo dejaría de ser minoritario? *I Congreso Vasco de Comercio Justo*, (págs. 18-20). Urría.
- Bastidas, O. (2010). *La Economía Social y Cooperativa: Una visión global*. San Gil, Colombia: UNISANGIL Editora.
- Coraggio, J. (2009). Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular y solidaria en Latinoamérica y Caribe (págs. 1-90).
- Fajardo, M. (2011). Territorio Solidario Provincias del Sur de Santander UNISANGIL. El sistema de la economía solidaria en el territorio de las provincias del sur Santander (págs. 303-320). Colombia.
- Hernandez, J., & Rodriguez, J. (2015). El sector cooperativo en Colombia, Una reflexión Crítica desde el Sur Oriente del Tolima. *Desarrollo Gerencial*, 119-135.
- Ley 454 de 1998. Ley marco de la economía solidaria.
- Organizaciones Solidarias, UNISANGIL, COOMULDESA, (2016), pág. 11-12.
- Zabala, H. (4 de Noviembre de 2004). *UNIMINUTO*. Recuperado el 21 de Marzo de 2016, de UNIMINUTO: <http://www.uniminuto.edu/>

Capítulo 2. Emprendimientos Solidarios como Desarrollo Social en el municipio de Coromoro-Santander.

Uriel Sarmiento Blanco¹, Nohora Corzo Gutiérrez², Luz Estella Sanabria Pinzón³

Resumen

La economía Solidaria en Colombia, en especial en la provincia de Guantán ha tenido una gran acogida debido a sus prácticas económicas bajo la nominación del principio de reciprocidad que es el alma de las Asociaciones; este modelo de desarrollo inspira a un sin número de Organizaciones solidarias presentes en las diferentes regiones, que buscan en su accionar una mejora en la calidad de vida de las comunidades más vulnerables. En este sentido, La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (F.C.E.A) de la Fundación Universitaria de San Gil –UNISANGIL- San Gil, basados en las políticas de calidad institucionales y dentro de sus procesos de autoevaluación, buscan desarrollar proyectos de investigación orientados hacia el ámbito social y participativo con los diferentes sectores económicos, pero en especial con el sector solidario. Por ello, se consideró importante: identificar, cuantificar y caracterizar los diferentes tipos de Organizaciones Solidarias presentes en el municipio de **Coromoro, Santander**. En primer lugar, se realizó la caracterización del municipio, posteriormente, la caracterización de las Organizaciones Solidarias (O.S), los resultados y las conclusiones de la investigación. Los resultados de esta investigación servirán de base para fortalecer el proceso de desarrollo solidario y sustentable del territorio de las provincias del sur de Santander y aportarán datos que permitan identificar las potencialidades y también las dificultades de las organizaciones sociales del territorio.

Palabras claves: Caracterización, Organizaciones Sociales, Mapeamiento, Territorio Solidario, Experiencias Solidarias Exitosas.

Abstract

¹ Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas usarmiento@unisangil.edu.co

² Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas ncorzo@unisangil.edu.co

³ Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas luzsanabria@unisangil.edu.co

The Solidarity Economy in Colombia, especially in the province of Guantotá, has had a great reception due to its economic practices under the nomination of the principle of reciprocity that is the soul of the Associations; This model of development indoctrinates a number of solidarity organizations present in different regions, who seek in their actions an improvement in the quality of life of the most vulnerable communities. In this sense, The Faculty of Economic and Administrative Sciences (FCEA) of the University Foundation of San Gil -UNISANGIL- San Gil, based on institutional quality policies and within their self-evaluation processes, seek to develop research projects oriented towards social and participatory environment with the different economic sectors, but especially with the solidarity sector. Therefore, it was considered important to identify, quantify and characterize the different types of Solidarity Organizations present in the municipality of Coromoro-Santander. In the first place, the characterization of the municipality was carried out, later, the characterization of the Solidarity Organizations (O.S), the results and the conclusions of the investigation. The results of this research will serve as a basis to strengthen the process of solidary and sustainable development of the territory of the southern provinces of Santander and provide data to identify the potentialities and also the difficulties of the social organizations of the territory.

Keywords: Characterization, Social Organizations, Mapping, Solidarity Territory, Successful Solidarity Experiences.

Introducción

En Colombia en diferentes territorios se dan experiencias donde “la asociatividad y la economía solidaria dan frutos de paz en comunidades vulnerables que han logrado salir adelante con proyectos de empresarialidad y de emprendimientos solidarios y donde la ayuda mutua se ha convertido en una vivencia real y diaria para la solución de necesidades socioeconómicas de miles de colombianos” (ASCOOP, 2016). La creación y fortalecimiento de los emprendimientos solidarios o experiencias exitosas son vitales para la generación de un desarrollo social más participativo e integral, donde todas las comunidades puedan tener acceso a los recursos materiales y humanos con el ánimo de satisfacer las necesidades básicas, y de igual forma poder aprovechar las oportunidades que el entorno y el sector les

ofrece, teniendo en cuenta los principios solidarios, la ayuda mutua, el sentido de pertenencia y el desarrollo de las buenas prácticas solidarias, que propicien el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y de los habitantes de la región.

Las provincias del sur de Santander han sido reconocidas como “Territorio Solidario”, contribuyendo en la erradicación de la pobreza extrema; es escenario de actuación de 566 Organizaciones Solidarias (Cámara Comercio Seccional San Gil, 2016), entre las cuales se destacan cooperativas como COOMULDESA, ECOFIBRAS, COOHILADOS DEL FONCE, COOPMUJER, Red Cooperativa de Emisoras Comunitarias del Sur de Santander (RESANDER), instituciones educativas como Instituto COOMULDESA y la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL, entre otras, que invierten su trabajo y su experiencia para mantener este liderazgo en la región.

Actualmente no se cuenta con un sistema de información que permita identificar y caracterizar las organizaciones solidarias del territorio. Esta situación justifica la realización de un estudio de “identificación y caracterización de las Organizaciones Solidarias Activas en la provincia de Guanentá”, en tal sentido, se realizó una investigación que tuvo como objetivo, Caracterizar las Organizaciones Solidarias Activas; conocer cuántas y cuáles son, realizar un Mapeamiento de las mismas con el fin de conocer la ubicación, nombre del representante legal, contacto entre otros, e identificar las Experiencias Significativas y/o emprendimientos Solidarias para este caso, en el Municipio de Coromoro.

Dentro de la investigación se resalta las características del capital social de las organizaciones solidarias, su compromiso y acción en la transformación social; los hallazgos servirán de fuente de información para todos los interesados, de hecho, en los recientes acuerdos de paz establecen que la economía solidaria es una de las estrategias fundamentales para su consolidación.

A esta investigación le antecedieron: el “Proyecto Territorio Solidario” realizado por UNISANGIL, COOMULDESA y DANSOCIAL (2011); la Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular Solidaria en Latinoamérica y Caribe (Coraggio, J., Arancibia, M., & Deux, M. 2009); el Mapeamiento de las Organizaciones Solidarias de Bucaramanga (UCC 2015) y el Proyecto red UNICOSOL que lidera una macro investigación con diferentes universidades de la cual hace parte la Fundación Universitaria de San Gil-UNISANGIL, como encargada de la investigación de las organizaciones Solidarias en la

Provincia de Guantánamo. También se tuvieron en cuenta conceptos como mapear y caracterizar; Mapear: se concibe como un proceso de identificación, cuantificación y análisis de personas, empresas, fenómenos, entre otros aspectos presentes en un lugar determinado territorio (Coraggio, J. 2009). Y caracterizar es distinguir o diferenciar un rasgo (The Free Dictionary 2016).

El siguiente artículo estará dividido de la siguiente forma: en la sección 2 se encontrarán el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, en la sección 3 se presentarán los referentes teóricos basados en la economía solidaria, el territorio y la metodología de mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias, en la sección 4 se describe la metodología usada para realizar el proyecto, en la sección 5 se presentarán los resultados obtenidos, y finalmente en la sección 6 la bibliografía.

Objetivos

La investigación se propuso alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General: Caracterizar las Organizaciones de Economía Solidaria activas en el Municipio de Coromoro- Santander

Objetivos específicos:

1. Identificar cuántas y cuáles son las Organizaciones Solidarias Activas que existen en el Municipio de Coromoro -Santander.
2. Realizar un Mapeamiento de las Organizaciones Solidarias Activas en el Municipio de Coromoro -Santander.
3. Identificar la experiencia significativa y /o emprendimiento solidario encontradas en el Municipio de Coromoro -Santander.

Referentes teóricos

En América Latina en los últimos años se ha hecho una reflexión profunda sobre el sentido y alcance de la Economía de la solidaridad. Casi en todos los países hay referencias teóricas y sobre todo muchas prácticas de economía basadas en el apoyo que forman organizaciones, principalmente en los sectores populares. La construcción teórica ha sido liderada por autores como Luis Razeto José Luis Coraggio, Pablo Guerra, por citar algunos.

La economía solidaria

En términos de Luis Razeto “Primero estaría el tiempo de la economía, en que (sic) los bienes y servicios son producidos y distribuidos. Una vez efectuada la producción y distribución sería el momento de que entre en acción la solidaridad, para compartir y para ayudar a los que resultaron desfavorecidos por la economía y quedaron necesitados. Ello implica producir con solidaridad, distribuir con solidaridad, consumir con solidaridad, acumular y desarrollar con solidaridad. Razeto, (2007)

En esta aproximación a la economía solidaria, actualmente se reconocen diferentes niveles de solidaridad en las transacciones socio-económicas. Se podrían distinguir tres niveles de acciones solidarias. En el primero estaría todas las acciones de ayuda a los demás sin esperar nada a cambio. En el segundo nivel estarían las acciones de ayuda recíproca y en el tercer nivel las acciones colectivas de grupos humanos que buscan condiciones de vida digna.

En el Artículo 2º de la ley 454 de 1998. Define la Economía Solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía. (Ley 79, 1998).

Según Fajardo, (2011) “En los últimos años los gobernantes, investigadores y líderes sociales, en distintos escenarios han reconocido el desarrollo especial que ha tenido el cooperativismo y otras formas de solidaridad en las provincias del sur de Santander. Indudablemente, también hay un auto-reconocimiento de los logros alcanzados por las organizaciones de economía solidaria en los últimos 50 años. Por eso se puede afirmar que en las provincias del sur de Santander se ha avanzado en la construcción de una cultura solidaria. Poco a poco la población ha reconocido en la solidaridad el mejor camino para el mejoramiento de sus condiciones de vida” Pág. 8

En síntesis, la economía solidaria (en el territorio de las provincias del sur de Santander) ha evolucionado durante más de 40 años, a tal grado, que en Colombia ven al departamento de Santander y especialmente las Provincias de Guanentá, Comunera y Veleña como un escenario del Modelo Cooperativista definido y basado en los principios solidarios, Cabe decir, que se debe trabajar de manera conjunta entre todas las organizaciones solidarias, el

Estado y las instituciones privadas para fortalecer las empresas de economía solidaria, con el ánimo de generar un mayor impacto social y económico en la región.

El territorio

El territorio no es solamente una porción de tierra delimitada con su complejidad biofísica (relieve, condiciones ambientales, biodiversidad). Es, sobre todo, un espacio construido socialmente, es decir, histórica, económica, social, cultural y políticamente”. (SOSA: 2012) citado por Fajardo 2011 publicado por (Organizaciones Solidarias, UNISANGIL, COOMULDESA, 2016), pág. 11-12. Teniendo en cuenta los planteamientos de Mario Sosa (2012) el territorio es una realidad holística en la cual se entretajan varias dimensiones, las cuales son: lo cultural, biofísica, social, económico y político. Todas las dimensiones desarrollan sus propias dinámicas y se hallan en constante y mutante interacción. La mejor forma de comprender el territorio es asumirlo como un todo complejo en constante evolución.

En el territorio del sur de Santander a lo largo de su historia ha vivido procesos de construcción de territorialidad por parte de las diferentes generaciones que lo han poblado. Según Fajardo, M. (2011) señala antes de la invasión de los españoles vivían en estas comarcas la tribu Guane (provincia de Guanentá y Comunera), la tribu de los Yariguí (provincia Comunera) y las tribus de los Carare y los Agatae (provincia de Vélez). Estas tribus tenían sus propias identidades culturales basadas en su idioma, su religiosidad, sus modos de producción etc.

Igualmente, la Iglesia católica ha tenido una influencia importante en la formación de las provincias. Se puede decir que el reconocimiento legal de las provincias ha sido errático pero el reconocimiento cultural y social ha sido un hecho histórico innegable. Fajardo, M. (2011)

La metodología de mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias

Para esta investigación se tomaron algunos elementos, del enfoque teórico y metodológico, presentada en la Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular Solidaria en Latinoamérica y Caribe de Coraggio, J., Arancibia, M., & Deux, M. (2009), con el propósito de replicar experiencias de mapeamiento realizadas en América Latina y el Caribe, desde un enfoque similar, que en el futuro le permita al grupo de investigación participante, planear acciones y realizar propuestas sobre los resultados.

Mapear, entonces, se concibe como un proceso de identificación, cuantificación y análisis de personas, empresas, fenómenos, entre otros aspectos presentes en un lugar determinado territorio, como lo menciona Coraggio, J. (2009), la construcción de una base de datos, con información pertinente y confiable pero cabría decir, que esta base de datos debe contener información pertinente y confiable para la orientación y desarrollo de la economía solidaria en el territorio. Así el mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidaria contribuye a su fortalecimiento y articulación en los ámbitos Regional, Departamental, Nacional e Internacional; por otra parte, se busca favorecer la visibilidad de las O.E.S, así como también, a la formulación y aplicación de políticas públicas, y la elaboración del Marco Jurídico, que posibilite a dichas entidades tener unas normas y leyes enmarcadas dentro de la Jurisprudencia del Gobierno Nacional, y partir de allí poder tener unas bases sólidas y confiables donde las O.S, puedan ejercer su actividad económica dentro de los parámetros que establezca la ley.

Emprendimiento Solidario

Las experiencias significativas toman importancia en un territorio, toda vez que su accionar ayuda a transformar de manera sustentable la calidad de vida de las comunidades, es por eso que se hace relevante según lo manifiesta (ACI, 2013), “Recopilar y organizar información sobre las mejores prácticas; encontrar y compartir las mejores ideas, incluido en áreas como edad y equilibrio entre sexos; identificar las tendencias negativas o perjudiciales, ayudando a describir las malas prácticas y creando instrumentos o técnicas para mejorarlas”. Como se puede apreciar, las buenas y malas prácticas de los emprendimientos solidarias, deben ser socializadas y visualizadas ante las demás organizaciones, con el fin en primera medida, de replicar aquellas buenas prácticas en otras comunidades, y en segundo lugar, para determinar las falencias o debilidades realizadas en las malas prácticas, de tal manera que otras organizaciones no desarrollen o procedan con los mismos errores.

Metodología

La investigación tomó como metodología el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), cuyo tipo de diseño usado fue el no experimental, de corte transversal y de carácter

descriptivo, toda vez que su pretensión fue no manipular variables sino observar los hechos tal cual sucedieron, además, la de recolectar información en un solo momento en el tiempo.

La técnica utilizada fue la encuesta, y el tipo de instrumento el cuestionario, los cuales iban dirigidos a los representantes legales de las organizaciones solidarias del Municipio de Coromoro-Santander, donde se recolectó información pertinente a los objetivos planteados en la investigación.

Otra técnica utilizada en el presente estudio fue la entrevista, orientada a recolectar información de la experiencia significativa y /o emprendimiento solidario identificada en el municipio.

Finalmente, se realizó el tratamiento de la información, utilizando el software Google Drive, que permite la acumulación y tabulación de datos, a tener en cuenta para el análisis de la información.

Resultados obtenidos

Coromoro tiene una extensión de 247 km², cuenta con una población de 7.659 Habitantes según proyección DANE, 2019, de los cuales 1.094 están en el casco urbano y 6.565 en el sector rural, dentro de sus principales productos están: tabaco, fríjol, café, maíz y fique, también se encuentran otros cultivos como yuca, plátano, tomate, pimentón y algunos cítricos y frutales. Este Municipio tiene grandes potencialidades las cuales son: Ofrecimiento Turístico. Ostenta atractivos culturales y arquitectónicos. Entidades de Economía Solidaria. Instituciones de Educación.

El 94% de las O.S del municipio son asociaciones, dedicadas principalmente a la prestación de servicio de agua a través de acueductos comunitarios, y tan solo un 6% son fundaciones, con lo cual se induce que Coromoro solamente hay presencia de Organizaciones Sociales de Desarrollo: Asociaciones, Corporaciones y Fundaciones, sumado a lo anterior, hace presencia una oficina de Coomuldesa, la cual, ofrece productos y servicios financieros a los integrantes de las diferentes Organizaciones Solidarias y a la comunidad en General, convirtiéndose en el respaldo financiera y social que apalanca el desarrollo a nivel local y regional, mejorando la calidad de vida de los asociados.

En cuanto al ámbito sociodemográfico, un 82% de las organizaciones solidarias se ubican en el sector rural, con el fin de abordar diversas necesidades de la comunidad en los sectores

donde el estado no hace presencia, ya que las personas a través de la asociatividad organizada logran propiciar alternativas para el desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y la de sus familias.

En relación a los años de funcionamiento se pudo identificar el fortalecimiento que han tenido las organizaciones solidarias en el municipio, teniendo en cuenta que un 73% han sido creadas en los últimos diez años, demostrando que la economía solidaria es el camino para la ayuda integral de las demás personas.

Por otra parte, un número significativo de personas (2.014) hacen parte de estas organizaciones, esto es un logro para estas empresas y para el territorio, ya que, generan un impacto positivo al desarrollo local y regional en las diversas actividades sociales, económicas, políticas, entre otras, cabe recalcar, que algunas personas pertenecen a varias Organizaciones Solidarias; de igual manera, se debe destacar que el 52% está liderada por las mujeres quienes buscan el bienestar colectivo de sus comunidades.

Sobresale en el Municipio de Coromoro la organización de acueductos comunitarios, que, en los últimos años, han sido apoyados de manera especial por el Secretariado de Pastoral Social de la Diócesis de Socorro y San Gil, SEPAS. Esta es una experiencia solidaria que está teniendo gran impacto en las comunidades del territorio.

El 33% de las O.S *no* pertenecen o participan a otro tipo de organización de integración, debido a las siguientes circunstancias: el desconocimiento, la desconfianza, zona de confort.

En el corregimiento de Cincelada se destaca una (1) asociación, Asociación de Jóvenes Productores Rurales de Cincelada (AJOPRUC) por su organización y su empuje, pero sobre todo por su interés en alcanzar una producción con altos estándares de calidad superando la competencia y asegurando el posicionamiento de la misma.

Conclusiones

En el Municipio de Coromoro, existen una cantidad considerable de organizaciones solidarias, en las cuales se refleja la vinculación de la mayor parte de la población.

La ausencia de la juventud en las organizaciones solidarias, invita a buscar estrategias que permitan la vinculación activa de los niños y jóvenes en las diferentes actividades que se desarrollen en las Organizaciones Solidarias.

Se observa la vivencia de los principios y valores solidarios: Como se ha señalado las principales características que definen a las Organizaciones Solidarias establecidas en la Ley 454 de 1998.

La movilización de la comunidad hacia fines comunes- Coraggio (2009), las Organizaciones Solidarias que están en el municipio de Coromoro, han propiciado un escenario en el cual las comunidades han podido transformar mental y socialmente su forma de organizarse, generando un desarrollo social y colectivo.

A través de los líderes sociales surgieron diferentes tipos de Organizaciones Solidarias, en este sentido, es de resaltar el papel activo de la mujer en el proceso de transformación de la realidad social de las diversas comunidades presentes en el Municipio, propiciando desarrollo socioeconómico que ha permitido el mejoramiento de la calidad de vida de cientos de familias.

El mapeamiento y relevamiento de las organizaciones solidarias contribuye a su fortalecimiento y articulación en los ámbitos Regional, Departamental, Nacional e Internacional; por otra parte, favorece la visibilidad de las O.E.S, así como también, a la formulación y aplicación de políticas públicas, y la elaboración del Marco Jurídico, que posibilite a dichas entidades tener unas normas y leyes enmarcadas dentro de la Jurisprudencia del Gobierno Nacional, y partir de allí poder tener unas bases sólidas y confiables donde las O.S, puedan ejercer su actividad económica dentro de los parámetros que establezca la ley.

Dentro de las fortalezas están los valores que se practican en las organizaciones como lo son: la solidaridad, la ética, el servicio, responsabilidad, la ayuda mutua, las vivencias que se han generado en cada una de las organizaciones, la capacidad que han tenido para solucionar los problemas a pesar de las adversidades.

Los asociados han logrado con sus propios recursos generar desarrollo y fortalecer sus emprendimientos.

Finalmente, se requiere apoyo de las entidades públicas y privadas, para el fortalecimiento de las Organizaciones Solidarias.

Referencias

ACI. (marzo de 2013). Alianza Cooperativa Internacional. Recuperado el 21 de marzo de 2016, de Alianza Cooperativa Internacional: <http://www.aciamericas.coop/>

- ASCOOP. (29 de enero de 2016). Asociación de Cooperativas de Colombia. Recuperado el 21 de marzo de 2016, de Asociación de Cooperativas de Colombia: <http://ascoop.coop/>
- Cámara de Comercio Seccional San Gil, (2016). Base de Datos Organizaciones Solidarias.
- Coraggio, J. (2009). Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular y solidaria en Latinoamérica y Caribe (págs. 1-90).
- Coraggio, J., Arancibia, M., & Deux, M. (2009). Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular y solidaria en Latinoamérica y Caribe (págs. 1-90).
- Fajardo, M. (2011). Territorio Solidario Provincias del Sur de Santander Unisangil. El sistema de la economía solidaria en el territorio de las provincias del sur Santander (págs. 303-320). Colombia.
- Ley 454 de 1998. Ley marco de la economía solidaria.
- Organizaciones Solidarias, UNISANGIL, COOMULDESA, (2016), pág. 11-12.
- Razeto, L. (2007). Los aportes de la Economía Solidaria: A un nuevo tipo de Desarrollo Local y sustentable. Memoria II Encuentro Latinoamericano de Economía Solidaria y Comercio Justo (págs. 111-118). Lima: Amarilys eirl.
- The free Dictionary. (2016). www.thefreedictionary.com. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de www.thefreedictionary.com: <http://es.thefreedictionary.com/caracterizar>

Educación en las

ciencias sociales

Capítulo 3. Estrategias de Educación Inclusiva y Diversa en la Formación Contable: Reflexiones desde el Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán

Magda Alicia Ahumada Pardo¹, Rosa Mercedes Gómez Fajardo²

Resumen

Este artículo tiene como propósito avanzar en la configuración de estrategias de educación inclusiva en el marco de la educación superior, tomando como escenario de análisis la experiencia piloto del programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán (FUP), desde el primer semestre de 2018 hasta el primer semestre de 2019, avanzando en la identificación de particularidades que se desarrollan en materia de educación inclusiva al interior del mismo. Por este motivo partimos de la caracterización de la población estudiantil y de la implementación de jornadas de sensibilización y talleres temáticos con docentes y estudiantes. El desarrollo de encuentros asociados a temas de economía social inclusiva y diversa, así como el fortalecimiento de espacios para la investigación formativa y de la dimensión socio humanística en la disciplina.

Palabras clave: educación inclusiva, interculturalidad, educación contable, investigación formativa, dimensión socio humanística.

Abstract

The purpose of this article is to advance the configuration of inclusive education strategies in the framework of higher education, taking as an analysis scenario the pilot experience of the Public Accounting program of the University Foundation of Popayán (FUP), from the first semester of 2018 until the first half of 2019, advancing in the identification of particularities that are developed in the field of inclusive education within it. For this reason, we start from the characterization of the student population and the implementation of awareness workshops and thematic workshops with teachers and students. The development of meetings associated with topics of inclusive and diverse social economy, as well as the strengthening of spaces for formative research and the socio-humanistic dimension in the discipline.

¹ PhD en Antropología. Docente del Programa de Contaduría de la Fundación Universitaria de Popayán. E mail: magda.ahumada@docente.fup.edu.co

² Mg. En Educación desde la Diversidad. Docente del Programa de Contaduría de la Fundación Universitaria de Popayán. E mail: rosa.gomez@fup.edu.co

Keywords: inclusive education, interculturality, accounting education, formative research, sociohumanistic dimension.

Introducción

“Uno pensaría que abordar estos temas de inclusión o diversidad serían más apropiados desde los programas de Trabajo Social o Psicología. ¿Por qué desde la Contaduría Pública?”

(Entrevista: 2018)

En el año 2018 se comienza a trabajar una propuesta orientada a la identificación de estrategias de educación inclusiva acorde a las características del programa, unida al impulso institucional de mejoramiento y autoevaluación, el apoyo docente y la participación de los estudiantes. Sobre esta temática son escasos los estudios abordados desde los programas de Contaduría Pública; la generalidad en las Instituciones de Educación Superior (IES), ha sido que las acciones de educación inclusiva sean asumidas desde Bienestar Institucional y se han focalizado en estrategias de intervención. De alguna manera, este trabajo es la respuesta a las iniciativas y particularidades de un programa con respaldo investigativo. Esto permitió identificar la importancia de conocer las realidades de la población estudiantil y de la generación de escenarios para la inclusión, entendiendo por inclusión: “la experiencia de la participación en la vivencia de la diferencia, la consolidación de escenarios de diálogo, diseño y participación en la toma de decisiones y la realización de propuestas colectivas y colaborativas”. (Ahumada: 2019).

Lo anterior conlleva hacia el cuestionamiento de los procesos de formación contable y su asociación a la lógica del mercado, que requiere una orientación hacia procesos reflexivos desde la diferencia en la normalización educativa, para avanzar en la experiencia histórica, política, social y económica situada en sus propios contextos educativos y de su relación con las implicaciones en la región. Autores como Martínez (2008), Ospina (2009), Ospina-Zapata, C. M., Gómez-Villegas, M., & Rojas-Rojas, W. (2014), expresan la importancia de debatir en torno a la carencia de un marco conceptual en los programas contables y de la necesidad propiciar cambios que permitan transformar la pertinencia de los programas menos centrados en lo tecno-legal e instrumental y de constituir subjetividades desde la educación contable. En este orden de ideas y en aras de posibilitar procesos de contextualización, se hace necesario generar aproximaciones hacia la visibilización, de la interacción de las múltiples voces, retomando el concepto de Batjin (1989) presentes en las praxis contables y en ella de los significados que trascienden la experiencia primera y que se consolida embebidos de sentidos

históricos, sociales, políticos, económicos, en las micro experiencias culturales recordando a Gadamer (1993).

Una de las rutas pedagógicas entonces es generar espacios de reflexión que propendan por el respeto a la diferencia, al respecto se encontró en el documento Lineamientos de Política de Educación Superior Inclusiva generadas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), la diferencia multidimensional, como eje fundamental para avanzar en el desarrollo de dinámicas de educación inclusiva con perspectiva intercultural (MEN 2008; MEN; 2013; MEN 2017). Se habla entonces de generar espacios que acerquen a la comunidad educativa a otros contextos y formas de interacción económicas y contables distintas a la tradicional; pero también es una oportunidad para que el programa revise su quehacer pedagógico y construya rutas de atención a los diferentes sectores poblacionales que lo componen y estrategias asociadas a conceptos como permanencia, pertinencia y calidad.

Revisando algunos de los procesos investigativos sobre educación superior inclusiva, encontramos que en el país en los últimos veinte años el análisis se ha focalizado en las concepciones teórico-conceptuales de la política inclusiva, los retos e impactos en cuanto a la construcción de estrategias y el cumplimiento de los derechos de las personas en situación de discapacidad, entre otros temas relacionados (Arizabaleta Domínguez, S. L., & Ochoa Cubillos, A. F. 2016; Beltrán, Y; Martínez, Y.; Vargas, A.,2015; Molina Bejar 2010; Serrano, C y Camargo, D 2010; Cobos Ricardo, A., & Moreno Angarita, M. ,2014;Flórez, R., Moreno, M., Bermúdez, G. I., & Cuervo, G. C. ,2009; Donoso et al 2014, Parra Dussan , 2010; Parra Dussan, 2011); pero no avanzan de manera significativa en procesos reflexivos que permitan conocer qué sucede al interior de las IES, más allá del cumplimiento de la norma y la acreditación institucional. Existen algunas propuestas que plantean la importancia de implementar mecanismos, que hagan frente a las barreras de aprendizaje y avanzar en anclar procesos de autoevaluación institucional con enfoque inclusivo, razón por la cual se hace necesario identificar y avanzar en la formulación de propuestas participativas que tengan en cuenta las dinámicas, los contextos, las necesidades y los requerimientos de los mismos sujetos inscritos en estos escenarios educativos. Asumir estos retos en los programas académicos según la Unesco (2008) debe propender por la no exclusión y la función esperanzadora de la educación, como medio de desarrollo personal que aporte la formación integral de los profesionales en formación. Es importante avanzar en la sistematización de los resultados de las experiencias presentadas en estos escenarios, lo desarrollado por las IES, sus programas y fundamentalmente visibilizar los procesos metodológicos que posibilitan la formulación de propuestas

pedagógicas orientadas a lecturas de contexto que enriquecen los procesos de enseñanza de lo contable.

Es importante anotar, que estas aperturas de discursos y prácticas orientadas a la inclusión, generan fisuras que movilizan a docentes y estudiantes de los aspectos técnicos hacia temas álgidos relacionados con la manera como se han impartido tradicionalmente la educación contable, hacia modelos más abiertos y flexibles (Hortangas 2010, Barrio de la Puente 2009; Zaitegui, 2004; Operti, 2009; Agustín Fernández, 2010; Parrilla, 2002). Pero también es una oportunidad para re-pensarse como sujetos y revisar que tan abiertos están hacia la aceptación de la diferencia, de tal manera que los ambientes de estudio sean más armónicos y exista un equilibrio entre la comprensividad y la diversidad (Echeita y Sandoval, 2002).

Considerando lo mencionado en la primera parte del texto, la intencionalidad de esta propuesta se orienta a promover la configuración de estrategias de educación inclusiva y diversa en escenarios universitarios, que gradualmente incidan en la configuración de los paradigmas que soportan el enfoque instrumental y enriquezcan los procesos de formación contable con perspectiva social y mirada hacia la interculturalidad.

Metodología

Para adelantar esta propuesta metodológicamente se conjugaron fuentes primarias y secundarias, con un enfoque mixto, desde una perspectiva pedagógica colaborativa, contando con la participación y el apoyo institucional, docente y estudiantil.

El primer punto fue el conocimiento y aproximación a la situación actual del programa en materia de inclusión, así como la revisión de diferentes fuentes basados en documentos del Ministerio de Educación y acciones de Bienestar Universitario.

Para la caracterización de la población estudiantil que hace parte del programa se diseñaron encuestas como insumo para avanzar en el proceso diagnóstico. Inicialmente se estableció un universo poblacional para el desarrollo de la encuesta, lo que permitió definir una unidad estadística para el análisis y posterior sistematización de la información. De un total de 543 alumnos matriculados a 2017- 2 se estableció una muestra representativa de 171 estudiantes en jornada diurna y nocturna del primer al noveno semestre, que representa aproximadamente el 31,4% de la población estudiantil. Este ejercicio se orientó al establecimiento de datos demográficos, información familiar, socioeconómica, académica y socio afectivo, discriminados en 49 preguntas. La intencionalidad de este ejercicio fue aportar elementos para impulsar procesos que tiendan al fortalecimiento de la formación profesional y el diseño de propuestas pedagógicas más acordes con la realidad estudiantil presente en el programa.

Seguidamente, se llevaron a cabo jornadas de sensibilización para docentes y estudiantes, en y desde las aulas, en las cuales se realizaron dinámicas de roles para propiciar situaciones de reflexión en torno a la inclusión y la atención a la diversidad. También se desarrollaron talleres temáticos en los cuales se fortalecieron elementos conceptuales en torno a la educación superior inclusiva. Estas actividades permitieron recoger las percepciones y opiniones frente al tema y aportar elementos de contraste a la información recogida en las encuestas.

La información sociodemográfica y económica obtenida, unida a las percepciones de la comunidad educativa frente a la importancia de abrir lecturas de lo financiero, posibilitan la consolidación de estrategias de investigación formativa en el tema de economías inclusivas desde las actividades del semillero de investigación y el quehacer docente en las asignaturas socio humanísticas. Se organizaron espacios de diálogo con organizaciones, fundamentalmente productores rurales en el marco de la economía social, de tal forma que los estudiantes puedan conocer cómo funcionan “otras lógicas y racionalidades económicas y contables” desde lo que Quijano (2016) denomina “interaccionismo conversacional”. En este mismo sentido surgen las visitas técnicas a los resguardos indígenas. Quizás puedan ser estos escenarios como experiencias las prácticas de reflexión más cercana y del repensar que la experiencia de estrategias de inclusión y diversidad en el marco contable hacer énfasis en la vivencia con los sujetos sus comunidades y los conceptos. Aspectos que comienzan a repensar al sujeto y la vida que encierra el dato numérico y construcción de la decisión social, cultural y política que esto atraviesa.

Ejercicios pedagógicos, resultados y discusiones

En este punto abordaremos más ampliamente lo ejercicios pedagógicos planteados y desarrollados en el marco de las estrategias de educación inclusiva y diversa. Fundamentalmente lo concerniente al proceso de caracterización de los estudiantes, las jornadas de sensibilización y el desarrollo de los talleres, así como los encuentros de economías diversas e inclusivas y las visitas en el marco de investigación formativa.

La Caracterización: L@s estudiant(es)

En el proceso de conocimiento contextual de los estudiantes que integran el programa, la caracterización se constituyó en un puente de aproximación al universo social y al contexto educativo del programa de Contaduría Pública. Indagar y consolidar no solo la información de datos específicos identificados en las encuestas, sino comenzar a cuestionarnos desde nuestras subjetividades, para comprender como avanzar en nuestro quehacer pedagógico; de manera

complementaria entender como optimizar la presencia regional en el anclaje a los procesos de formación académico. ¿De qué regiones provienen nuestros estudiantes? ¿Cuáles son los contextos y las realidades regionales que convergen en el escenario de formación contable? Los datos poblacionales permiten entonces avanzar en la identificación de rutas de atención y a futuro plantear los lineamientos de la política de inclusión institucional. Para efectos de este ejercicio, se resaltan los datos más relevantes en los aspectos sociodemográficos y económicos, que permiten desde las dinámicas de investigación formativa y las áreas socio humanísticas, enriquecer los procesos de formación contable: la caracterización comienza a dibujar la variedad sociocultural presente en el programa, al contar con representación de los diferentes municipios del departamento del Cauca y las regiones aledañas con características mayoritariamente rurales, lo que evidencian la presencia de grupos campesinos, afrodescendientes e indígenas: El 74% de los estudiantes son oriundos del Cauca y continúan Nariño, Valle del Cauca y Putumayo. Referente a las dinámicas de identificación con grupos étnicos se encuentra un 79% de población mayoritaria (que acoge principalmente sectores rurales campesinos), 11% afrodescendientes y 7% indígenas. Personas en situación de discapacidad 2 personas que equivalen al 0,3% del estudiantado. 11% se considera víctima del conflicto armado. Los datos sociodemográficos enfatizan en el componente rural, fundamentalmente del suroccidente del país y en la presencia de saberes, prácticas y experiencias adscritas a comunidades campesinas, indígenas y negras. Lo que ya dibuja un horizonte poblacional diferencial. La visualización del impacto de la formación contable con la realidad social regional y la consolidación como escenario de formación posibilitando el acceso debido a las políticas de inclusión para estos sectores (términos administrativos y financieros).

En lo concerniente a estratificación: El 38% de los estudiantes se encuentran en estrato 2 y el 37% en estrato 3, lo que concuerda con lo descrito anteriormente. Estos porcentajes, evidencian a su vez, la posibilidad que tiene el programa el eje de la interculturalidad para propiciar aperturas hacia lecturas de contextos económicos y contables diferentes, más desde la economía social y solidaria. Igualmente, en hojas de ruta hacia la dinámica del postconflicto.

Referente al tema de género, el porcentaje más alto corresponde a las mujeres, con un 65%, lo que indica una potencialidad para impulsar procesos respecto a equidad y en el marco de las economías inclusivas, de igual manera la posibilidad de visibilizar procesos de emprendimiento asociados a sus experiencias relacionadas con las prácticas económicas desarrolladas en sus territorios. Cabe anotar en este punto que la población del programa es joven, entre los 16 y 30 años, correspondiente al 90% de la población total, lo que permite proyectar acciones orientadas a la consolidación de procesos que, desde lo educativo, posibilitan los relevos generacionales y

desde lo socioeconómico apuestas de desarrollo local y regional, en los cuales se espera una alta participación por parte del estudiantado.

El proceder de contextos rurales, puede invitarnos a visualizar la cultura no solo como activo intangible importante en la dinámica económica, sino además en la consolidación de oportunidades para que los estudiantes potencialicen sus saberes y experiencias de conocimiento regional y desde allí fortalecer su visión crítica sobre el rol del contador público en contextos diversos.

De la población encuestada el 47% trabaja y de ellos el 42% lo hace en aspectos relacionados al ejercicio contable, con ingresos desde menos de 1 SMLV hasta los 2 SMLV, datos que corresponden al 86% de los encuestados. Situación que es coherente con el sector poblacional al cual está dirigido la institución.

Teniendo en cuenta las categorías poblacionales planteadas en por el MEN, en el programa se cuenta con representatividad de grupos étnicos, personas en con capacidades diversas y población víctima del conflicto armado; las presencias de estas categorías poblacionales plantean retos para potenciar y valorar la diversidad, promover el respeto a la diferencia y garantizar la participación de la comunidad dentro de una estructura intercultural en los procesos educativos. Lo contable en y desde adentro de la región, más allá del aula, atendiendo la diversidad cultural y la policromía contables; más diversas y solidarias. Esta diversidad de saberes también contrasta con lo que algunos también denominan como “falencias” en el manejo de competencias básicas en áreas de matemáticas, lectura crítica y cultura general; punto álgido si se tienen en cuenta las dinámicas socioeconómicas que giran alrededor de los contextos rurales de origen (distantes geográficamente, grupos al margen de la ley, cultivos ilícitos, entre otros). A lo anterior, y ya en el ejercicio académico se suman otros factores tales como los ritmos y estilos de aprendizaje variados, la falta de madurez por ingresar demasiado jóvenes, o dificultades de adaptación por haber dejado de estudiar un tiempo. Aspectos que siguiendo a Domínguez et al (2016) deben ser identificados para promover la gestión inclusiva en el sistema educativo. Podemos plantear entonces que, en esta perspectiva, la propuesta busca trascender a las praxis, más allá de lo consignado jurídicamente en las políticas (Beltrán, Y; Martínez, Y.; Vargas, A.; (2015) en su estudio refieren un vacío en este aspecto en las IES, para consolidar procesos significativos y de impacto, que incidan en cambios de actitud de la comunidad educativa frente al tema

Jornadas de sensibilización y talleres temáticos

Como segunda estrategia se identificaron las jornadas de sensibilización y la realización de talleres temáticos, realizados con estudiantes y docentes, como espacios pedagógicos orientados al dialogo de conceptos como educación inclusiva y diversidad en el escenario universitario. Las jornadas fueron previas a la realización de los talleres temáticos, acercar a los estudiantes y docentes al concepto de inclusión y desde allí generar procesos de reflexión sobre la importancia del tema. En esta experiencia nos situamos desde la visión de la lúdica como eje fundamental de dialogo y aproximación a estos conceptos, avanzamos en lo que Jiménez (2014) denomina pedagogía de la creatividad, la puesta en escena del juego como experiencia cultural.

En ejercicios desarrollados con grupos poblaciones de estudiantes referidos a grupos étnicos, fundamentalmente comunidades indígenas y afrodescendientes varios estudiantes expresan su tranquilidad por la adaptación al proceso educativo y el respeto de sus compañeros, la negativa ante situaciones de discriminación en la universidad. Aunque hacen evidente algunas de sus debilidades en los procesos de aprendizaje por falencias en el manejo de temas especialmente matemáticas relacionado con su proceso de formación académica en sus lugares de origen, mayoritariamente rural. Referente a estudiantes con capacidades diversas hacen manifiesto su esfuerzo por ingresar a la universidad y la adaptación al grupo; resaltan la colaboración de sus compañeros y de los docentes, no obstante, se hace necesario no solo en adecuaciones locativas, sino de flexibilidad curricular y procesos de capacitación.

Ahora bien, los talleres temáticos, se orientaron al diálogo de los conceptos de inclusión y los lineamientos de la política en educación superior inclusiva, resaltando aspectos tales como la diferencia entre integración e inclusión, antecedentes sociales, sectores poblacionales priorizados y formulación de directrices. Lo anterior ratificó la iniciativa de potenciar en el Programa, la dimensión sociohumanística, para poder reconocer y valorar las particularidades de la comunidad educativa aquí inscrita, no solo asumida desde el componente curricular, sino ampliado a las funciones sustantivas de la educación superior. En este sentido, se cree conveniente fortalecer los procesos de investigación formativa como una herramienta que favorezca espacios de participación e inclusión, en contextos de diversidad cultural, sin dejar de lado las acciones pertinentes con los demás actores sujetos de inclusión.

Economías Inclusivas y visitas técnicas a Resguardos Indígenas

En el marco de la formación contable el diseño de estrategias de inclusión llevó a generar otros espacios de encuentro con las diversidades contables: Economías Inclusivas. La apropiación de espacios asociados a compartir y conocer experiencias con productores rurales,

asociaciones comunitarias, microempresas lideradas por mujeres cabezas de familia, sentidos y valores asociados a la solidaridad, la convivencia y el fortalecimiento del liderazgo. Como espacios de interacción y contextualización, conocimiento de los procesos, los saberes culturales económicos y contables asociados y de fortalecimiento de la investigación formativa.

En estos encuentros se buscó “caminar y con-versar” como una de las posibles vías de aproximación al conocimiento en sus diversas formas y lugares (Quijano, 2016), en los cuales se propicie un re pensar sobre la concepción técnica de la contaduría y se avance al conocimiento de otras realidades económicas presentes en la región. En este sentido, se efectuaron además con objetivo de investigación formativa contable inclusiva y diversa, algunas visitas a los Resguardos Indígenas Kokonuko y Guambía. Estas visitas se orientaron a la identificación de dinámicas de desarrollo social y propio, el conocimiento de prácticas económicas diversas y su impacto en las dinámicas de desarrollo regional, con el objetivo de ampliar las visiones propias de la lógica del mercado, hacia dinámicas de reciprocidad y solidaridad que de manera gradual van fisurando las estructuras propias de cada persona y van configurando “otras subjetividades en la educación contable” con las experiencias indígenas en sus mismos territorios. Experiencias con las comunidades Misak “los hijos de la tierra” y los Kokonucos “los hijos del agua”.

Estas actividades, hacen parte de la configuración de una propuesta que desde la investigación formativa y las áreas sociohumanísticas, como elementos fundamentales, en la formación integral de los Contadores Públicos, para enriquecer los procesos de formación y posibilite la configuración de estrategias de educación inclusiva en el Programa. (Véase: Martínez 2008, Ospina 2009, Ospina et al 2014), lo que permita movilizar a los estudiantes hacia otros escenarios diferentes al financiero y desde allí cuestionarse acerca de la realidad económica y social que lo circunda.

Conclusiones

El desarrollo de esta propuesta, orientada a identificar estrategias de educación inclusiva desde la formación contable es una oportunidad para fortalecer la visión de región, si se tiene en cuenta que son alumnos que proceden de contextos socioculturales rurales. Es sin duda, una manera diferente de aportar a la configuración de subjetividades contables diversas, que les permite valorar lo propio, pero también respetar la diferencia. Tal como lo expresan Ospina et al (2014), hay que cuestionar el tipo de subjetividades que se están surgiendo en la disciplina contable y es precisamente parte de esta propuesta el reflexionar acerca del tipo de contadores públicos que se está gestando en el Programa, no es sólo mirar si se cumple con el perfil de

egreso propuesto, es revisar si se aporta significativamente a la constitución del ser en lo personal y en lo profesional. Desde las prácticas pedagógicas, es decir, desde “el hacer”, se resalta aquí el aporte de las áreas sociohumanísticas y de la investigación formativa Rojas, & Giraldo (2015), como dinamizadores en esta ruta de transformación, ya que posibilitan una manera distinta de hacer lecturas de contexto Rojas (2015), menciona como a partir de la formación del pensamiento crítico se pueden hacer acercamientos hacia aquellos actores que no son de importancia para modelos como el neoliberal. Es así como actividades como las aquí descritas, donde se fortalecen encuentros con organizaciones y actores que desde lo social y lo cultural promueven otras prácticas económicas y contables, cobran importancia y evidencian como se puede caminar hacia experiencias en dónde la inclusión y la diversidad sean la clave. Se hace necesario seguir avanzando en procesos de sensibilización de la comunidad educativa, que conlleven a “ser” “más inclusivos” y desde “el hacer” dentro del plan de mejoramiento propender por la implementación de acciones que permitan abordar las diferentes aristas de este tema. En este ítem se recomienda, para el caso de los docentes, el énfasis en procesos de cualificación orientados hacia estrategias pedagógicas que se orienten hacia el cómo ser y como construir ambientes académicos más inclusivos. Del mismo modo, seguir en la revisión de aspectos curriculares, que permitan ver la hilaridad y funcionalidad, no solo de las áreas sociohumanísticas, sino de las concernientes a la formación básica y disciplinares que puedan complementar la tarea iniciada hasta el momento, de tal forma que se puedan fisurar realmente los discursos y praxis, que tanto se cuestionan en la formación contable. Como lo socio humanístico va más allá de lo curricular y se extiende hacia a la investigación y la extensión, es esta una oportunidad para que el programa re- elabore estos tejidos, hacia la configuración de procesos sólidos, que a su vez generen un sello diferenciador frente a los demás programas de la región.

Referencias

- Ahumada, M. y Gómez R. (2018), Informe Parcial de Investigación Proyecto de Educación Inclusiva y Diversa: Hacia la formulación de estrategias de educación inclusiva en el Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán.
- Ahumada, M. y Gómez R. (2019), Informe Parcial de Investigación Proyecto de Educación Inclusiva y Diversa: Hacia la formulación de estrategias de educación inclusiva en el Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán.
- Arizabaleta Domínguez, S. L., Ochoa Cubillos, A. F., & Cubillos, A. F. O. (2016). Hacia una educación superior inclusiva en Colombia. *Pedagogía Y Saberes*, 0(45), 41. <https://doi.org/10.17227/01212494.45pys41.52>
- Barrio de la Puente, J. (2009). Hacia una Educación Inclusiva para todos. *Revista Complutense de Educación*, 20(1), 13–31. <https://doi.org/>

- Bajtín, M. (1989). *Teoría y estética de la novela*, Madrid, Taurus.
- Beltrán-Villamizar, Y. I., Martínez-Fuentes, Y. L. y Vargas-Beltrán, A. S. (2015). El sistema educativo colombiano en el camino hacia la inclusión. *Avances y retos. Educ.* Vol. 18, No. 1, 6275. DOI: 10.5294/edu.2015.18.1.4
- Cobos Ricardo, A., & Moreno Angarita, M. (2014). Educación superior y discapacidad: análisis desde la experiencia de algunas universidades colombianas. *Revista Española de Discapacidad (REDIS)*, 2(2), 83–101.
- Cordero Aguilar, H. (2004). Educación inclusiva. *Revista Electrónica Educare*, (6), 23–38. Retrieved from http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/129/cd/unidad_3/m3_percep_cinestesi ca.htm%0Ahttp://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1067/991
- E Vázquez, T., Montané, A., & Pessoa de Carvalho, M. E. (2014). Género y calidad en Educación Superior. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4855703&info=resumen&idioma=SP A>
- Echeita, G., & Sandoval, M. (2002). Educación Inclusiva o Educación sin Exclusiones. *Revista de Educación*, (327), 1–3. Retrieved from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z-wwBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA31&dq=Educación+Inclusiva+O+Educación+Sin+Exclusiones&ots=3ZU_0qv-cA&sig=dLYge51TWMzeFxDpVafIRfMHUq8
- Agustín Fernández. (2000). EDUCACIÓN INCLUSIVA. *Revista Digital UMBRAL*. Retrieved from <http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/EDUCACIÓN-INCLUSIVA.pdf>
- Flórez, R., Moreno, M., Bermúdez, G. I., & Cuervo, G. C. (2009). Lineamientos De Política Para La Atención Educativa De Poblaciones En Situación De Discapacidad En Las Instituciones De Educación Superior En Colombia. *Fonoaudiología Iberoamericana*, 11–24.
- Gadamer, Hans- George (1993). *El Problema de la Conciencia Histórica*- Madrid. Tecnos.
- Hontangas, N. A. (2010). Atención a La Diversidad Y Attention to Diversity and the Development of Inclusive Education Processes. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(junio), 1–37.
- Jiménez Vélez, Carlos Alberto (2014) *Pedagogía de la Lúdica y de la creatividad*. Fundación Juan Castellanos Colombia.
- Martínez Pino, G. L. (2007). La educación contable en el nuevo contexto de significación. *Contaduría, Universidad de Antioquia*, 50, 43–76. <https://doi.org/10.1111/all.12445>
- Ministerio de Educación Nacional. (2008). *Lineamientos De Política Para La Inclusión De Grupos Étnicos (Afrodescendientes, Raizales Rom E Indígenas) En Educación Superior Inclusiva*. *Colombia Aprende*.
- Ministerio de Educación Nacional (2013). “Lineamientos- Política Educación Superior Inclusiva”. Ministerio de Educación Nacional. Prosperidad para Todos. En: www.mineduacion.gov.co
- Ministerio de Educación Nacional. (2017). *Documento de orientaciones técnicas, administrativas y pedagógicas para la atención educativa a estudiantes con discapacidad en el marco de la educación inclusiva*. Bogotá: Autor. Ministerio de Educación Nacional (2017). *Documento de orientaciones técnicas, administrativas y pedagógicas para la atención educativa a estudiantes con discapacidad en el marco de la educación inclusiva*. Bogotá: Autor. <https://doi.org/978-958-5424-50-0>

- Molina Béjar, R. (2010). "Educación Superior para estudiantes con discapacidad". Universidad del Rosario. En: Revista de Investigación Vol.34 No. 70. Agosto- Caracas. ISSN 1010-2914.
- Opertti, R. (2009). La Educación Inclusiva, perspectiva internacional y retos de futuro. XV *Coloquio de Historia de La Educación – "La Educación Especial Y Social Del Siglo XIX" a Nuestros Días*, 1–38.
- Ospina, Z. C. M. (2009). Educación Contable en Colombia. Sentires de algunos actores y la educación contable como acción educativa. *Encuentro Nacional de Profesores de Contaduría Pública*, 11–40. Retrieved from <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/16336/14169>
- Ospina-Zapata, C. M., Gómez-Villegas, M., & Rojas-Rojas, W. (2014). La constitución de la subjetividad en la educación contable: del proceso implícito a la visibilización de sus impactos. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(37). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.CC15-37.csec>
- Parra Dussan, C. (2010). "Educación Inclusiva: Un modelo de educación para todos". En: Revista de ISEES No.8. Diciembre, p. 73-84.
- Parra Dussan, C. (2011). "Educación Inclusiva: Un modelo de Diversidad Humana". En: Revista de Educación y Desarrollo Social I, p. 139-150. UNESCO (2003). "Vencer la exclusión a través de aproximaciones inclusivas en la educación: Un reto y una visión". En: <http://www.inclusioneducativa.org/>
- Parrilla Latas, Á. (2002). Acerca del origen y sentido de la educación inclusiva. *Revista de Educación*, 327, 11–29. <https://doi.org/10.1016/j.tplants.2014.02.006>
- Quijano Valencia, O. (2016). La conversación o el 'interaccionismo conversacional' pistas para comprender el lado oprimido del(os) mundo(s). *Calle 14. Revista de Investigación En El Campo Del Arte*.
- Rojas Rojas, W. (2015). Lectoescritura y pensamiento crítico: desafío de la educación contable. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(41). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-41.lpcd>
- Rojas Rojas, W., & Giraldo Gercés, G. (2015). Humanidades y formación contable: una relación necesaria para otear una reorientación de la profesión contable. *Cuadernos de Contabilidad*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-40.hfcr>
- Serrano, C., & Camargo, D. (2011). Políticas de inclusión educativa del discapacitado. barreras y facilitadores para su implementación: Bucaramanga, 2010. *Revista nacional de salud pública*, 289-298.
- UNESCO. (2008). Conferencia Internacional de Educación. ED/BIE/CONFINTED 48/Inf.2 Ginebra, 11 de agosto de 2008. En: www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/CONFINTED_48_Inf_2_Spanish.pdf
- Zaitegi de Miguel, N. (2004). La educación inclusiva. *Organización Y Gestión Educativa: Revista Del Fórum Europeo de Administradores de La Educación*, ISSN 1134-0312,

Capítulo 4. Proyecto de aula aplicado a estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL sede Yopal

Lina Marcela Corredor Ramírez¹, Claudia Lucia Parra²

Resumen

Actualmente todos los docentes presentamos nuevos desafíos con el objetivo de mantener a los estudiantes motivados, atentos e interesados en los contenidos que se desarrollan día tras día en el aula de clase, por esta razón, se plantea una metodología denominada proyecto de aula (estudio de caso), la cual tiene como objetivo acercar a los estudiantes desde acciones metodológicas científicas a interactuar con la comunidad mediante la vinculación de los estudiantes a un macro proyecto de convocatoria interna. El ejercicio investigativo se centró en la aplicación teórica de los conocimientos en costos desde un análisis a los recibos de servicio público de acueducto y alcantarillado. El proyecto de aula se desarrolló mediante tres componentes: el primero como una estrategia pedagógica que permite darle aplicación práctica a los costos, el segundo el componente ambiental, en el cual recogemos la normatividad que reglamente el Recurso Hídrico (compromiso social de la universidad) y el tercero son los mediadores pedagógicos en torno a la integralidad estos, de tal forma que puedan atender las necesidades de aprendizaje que presentan los estudiantes.

Palabras claves: Costos, Conciencia Ambiental, Estrategia Pedagógica, Gestión Integral del Recurso Hídrico, Estudiantes.

Abstract

Currently all teachers we present new challenges with the aim of keeping students motivated, attentive and interested in the contents that are developed day by day in the classroom, therefore, a Methodology is proposed classroom project is proposed (study of case), which aims to bring students closer together from scientific methodological actions to interact with the community by linking students to a macro internal call project. The research exercise focused on the theoretical application of their knowledge in costs from an analysis to the public service receipts of aqueduct and sewerage. The classroom project was developed through three components:

¹ Maestrante en Dirección Económico Financiera de la Universidad a Distancia de Madrid - España UDIMA. Docente Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL Sede Yopal - Casanare. lcorredor@unisangil.edu.co

² Magister en E-Learning Universidad Autónoma de Bucaramanga. Docente Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL Sede Yopal - Casanare. cparra@unisangil.edu.co

the first as a pedagogical strategy that makes it possible to give practical application to the costs, the second the environmental component in which we reflect the normativity that regulate the Water Resource (social commitment of the university), and the third, mediators around integrality these in such a way that they can meet the learning needs of students.

Keywords: Costs, Environmental Awareness, Pedagogical Strategy, Integral Management of Water Resources, Students.

Introducción

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 se encuentra el objetivo N° 6 “garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos” (Naciones Unidas, 2018); en esa medida y atendiendo al llamado de entidades internacionales es responsabilidad de la Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL, dentro de la integralidad del estudiante generar alternativas que por un lado le lleven aprender a manejar conceptos básicos desde la Contaduría Pública; y por el otro la conciencia ambiental que se debe generar en los jóvenes.

En este sentido y analizando; la principal problemática tiene que ver con la ciencia contable, ya que en ocasiones la teoría se vuelve fría y apartada de todo el contexto actual, razón por la cual, los estudiantes hacen poco uso de ejercicios prácticos para el análisis de su vivencia, apartándolos un poco del contexto empresarial, comercial e industrial.

Aunado a esto, el estudio de caso a los costos aplicados al Recurso Hídrico pretende abordar los siguientes ejes problémicos: el primero la asignatura de costos que en ocasiones se convierte en densa y un poco distante a la realidad del estudiante. El segundo el contexto donde continuamente llegan diferentes insumos académicos (para nuestro caso) que podrían ser utilizados, <los recibos de los servicios públicos domiciliarios>. Por último, la acción pedagógica contenida con la transversalización del currículo haciendo uso del modelo pedagógico, se habla de la acción mediadora como insumo básico de enseñabilidad con propósito. Para juntar estos tres componentes se señala un ejercicio contenido en el desarrollo de un proyecto de convocatoria interna denominado “Análisis del Componente Socioeconómico del Recurso Hídrico Subterráneo (RHS) en el municipio de Yopal” el cual fue aprovechado para generar un proyecto de aula (estudio de caso) que favorezca la aplicación de los costos generados en los recibos de acueducto y alcantarillado en las Comunas V y VI del municipio de Yopal.

El sustento teórico del ejercicio está respaldado en la Gestión Integral del Recurso Hídrico, el Desarrollo Sostenible basado en la Agenda 2030, el régimen tarifario que rige normativamente a las Empresas de Servicios Públicos, y en orden pedagógico, Mediadores Pedagógicos en torno a la Integralidad el uso de esta fuente pretende guiar y apoyar la estructuración de nuevo conocimiento atendiendo las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y al desarrollo de los ejes de ejercicio que son la Estrategia Pedagógica, los costos en materia contable y el eje Ambiental.

Referente teórico y trabajo de campo

El programa de Contaduría Pública de UNISANGIL sede Yopal, evalúa el currículo como parte de su naturaleza de programa académico en ese nivel pre-gradual, entendiendo dicho proceso, como un ejercicio sistemático permanente, que le permite revisar sus aspectos internos y externos de modo que, en un análisis detallado de los resultados de las etapas de la evaluación, pueda detectar sus fortalezas y determinar sus oportunidades de mejora continua, buscando siempre la excelencia.

En la gestión se revisa el cumplimiento de las acciones pedagógicas, curriculares y didácticas, es por esta razón, que dentro de la asignatura de costos II en compañía de la asignatura de trabajo de grado II se plantea un proyecto de aula, que permite a los estudiantes acercarse a la contabilidad de costos de una manera real y experimental, acción pedagógica que considera fundamentales estos componentes:

1. Estrategia Pedagógica: eje fundamental para el desarrollo del ejercicio de aplicación práctica de los costos.
2. Ambiental: comprende la Gestión Integral del Recurso Hídrico; Desarrollo Sostenible (Agenda 2030); régimen tarifario de las empresas de servicios públicos.
3. Mediadores Pedagógicos en torno a la integralidad: Su objetivo principal es guiar y apoyar la estructuración de nuevo conocimiento atendiendo las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

Componente 1: Estrategia Pedagógica

El artículo 31 de la ley 30 (Congreso de Colombia, 1992) establece que las IES deben “adoptar medidas para fortalecer la investigación en las instituciones de Educación Superior y ofrecer las condiciones especiales para su desarrollo; Fomentar la producción del conocimiento y el acceso del país al dominio de la ciencia, la tecnología y la cultura.” Esta ley asegura que los proyectos de aula además de ser una estrategia metodológica de creación libre elaborada

por el docente, promueven la investigación y la generación de nuevo conocimiento en los estudiantes.

En realidad, mantener a los estudiantes motivados y atentos al aprendizaje de temáticas nuevas y densas como son en nuestro caso los costos, no es una tarea fácil de realizar, teniendo en cuenta que los estudiantes de hoy dentro del vertiginoso avance de la tecnología y el acceso a la información de manera ágil, tienen la capacidad del aprendizaje de forma autónoma, esto relega inmediatamente la figura del docente y los conocimientos prácticos que él pueda transmitir.

Por esta razón el Proyecto de Aula es una estrategia válida que ayuda a los docentes a generar un diagnóstico real de su contexto frente a los conocimientos impartidos en las asignaturas, con el fin de identificar el problema de aprendizaje en los estudiantes y así poder implantar estrategias didácticas para la transmisión y posterior evaluación de los conocimientos.

La idea del párrafo anterior da paso a favorecer los aprendizajes de los educandos desde la asignatura de costos II ofertada por el programa de Contaduría Pública de UNISANGIL (sede Yopal), esta se centra en el análisis de los costos fijos y variables, utilizando como mediador pedagógico los recibos del servicio público de acueducto y alcantarillado del municipio de Yopal, ejercicio que convida a que los estudiantes orienten los conocimientos teóricos adquiridos en el aula.

Componente 2: Ambiental

2.1 Gestión Integral del Recurso Hídrico

La Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico (2010- 2022), fue creada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial en el año 2010 y se enmarca dentro de la Gestión Integral del Recurso Hídrico, según Global Water Partnership (GWP, 2011) la define como: “un proceso que promueve el desarrollo y manejo coordinados del agua, la tierra y otros recursos relacionados, con el fin de maximizar el bienestar económico y social resultante de manera equitativa, sin comprometer la sostenibilidad de los ecosistemas vitales”.(s.p)

Es decir que dentro de la Gestión Integral del Recurso Hídrico esta contiene la política, con la finalidad de generar procesos para la promoción, desarrollo y manejo de aguas y demás recursos naturales relacionados con el bienestar tanto social como económico del país y la sostenibilidad de los ecosistemas del territorio.

Este programa surge debido al bajo conocimiento a nivel local, regional y nacional en cuanto a la preparación técnica y académica en relación a las aguas subterráneas sin conocer que son la principal fuente de abastecimiento, es por ello que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo

Territorial decide crear una política que establezca la normatividad para la preservación y conservación de los ecosistemas y los procesos hidrológicos de los que depende la oferta de agua para el país. (Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2019)

Este programa contiene un objetivo general diseñado por el Ministerio de Ambiente (2014) el cual enuncia lo siguiente: “Diseñar y promover la implementación de estrategias del nivel nacional y regional que garanticen una adecuada evaluación y gestión del agua subterránea en Colombia en el marco de la Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico – PNGIRH”. Se da inicio al esquema e implantación buscando las garantías para la preservación y conservación de las aguas subterráneas mediante las estrategias que contiene la política para la Gestión Integral del Recurso Hídrico las cuales son oferta, demanda, calidad, riesgos, fortalecimiento institucional y gobernabilidad.

2.2 Desarrollo Sostenible

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas, esta permite marcar la hoja de ruta durante los próximos 15 años; para América Latina y el Caribe representa una oportunidad viable de erradicar la pobreza extrema, reducir la desigualdad en diferentes ámbitos, trabajo decente, ciudades sostenibles, entre otros. Es una agenda que pone la dignidad y la igualdad de las personas en el foco internacional con el objetivo de llamar la atención a cambiar el estilo de desarrollo desproporcionado de algunos países. (CEPAL, s.f.)

La Agenda 2030 representa entonces un consenso multilateral entre gobiernos y actores diversos, capaz de tornar compatibles las políticas nacionales a favor del empleo con derechos y el desarrollo con la expansión del comercio internacional y la prevención de conflictos. Representa los compromisos que reconocen a las personas, la paz, la prosperidad compartida, al planeta y las alianzas como los principales rectores, compartidos y universales, en los que se debe basar una nueva batería de estrategias y políticas globales, regionales y nacionales, cuyo objetivo prioritario es caminar conjuntamente hacia una sociedad más igualitaria. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, s.f.)

Aunado a lo anterior Cortes Mura y Peña Reyes, (2019) señalan que el desarrollo sostenible es el término que se le da al equilibrio del manejo del planeta en tres ámbitos: ambiental, social y económico; así mismo estos autores dicen que existen patrones de consumo que determinan la calidad de vida, requiriendo el manejo de recursos naturales, humanos, sociales, económicos

y tecnológicos, con el fin de alcanzar una mejor calidad de vida para la población, y al mismo tiempo, velar porque los patrones de consumo actual no afecten el bienestar de las generaciones futuras.

Un dato interesante frente a este componente lo da Cortes y Peña, (2019) cuando manifiestan que ningún recurso renovable deberá utilizarse a un ritmo superior al de su generación, ningún contaminante deberá producirse a un ritmo superior al que pueda ser reciclado, neutralizado o absorbido por el medio ambiente, enfatizando que los recursos no renovables deberán aprovecharse a mayor velocidad de lo necesario para sustituirlo por uno renovable utilizado de manera sostenible.

2.3 Régimen tarifario de las empresas de servicios públicos

Según la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, (2005) en su cartilla titulada “costos y tarifas municipios menores y zonas rurales” define el costo de un servicio (Recurso Hídrico) como la suma de todas las erogaciones necesarias para suministrar el servicio al usuario, en tanto que la tarifa es el precio que el usuario paga por el servicio.

La ley 689 de 2001 por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, en el Título V enuncia el régimen tarifario que deben cumplir las empresas de servicios públicos y la forma como estas deben realizar la estratificación socioeconómica de los sectores residenciales, comerciales e industriales. (Congreso de Colombia, 2011)

Artículo 102. Estratos y metodología. Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo; 4, medio; 5, medio-alto; 6, alto) dependiendo de las características particulares de los municipios y distritos y en atención, exclusivamente, a la puesta en práctica de las metodologías de estratificación de que trata esta ley. (Congreso de Colombia, 2011)

La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, (Congreso de Colombia, 1994) determinó que las entidades prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben calcular los costos y definir las tarifas aplicando los siguientes criterios orientadores:

- ✓ Eficiencia económica.
- ✓ Neutralidad.
- ✓ Solidaridad y redistribución.
- ✓ Suficiencia financiera.

- ✓ Simplicidad.
- ✓ Transparencia.

En términos generales las entidades prestadoras de servicios públicos deben velar por la búsqueda justa del cobro del servicio para el usuario final, adicionalmente, deben garantizar que la entidad obtenga los recursos económicos necesarios para poder prestar un servicio estable y de calidad en el tiempo. Para lograr esto se debe determinar de forma fiable por parte de la entidad prestadora del servicio cuánto cuesta prestar dicho servicio calculando los costos reales en los que incurre el prestador.

Dentro del desarrollo del proyecto de aula no se analizan los costos desde el punto de vista del prestador del servicio, por el contrario, se tiene la visión y percepción es del consumidor final, tocando aspectos como, el estrato socioeconómico, el cargo fijo que se encuentra en el recibo del servicio de acueducto y alcantarillado, el costo variable que está relacionado con el consumo en metros cúbicos de agua mensual, el ahorro en las viviendas y el subsidio dado por el Estado.

En la tabla 1 se realiza un resumen de la ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, su aplicación, cobertura, tarifas entre otros.

Tabla 1 ley 142 de 1994

Artículo	Resumen	Aplicación Proyecto de Aula
Art. 2	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de la cobertura para compensar la insuficiente capacidad de pago de los usuarios. - Atención prioritaria en materia de agua potable y saneamiento básico. - Régimen tarifario proporcional a los bajos ingresos de los usuarios. 	<p>Los artículos que se describen de la ley ayudaron a conocer los procesos y procedimientos que realizan las ESPD, para determinar los costos que llegan al consumidor final. Estos parámetros sirvieron de base para determinar las variables de estudio, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodo de facturación. - Cargo Fijo. - Tarifa por metro cubico de consumo.
Art. 3	<ul style="list-style-type: none"> - Fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad. - Definición del régimen tarifario teniendo en cuenta las características de cada región. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de agua (metro cubico). - Subsidio
Art. 14	<ul style="list-style-type: none"> - Libertad regulada: las ESPD¹ determinan los precios máximos para los servicios ofrecidos al consumidor. - Libertad Vigilada: las ESPD deben informar por escrito a las comisiones de regulación los cambios realizados en las tarifas. 	

¹ Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios

Artículo	Resumen	Aplicación Proyecto de Aula
Art. 34	- Se consideran restricciones indebidas las siguientes: el cobro de las tarifas que no cubran los gastos de operación del servicio; la prestación del servicio a tarifas inferiores al costo; acuerdos con otras empresas para elevar las tarifas sin tener en cuenta las condiciones de competencia.	
Art. 90	- Cargo fijo (costos fijos) asignados para cada factura es el costo económico en el que incurre la EAAAY ¹ para garantizar la prestación del servicio.	

Fuente: Elaboración propia (2019) basada en la Ley 142 de 1994 (Congreso de Colombia, 1994).

Componente 3: Mediadores pedagógicos en torno a la integralidad

Teóricamente se respalda desde el Proyecto Educativo Institucional de UNISANGIL (PEI) el Modelo Pedagógico el cual, articula el enfoque constructivista, dinamizado desde las competencias necesarias para aprender. El modelo asume la teoría de la modificabilidad cognitiva estructural, logrado a partir de la mediación en un proceso intencionado en la experiencia del aprendizaje (Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL, 2017. P. 30)

En tal sentido en términos del artículo Vygotsky: Enfoque Sociocultural, hace referencia al trabajo de los mediadores basado en la necesidad de articular el contexto con la praxis educativa en este sentido se consideran tres componentes: el pensamiento, el lenguaje que en este sentido cae la responsabilidad sobre este componente en términos técnicos de la contaduría pública y la práctica educativa centrada en el trabajo de campo en las Comunas V y VI.

Otro de los aportes de Vygotsky se relaciona con el uso de instrumentos mediadores (encuestas y entrevistas) para entender los procesos sociales. La creación y utilización de signos como método auxiliar para resolver un problema determinado sirve en el contexto de la investigación como un proceso análogo a la creación y utilización de las herramientas. (Carrera & Mazzarella, 2001). El siguiente autor menciona la importancia de considerar el contexto como elemento mínimo de mediación, en ese sentido manifiesta que:

El objetivo de la mediación pedagógica es la transformación, promover procesos de reestructuración en los sujetos, por tanto, la medición se define también por sus motivaciones, objetivos y consecuencias; el acto o la actividad mediadora, tienen lugar como un armazón que se entrelaza entre las

¹ Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal

circunstancias culturales, la intencionalidad de los sujetos. (Labarrere, 2008, P. 89).

Para este caso el hecho de que la acción pedagógica recaiga en el análisis de los recibos de acueducto y alcantarillado y en los barrios de la ciudad magnifica la significancia del mismo en los estudiantes.

Metodología

La población objeto de estudio se sitúa en las comunas V y VI, conformadas según el Plan Básico de Ordenamiento Territorial del municipio de Yopal-Casanare, (Secretaria de Planeación Municipal, 2005), por los barrios así, comuna V Cunagueros, Laguito, Progreso II, Los Naranjos, El Fical, El Portal, El Garcerero, Bella Vista, Nuevo Milenio, Progreso I, Progreso III, San Mateo, Maranatha, Los Álamos, Villa Nelly, Los Almendros. La comuna VI siendo una redistribución política contenida en el acuerdo Municipal 06 del 06 de mayo del 2018, la cual está compuesta por: Arrayanes, Ciudad Berlín, Ciudad París, Heliconias, La Colina, Llano Grande, Llano Lindo, Llano Lindo 2, Los Ocobos, Metrópoli, San Fernando, Villa Docente, Villa Flor, Villa Nariño, Senderos Manare.

En concordancia con la oficina de planeación de la alcaldía se tiene que las comunas de estudio cuentan con 39.492 habitantes aproximadamente, para ello se realiza un muestreo aleatorio simple, donde se recolectarán 208 datos con un nivel de confianza del 97% y un margen máximo de error admitido del 7,5%; dentro del trabajo de campo se lograron recolectar 217 recibos, los cuales son el insumo principal para analizar los costos generados en el recurso hídrico.

La metodología utilizada en la investigación es de tipo cuantitativa en términos de Hernandez Sampieri, Fernandez y Baptista, (2014) el proceso que se sigue es de carácter deductivo, secuencial, probatorio de tal forma que pueda analizar una realidad objetiva; en este sentido esta representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. El enfoque que más se ajusta al proyecto de aula está dado por el descriptivo, que en términos de los autores ya mencionados buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014). En relación a la definición y el alcance de la investigación tenemos que para este caso es el uso de una estrategia metodológica de aula, aplicado desde el estudio de caso.

De la anterior cita se desprenden las variables de costos y el proyecto de aula, la primera maneja estas dimensiones identificación, periodo de facturación, consumo, cargo fijo, total de

facturación y en la segunda aspectos de metodología como son la sistematización de la información, la triangulación además unas preguntas de conciencia ambiental que los estudiantes realizan a partir de los insumos dados.

En el proceso de intervención surte estas fases:

1. Dinámica de familiarización con el contexto, donde se acude a los barrios de las comunas V y VI de la ciudad de Yopal en compañía de los líderes comunales además se revisa la información secundaria en torno a los barrios y la política nacional de Gestión Integral de Recurso Hídrico.
2. Fase hermenéutica con los recibos de servicio de acueducto y alcantarillado y establecimiento del instrumento de medición.
3. Fase trabajo de campo, acercamiento de a la población objeto de estudio a diez barrios de la de las comunas V y VI de la ciudad de Yopal.
4. Sistematización de la Información.
5. Análisis del ejercicio con los estudiantes.

Dadas las fases se da paso a los resultados producto del ejercicio desplegando las acciones y considerando las variables ya mencionadas.

Resultados

En el acercamiento al contexto junto con los estudiantes se recorren los barrios ya mencionados en compañía de los líderes presidentes de las juntas de acción comunal quienes relatan la historia de poblamiento resaltándose que estas comunas son productos de programas de viviendas de interés social que, con el paso, fue estructurándose hasta lograr su conformación y reconocimiento en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT). Para el caso de la comuna VI se establece con acuerdo municipal 2018, es de notar que esta comuna al momento del estudio es en su mayoría un sector residencial resultado de migraciones al municipio en los últimos tres años.

Luego de la visita el trabajo de campo se centró en preparar a los estudiantes en el uso de instrumentos de registro de hallazgos, para este fin se trazaron sesiones de uso y condiciones de recolección de información de tal forma que el acercamiento a la población objeto fuese satisfactorio además se establece la codificación que corresponde a <RHS/OO barrio>, queriendo significar con ello Recurso Hídrico Subterráneo/número de la vivienda visitada y las siglas de los barrios encuestados.

Para la recolección de la información de las comunas se solicitó los residentes encuestados, que permitan la toma fotográfica de los dos últimos recibos (año 2019) del servicio domiciliario

de acueducto y alcantarillado. Logrando obtener información de 217 recibos, con los cuales se procede a sistematizar información en una base Excel, la tabla 2 muestra la forma como fueron clasificados los datos en concordancia con los ítems siguientes

- ✓ Código: contiene la relación del número de recibos recolectados en cada uno de las viviendas que conforman las comunas, según la codificación correspondiente.
- ✓ Identificación: se encuentra el uso, la dirección de la residencia, el estrato y el nivel del estrato.
- ✓ Periodo de facturación: mes/año.
- ✓ Consumo/M³: El consumo de agua según el periodo de facturación.
- ✓ Costos: cargo fijo, costo variable unitario, costo variable total, costo total, subsidio, costo neto de consumo, pago total, porcentaje de pago con subsidio.

Tabla 2 Sistematización de los recibos de acueducto y alcantarillado Comuna V y VI

TRA1 DE CAMPO	IDENTIFICACIÓN				Mes/Año de análisis del recibo (Consumo de)	consumo/ M3	COSTOS				Subsidio	COSTO NETO DE CONSUMO	Pago Total (agua, alcantarillado y aseo)	Porcentaje de pago con subsidio
	Código	Categoría (uso)	Dirección de residencia barrio	Estrato			Nivel estrato	Cargo Fijo (costo fijo) (\$/mes)	Tarifa/ M3 (Costo Variable Unitario)	Costo Variable Total (Valor total)				
R.S.H/001SJ	Residencial C-46A-N-8-4	2	1	ene-feb/19	11	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 19.512,90	\$ 26.643,90	\$ 10.657,00	\$ 15.986,90	\$ 36.240,90	44,11%	
R.S.H/001SJ	Residencial C-46A-N-8-4	2	1	feb-mar/19	9	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 15.965,10	\$ 23.096,10	\$ 9.238,00	\$ 13.858,10	\$ 33.034,10	41,95%	
R.S.H/002SJ	Residencial K-8A-N-46A	2	1	dic-ene/19	12	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 21.286,80	\$ 28.417,80	\$ 11.367,00	\$ 17.050,80	\$ 37.884,80	45,01%	
R.S.H/002SJ	Residencial K-8A-N-46A	2	1	feb-mar/19	10	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 17.739,00	\$ 24.870,00	\$ 9.948,00	\$ 14.922,00	\$ 34.561,00	43,18%	
R.S.H/003SJ	Residencial k-8-n-47-05	3	2	dic-ene/19	11	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 19.512,90	\$ 26.643,90	\$ 3.996,00	\$ 22.647,90	\$ 51.955,90	43,59%	
R.S.H/003SJ	Residencial k-8-n-47-05	3	2	nov-dic/18	12	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 21.286,80	\$ 28.417,80	\$ 4.263,00	\$ 24.154,80	\$ 53.690,80	44,99%	
R.S.H/004SJ	Residencial C-47-N-7-66	2	1	nov-dic/18	23	\$ 7.131,00	\$ 1.773,90	\$ 40.799,70	\$ 47.930,70	\$ 14.205,00	\$ 33.725,70	\$ 94.118,70	35,83%	

Fuente: Elaboración propia basado en trabajo de campo RHS (2019).

Del análisis de la tabla se extrae que las viviendas corresponden al estrato bajo/bajo (estrato 1) y bajo (estrato 2) (56% de los encuestados), los usuarios de las comunas reciben por su estrato económico un subsidio de consumo que se refleja sistemáticamente en el recibo del servicio público de acueducto y alcantarillado, esto se encuentra reglamentado en la Constitución Política de Colombia (1991) en su artículo 368

“La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.” (s.p).

El principal valor de subsidio para la comuna V corresponde a \$14.925 y para la comuna VI corresponde a \$24.859. Dentro de los aspectos por resaltar se tiene que:

- ✓ El costo fijo es equivalente al cargo fijo que siempre está presente en los recibos públicos exista o no consumo.
- ✓ La tarifa/metro cubico de agua, es un costo variable que está directamente relacionado con el consumo, sin embargo, las empresas de servicios públicos domiciliarios tienen un rango

de metros cúbicos y, de acuerdo a esto, determinan si el consumo es básico, complementario o suntuario.

- ✓ El costo total está conformado por la sumatoria del cargo fijo y el costo variable total, valor que hace alusión solo al consumo en metros cúbicos cuadrados, sin tener en cuenta otras variables (subsidio, intereses moratorios, recargos, entre otros).
- ✓ El costo neto del consumo es la diferencia que se da entre el costo total y el subsidio.
- ✓ Por último, tenemos el pago total del recibo del servicio público en el cual se encuentran otros costos complementarios al consumo del Recurso Hídrico como son el acueducto, el alcantarillo y el aseo municipal, estos servicios se adicionan al valor de costo neto de consumo.

Frente a la estrategia metodología y considerando la evaluación que los estudiantes hicieron de ella se tiene que:

- ✓ Como mediadores pedagógicos, se tiene que utilizar en trabajos de este estilo herramientas que le sean familiares a la población objeto de estudio de tal forma que el dialogo a partir de ellos permita que estudiantes y comunidad en general interactúen e intercambien experiencias.
- ✓ El Proyecto Educativo Institucional (2017) menciona la modificabilidad cognitiva aspecto que se aborda desde la entrevista con los habitantes, donde los estudiantes mencionan que:
 - La acción comunicativa y su asertividad tienen relación directa con el público al cual va dirigido.
 - Los habitantes consideran que necesitan que la Universidad se acerque a ellos dado que saben del cuidado básico, pero no ven cómo podrían participar en campañas que motiven la sostenibilidad del recurso hídrico.
 - Las acciones de cuidado y preservación del recurso hídrico están dadas por el uso del agua resultado de la lavadora para el arreglo de la casa, la recolección de aguas lluvias y el agua del aseo personal para el sanitario, además lavar la loza en el platón entre otros. Notando con ello que pese a sentir la necesidad de saber más se utilizan estrategias en procura del ahorro.
 - Estos acercamientos a la comunidad favorecen en el educando que identifique la necesidad de servicio desde la perspectiva profesional y la responsabilidad que implica el conocimiento apuntando a ellos al desarrollo humano como esencia del progreso de la región.

Conclusiones

El proyecto de aula se constituye en una buena metodología para afianzar el uso del modelo pedagógico de la institución dado que es el contexto el principal facilitador de mediadores pedagógicos que conduzcan al estudiante a interactuar en el contexto identificando necesidades de la población y a la vez reconozcan el conocimiento como una alternativa de servicio social con responsabilidad que contribuyan al desarrollo humano.

Desde la metodología científica, es pertinente centrar esfuerzos en la recolección y sistematización de resultados dado que pese a la organización de instrumentos de registro de hallazgos se presentan inconvenientes en su diligenciamiento, dado que los procesos interpretativos varían frente a un mismo asunto, además vale la pena precisar en este aspecto la necesidad de favorecer la construcción de texto de divulgación que permita que entre pares se valide el saber.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Yopal. (2013). *Plan de Ordenamiento Territorial POT*. Casanare, Yopal. Recuperado el 24 de julio de 2019, de https://yopalcasanare.micolombiadigital.gov.co/sites/yopalcasanare/content/files/000456/22770_pot.pdf
- Arciniegas, D. G. (30 de abril de 2007). Metodología para la planificación de proyectos pedagógicos de aula en la educación inicial. *Actualidades investigativas en educación*, 7(1), 1-37. Obtenido de <http://revista.inicie.ucr.ac.cr>
- Carrera, B., & Mazzarella, C. (abril - junio de 2001). Vigotsky: Enfoque Sociocultural. *Educere [en línea]*, 5(13), 41-44. Recuperado el 24 de julio de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>
- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (2005). *Costos y Tarifas municipios menores y zonas rurales*. Recuperado el 24 de julio de 2019, de <https://www.cra.gov.co/documents/Revista16.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (s.f.). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/acerca-la-agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- Congreso de Colombia. (28 de diciembre de 1992). *Ley 30 de 1992*. Bogotá, D.C., Colombia.
- Congreso de Colombia. (11 de julio de 1994). *Ley 142 de 1994*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html
- Congreso de Colombia. (28 de agosto de 2011). *Ley 689 del 28 de agosto de 2001*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4633>
- Consejo Municipal. (s.f.). *Acuerdo N° 06*. Recuperado el 17 de Julio de 2019, de <http://www.concejo-jerico-antioquia.gov.co/proyectos-de-acuerdo/acuerdo-no-006-de-2018-reglamento-interno-concejo-municipal>
- Constitución Política de Colombia . (20 de Julio de 1991). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado el 24 de julio de 2019, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

- Cortes Mura, H. G., & Peña Reyes, J. I. (02 de 02 de 2019). *De la sostenibilidad a la sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a04.pdf>
- Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL. (2017). *Proyecto Educativo Institucional*. Institucional, académico , UNISANGIL, Santander, San Gil. Recuperado el 25 de julio de 2019
- Global Water Partnership (GWP). (21 de diciembre de 2011). *Qué es la gestión integral del recurso hídrico*. Recuperado el 22 de julio de 2019, de <https://www.gwp.org/es/GWP-Sud-America/ACERCA/por-que/PRINCIPALES-DESAFIOS/Que-es-la-GIRH/>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 26 de julio de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Labarrere, A. (2008). Bases conceptuales de la mediación y su importancia actual en la práctica pedagógica . *SUMMA Psicológica UST*, 5(2), 87-96. Recuperado el 25 de julio de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774206>
- Ministerio de Ambiente. (2014). *Min Ambiente Prosperidad para Todos, IDEAM*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://www.minambiente.gov.co/index.php/gestion-integral-del-recurso-hidrico/direccion-integral-de-recurso-hidrico/politica-nacional-para-la-gestion-integral-del-recurso-hidrico>
- Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. (23 de julio de 2019). *Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://www.minambiente.gov.co/index.php/gestion-integral-del-recurso-hidrico/direccion-integral-de-recurso-hidrico/politica-nacional-para-la-gestion-integral-del-recurso-hidrico>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas . Recuperado el 25 de julio de 2019, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Pontet, N., & Vaneskahian, A. (Octubre, 2002). Estrategias metodológicas para la Enseñanza de la Disciplina Contable de Costos en la UDELAR. *XXV Congreso del Instituto Argentino de Profesores Universitarios de Costos*, (pág. 21). Buenos Aires.
- Ruíz de Garreta, A., & Rodríguez, C. I. (25 de 06 de 2013). *La importancia del manejo sustentable del agua*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <https://www.unicen.edu.ar/content/la-importancia-del-manejo-sustentable-del-agua>
- Secretaria de Planeación Municipal. (2005). *Plan Básico de Ordenamiento Territorial Municipio de Yopal - Casanare. Diagnostico Territorial*, 299. Recuperado el 24 de julio de 2019, de [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/diagn%C3%B3stico%20-%20yopal%20\(299%20pag%20-%203142%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/diagn%C3%B3stico%20-%20yopal%20(299%20pag%20-%203142%20kb).pdf)

Capítulo 5. Análisis de competencias ciudadanas del programa de Contaduría Pública:

Una mirada desde las pruebas Saber Pro

Yeiny Liset Sierra Umaña¹, Doris Amanda Suárez Díaz²

Resumen

La presente investigación hace un análisis de las competencias ciudadanas de los programas de Contaduría Pública en Colombia; la investigación es de tipo descriptivo bajo el enfoque cuantitativo pues se usaron datos estadísticos de acuerdo a los resultados obtenidos por cada uno de los programas analizados. Se analizaron en total 175 universidades, 129 privadas y 46 públicas. Los principales resultados evidencian las bajas competencias de los estudiantes en términos de ciudadanía, por lo que se vuelve preocupante respecto a su ejercicio profesional y el impacto que generará en la sociedad.

Palabras claves: competencias ciudadanas, pruebas Saber Pro

Abstract

The present investigation makes an analysis of the citizen competencies of the Public Accounting programs in Colombia; The research is descriptive in the quantitative approach because statistical data were used according to the results obtained by each of the programs analyzed. A total of 193 universities, 129 private and 64 public were analyzed. The main results show the low competences of students in terms of citizenship, so it becomes worrying about their professional practice and the impact it will generate in society.

Keywords: citizen competencies, Saber Pro tests

Introducción

La ciudadanía establece una formación de competencias en la que se integran muchas variables de orden social, cultural y económico. Su desarrollo parte de procesos educativos en la que los individuos puedan conocer sus derechos y deberes como agente social; procesos en las que Instituciones Educativas participen formando seres íntegros en todas las acciones que

¹ Economista y magister en Estudios y gestión del desarrollo. Actualmente se desempeña como coordinadora de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNISANGIL sede Yopal, directora del grupo de Investigación Scientia Karayurú y docente investigadora.

² Contador Público y especialista en Finanzas. Coordinadora del semillero Doxa Finis y docente investigadora del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL sede Yopal.

realicen. Las Instituciones de Educación Superior son centros que buscan formar a las personas desde diferentes disciplinas; sin embargo, debe tenerse en cuenta, que la profesionalización desde este nivel superior debe articular competencias no sólo específicas sino ciudadanas; el profesional debe entender que hace parte de una sociedad en la cual debe proteger los intereses de la misma desde su actuar.

Muchos de los problemas sociales que viven las regiones se dan por que las personas más competentes ejercen malas actuaciones desde sus cargos, esto en especial desde el sector público. Según un informe del Observatorio de la Universidad Colombiana, en cuatro de las universidades privadas de gran reconocimiento sus egresados están inmersos en acciones de corrupción. Por lo tanto, es de reflexionar que, si bien las competencias específicas desde un área son importantes, la formación en competencias ciudadanas puede ser mucho más relevante para conseguir los objetivos de desarrollo económico en una región.

La presente investigación dará a conocer los resultados de las competencias ciudadanas según los resultados del examen Saber Pro 2018 de los programas de Contaduría Pública de las Universidades públicas y privadas en Colombia. En la primera parte se hará una revisión teórica sobre las competencias ciudadanas y el impacto desde la educación; en la segunda parte se analizarán los resultados de las competencias ciudadanas de las universidades en Colombia desde el carácter público y privado en la que se determina la baja formación de estas competencias desde la universidad y más en este nivel superior.

Referente Teórico

La formación integral establece la cooperación de instituciones que favorezcan un entorno en el que la persona pueda ejercer sus acciones de una manera eficiente desde un actuar social; de ahí que la relación de causalidad entre la educación y desarrollo regional vienen determinadas a la hora de generar procesos educativos que favorezcan la formación específica y ciudadana, las naciones deben enfocar sus políticas educativas a la formación integral, hacia ciudadanos con capacidad de participar en campos que lleven a la defensa de los derechos humanos y sociales.

De ahí que la educación enmarca la base fundamental de toda construcción ciudadana, las instituciones educativas son las principales garantes en el fortalecimiento de las competencias asociadas al actuar democrático. Para el MEN, la educación con calidad:

Es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus

deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país (Ministerio de Educación, 2019)

Lo anterior establece el impacto que tiene la formación ciudadana en una sociedad que demanda profesionales éticos y que prosigan la continua búsqueda del respeto hacia los derechos y deberes como ciudadanos y en especial afirma Giraldo hacia "la participación de la vida política de sus países" (2015, p.79). Para la autora, el ciudadano es un ser político que no está formado bajo el aprendizaje de normas sino de una verdadera construcción de ciudadanía orientada a una forma de vida que establezca una relación con la sociedad en la que se encuentra. De ahí que la autora cita a Moreno (2013) el cual afirma que la ciudadanía es una posición que posibilita a que el individuo tenga acceso a los recursos básicos para que puede ejercer sus derechos y deberes; cuando no se accede este no puede ejercer nada, por lo que habría un déficit de ciudadanía.

Marshall, pionero de la concepción moderna de ciudadanía, la define a través de tres elementos: civil, político y social (ver tabla 1). Para el autor los derechos sociales son muchos más amplios y en su forma actual "conllevar una invasión del contrato por el status, la subordinación del precio de mercado a la justicia social, el remplazo de la libertad de comercio por la declaración de los derechos" (Sojo, 2012, p. 29); de ello implica, parafraseando a algunos autores, la construcción de escenarios permanentes donde se puedan relacionar los unos con los otros, bajo una dignidad humana; por lo que la escuela se convierte en un actor fundamental, pues a través de sus prácticas pedagógicas forman a las personas hacia la construcción de un mundo humanamente habitable (Avendaño, Paz & Parada, 2015).

La universidad como espacio de formación profesional debe garantizar que la construcción de ciudadanía sea permanente. Para Gauna ésta debe garantizar un aprendizaje hacia la formación de un carácter más humano y crítico y por ende ético y moral (2010); para la autora,

En los asuntos de la ciudadanía, se mira a los jóvenes universitarios y a las jóvenes universitarias a partir de sus prácticas sociales, pensado y pensadas desde de las características que presentan los sujetos humanos en el ámbito de su vinculación a las sociedades y su participación en ellas (2010, p. 9)

Tabla 1. Derechos civiles, políticos y sociales

Derechos civiles	Derechos políticos	Derechos sociales
-Libertad de expresión. -Libertad de pensamiento. -Libertad Religiosa. -Derecho a la propiedad privada. -A la conclusión de contratos. -El derecho a la justicia.	Derecho a participar en el ejercicio del poder político, como miembro de un cuerpo investido de autoridad política o como elector de los miembros designados para integrar tales cuerpos.	-Derecho al bienestar -Derecho a la seguridad económica -Derecho a compartir con el resto de la comunidad -La herencia social -Vivir la vida como un ser civilizado de acuerdo con los estándares prevalecientes en la sociedad

Fuente: Sojo. C (2002)

Desde el Ministerio de Educación Nacional se promueve la construcción de ciudadanía a través de la formación en competencias ciudadanas desde todos los niveles; para su evaluación el MEN:

evalúa o mide los conocimientos y habilidades que promueven la ciudadanía a través del conocimiento y comprensión del marco de la Constitución Política. No sólo pretende medir el dominio en deberes y derechos sino también la participación activa en la comunidad a la cual se pertenece. Es así como mide si un evalúa un ciudadano competente es aquel que conoce su entorno social y político; tiene presentes sus derechos y obligaciones; posee la capacidad de reflexionar sobre problemáticas sociales; se interesa por los asuntos propios de su colectividad; participa en la búsqueda de soluciones a problemas sociales; y busca el bienestar de su comunidad. (ICFES, 2018)

Con el tema de globalización facilitado por las comunicaciones debe tomarse o actualizarse las teorías en educación, ciudadanía y competencias ciudadanas, muchos serán los que den sus propios conceptos, pero es necesario tener como referentes a organismos de índole internacional como la UNESCO, la OCDE entre otras ya que estas tienen incidencia en las políticas públicas de países como Colombia. A nivel nacional el referente a considerar es el Ministerio de Educación Nacional - MEN, pues es de allí donde se espera que se ponga en marcha las consideraciones a tener en cuenta para la formación en educación de sus ciudadanos.

Diseño metodológico

El análisis de las competencias ciudadanas del programa de Contaduría Pública se soportó utilizando los resultados del Examen Pro del año 2018 del programa de Contaduría Pública de las universidades públicas y privadas en Colombia, las cuales debían estar con registro SNIES

y estar activos ante el Ministerio. Es una investigación de tipo descriptivo de enfoque cualitativo pues se realizó un análisis basado en datos estadísticos.

De acuerdo a lo anterior, usando el código SNIES se consultó en la página del ICFES los resultados de cada una de las universidades, analizando el promedio, la desviación estándar, el nivel de desempeño y el resultado de las afirmaciones usando la guía metodológica del examen. En total se analizaron 129 universidades privadas y 46 universidades públicas.

Las competencias ciudadanas consideradas dentro de las competencias genéricas, son evaluadas solamente las competencias cognitivas a través de cuatro competencias básicas como lo son las de *conocimiento, argumentación, multiperspectivismo y pensamiento sistémico*; y a la vez cada una de estas competencias tienen sus **propias afirmaciones** con sus **respectivas evidencias** (ver tabla 2)

Si menos del 20% de las respuestas de los estudiantes, asociadas a esta afirmación están erradas gráficamente se le asigna el color verde.

Si entre el 20% - 40% de las respuestas de los estudiantes, asociadas a esta afirmación están erradas gráficamente se le asigna el color amarillo.

Si entre el 40% - 70% de las respuestas de los estudiantes, asociadas a esta afirmación están erradas gráficamente se le asigna el color naranja.

Si más del 70% de las respuestas de los estudiantes, asociadas a esta afirmación están erradas gráficamente se le asigna el color rojo.

Tabla 2 Competencias, Afirmaciones, Evidencias (Competencias Ciudadanas)

Competencia	Afirmación	Evidencia
	• Comprende qué es la Constitución Política de Colombia y sus principios fundamentales.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce las características básicas de la Constitución. • Reconoce que la Constitución promueve la diversidad étnica y cultural del país, y que es deber del Estado protegerla. • Comprende que Colombia es un Estado social de derecho e identifica sus características.
	• Conoce los derechos y deberes que la Constitución consagra.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los derechos fundamentales de los individuos. • Reconoce situaciones en las que se protegen o vulneran los derechos sociales, económicos y culturales consagrados en la Constitución.

Competencia	Afirmación	Evidencia
Conocimientos		<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los derechos colectivos y del ambiente consagrados en la Constitución. • Conoce que la Constitución consagra deberes de los ciudadanos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la organización del Estado de acuerdo con la Constitución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce las funciones y alcances de las ramas del poder y de los organismos de control. • Conoce los mecanismos que los ciudadanos tienen a su disposición para participar activamente en la democracia y para garantizar el respeto de sus derechos.
Argumentación	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza y evalúa la pertinencia y solidez de enunciados-discursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Devela prejuicios e intenciones en enunciados o argumentos. • Valora la solidez y pertinencia de enunciados o argumentos.
Multiperspectivismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la existencia de diferentes perspectivas en situaciones en donde interactúan diferentes partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • En situaciones de interacción, reconoce las posiciones o intereses de las partes presentes y puede identificar un conflicto. • Reconoce que las cosmovisiones, ideologías y roles sociales, determinan diferentes argumentos, posiciones y conductas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza las diferentes perspectivas presentes en situaciones en donde interactúan diferentes partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compara las perspectivas de diferentes actores. • Establece relaciones entre las perspectivas de los individuos presentes en un conflicto y propuestas de solución.
Pensamiento sistémico	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende que los problemas y soluciones involucran distintas dimensiones y reconoce relaciones entre estas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece relaciones que hay entre dimensiones presentes en una situación problemática. • Analiza los efectos en distintas dimensiones que tendría una solución.

Fuente: Guía de Orientación Saber Pro - Módulo de Competencias Ciudadanas (2018)

Según la Guía de orientación usada por el ICFES el Promedio por módulo: corresponde al resultado obtenido por los estudiantes del programa en el módulo de competencias ciudadanas expresado en una escala de 0 a 300 siendo la media 150, por lo que se sacó el promedio del promedio obtenido en cada uno de los programas tanto públicas como privadas. La desviación estándar realiza una medida de dispersión de los puntajes de los estudiantes. El promedio de la desviación se fijó según la guía en 30.

Respecto al nivel de desempeño la Guía establece que son una descripción cualitativa de las competencias de los estudiantes en éste módulo. Se subdividieron en 4 niveles, siendo el 4 el de mayor desempeño.

Resultados

Los resultados arrojaron que el promedio del promedio de los resultados de las universidades privadas frente a las competencias ciudadanas fue de 135, el de las universidades públicas fue de 143, por lo que significa que están debajo de la media (150), la desviación estándar fue de 27 y 29, por lo que los resultados de las privadas no fueron tan dispersos.

Frente a los niveles de desempeño, las tablas 3 y 4 describen el desempeño de las universidades privadas y públicas en esta competencia. Se observa que el desempeño de las privadas en el nivel 1, el 47% de las universidades, del 21%-40% de los estudiantes se encuentran en este nivel, seguido del 36% entre el 41%-40% de los estudiantes; lo que representa un porcentaje alto teniendo en cuenta que este es el nivel más bajo en los niveles de desempeño. En el nivel 4 de desempeño se detalla que, el 100% de las universidades, menos del 20% de los estudiantes se encuentran en este nivel, lo que significa un débil desempeño de estudiantes que se encuentran en el nivel alto.

Respecto a las universidades públicas se observa que en el nivel 1, el 63% de las universidades, del 21%-40% de los estudiantes se encuentran en este nivel. En el nivel de desempeño 4 se detalla que, el 98% de las universidades, menos del 20% de los estudiantes se encuentran en este nivel, lo que significa que muy poca proporción de estudiantes frente a este alto nivel de desempeño.

Tabla 3. Nivel de desempeño Universidades privadas

NIVEL	0 - 20%	21%- 40%	41% -60%	61%-80%	81%-100%	TOTAL
1	12%	47%	36%	5%	0%	100%
2	5%	53%	40%	2%	0%	100%
3	48%	42%	7%	3%	0%	100%
4	100%	0%	0%	0%	0%	100%

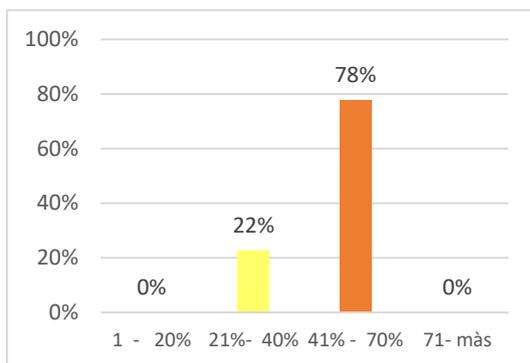
Tabla 4. Nivel de desempeño Universidades públicas.

NIVEL	0 - 20%	21%- 40%	41% -60%	61%-80%	81%-100%	TOTAL
1	20%	63%	15%	2%	0%	100%
2	9%	63%	28%	0%	0%	100%
3	22%	54%	20%	4%	0%	100%

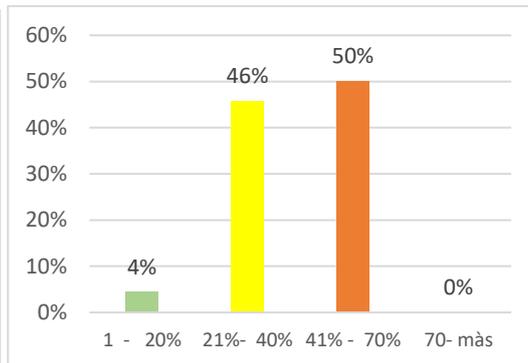
De acuerdo al resultado de las afirmaciones a continuación se describe gráficamente el porcentaje de universidades cuyos rangos de estudiantes contestaron dichas afirmaciones erróneamente; siendo 100% el porcentaje más alto en respuestas erróneas.

1. Analiza y evalúa la pertinencia y solidez de enunciados-discursos

Gráfica 1. U. Privada



Gráfica 2. U. Pública

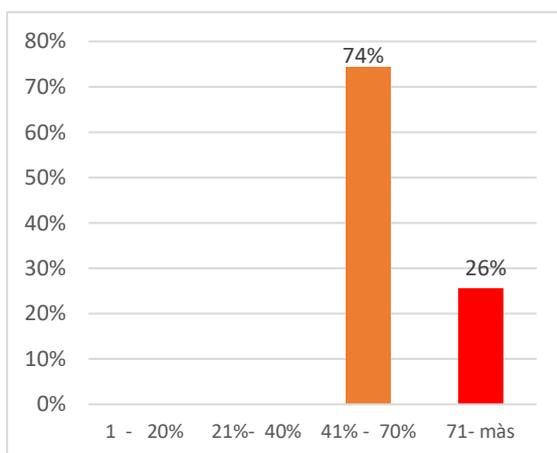


Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

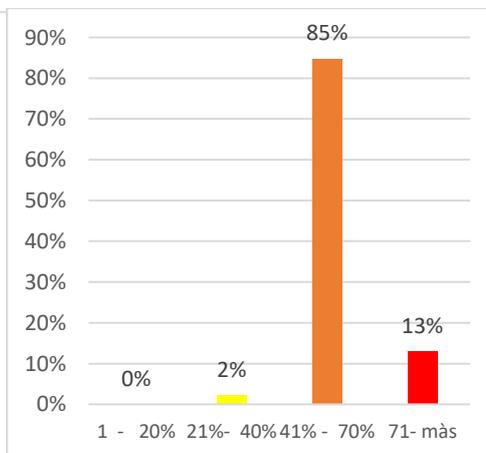
Los estudiantes de la universidad privada son los que más presentan debilidad frente a la habilidad de analizar o evaluar un discurso de forma crítica, las respuestas fueron erróneas entre un 41-70% del 50% de las universidades. La universidad pública presenta unos mejores resultados sin embargo presentan también debilidades frente a esta afirmación.

2. Comprende qué es la Constitución Política de Colombia y sus principios fundamentales

Gráfica 3. U. Privada



Gráfica 4. U. Pública

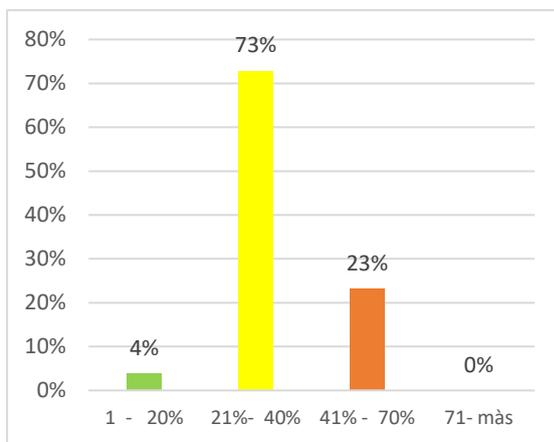


Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

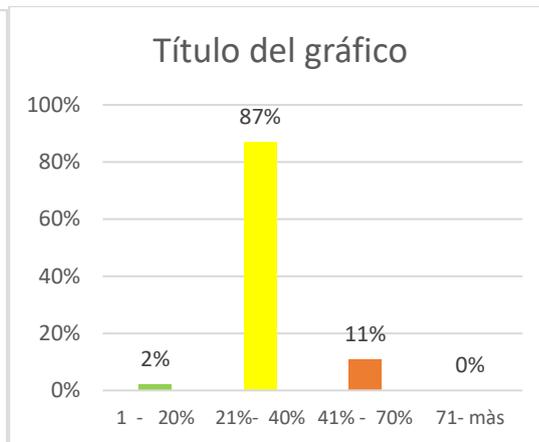
Frente a esta afirmación se evidencia el alto índice de respuestas erróneas, sobresaliendo negativamente las universidades privadas que contestaron mal más de 71% de preguntas, frente a la pública que fue del 13%. Esta afirmación deja ver que los futuros profesionales se enfrentan a un mercado laboral donde desconocen los principios fundamentales, que daría lugar a que no responden de manera apropiada a resolver los problemas de su contexto.

3. Conoce los derechos y deberes que la Constitución consagra

Gráfica 5. U. Privada



Gráfica 6. U. Pública

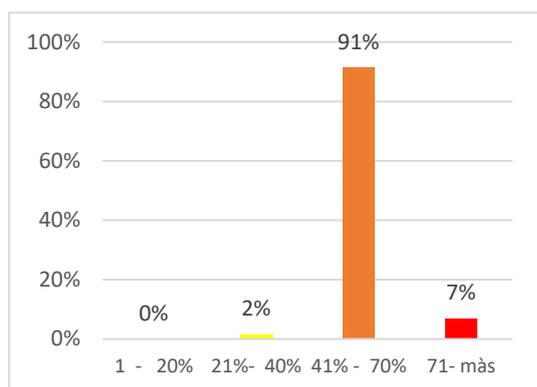


Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

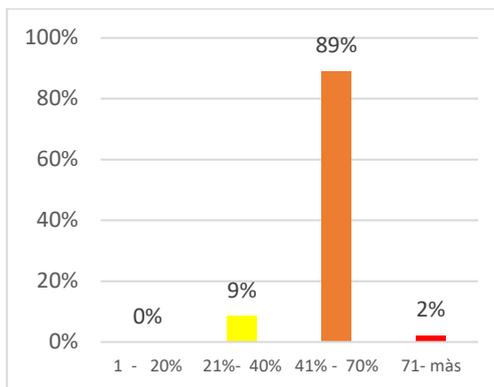
Frente a esta afirmación se evidencia que un 73% de las universidades privadas y 87% de las universidades públicas los estudiantes contestaron erróneamente entre el 21% y el 40% de las preguntas. Aunque hay una mejora en esta afirmación frente a las anteriores, es importante resaltar que conocer los derechos y deberes permite al ciudadano generar una relación social más partidaria, en especial en un quehacer profesional donde sus actos van a ser evaluados frente al conocimiento o desconocimiento de los mismos.

4. Conoce la organización del Estado de acuerdo con la Constitución

Gráfica 7. U. Privada



Gráfica 8. U. Pública

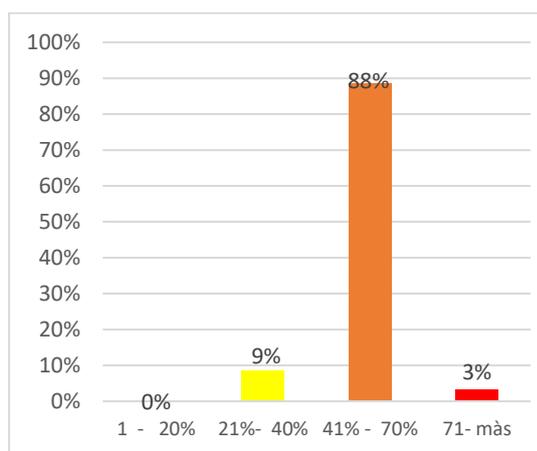


Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

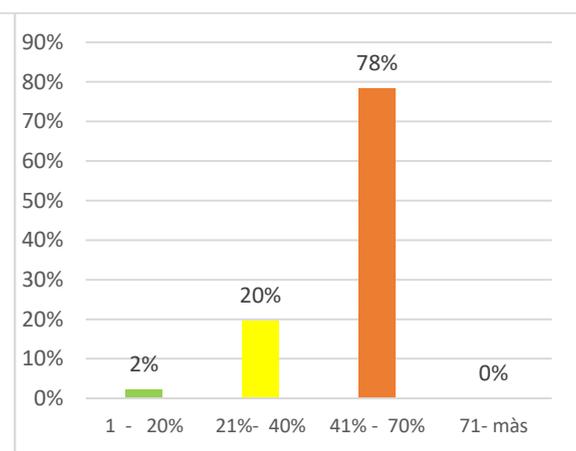
Se evidencia que el 91% y el 89% de los estudiantes de las universidades privadas y públicas respectivamente contestaron incorrectamente entre el 41% y el 70% de las preguntas asociadas a esta afirmación, es decir que los estudiantes desconocen la organización del Estado de acuerdo a la Constitución. Esto atañe una gran preocupación, en especial en este nivel educativo, pues evidencia que los estudiantes desconocen las funciones y alcances de las ramas del poder y de los organismos de control, así como los mecanismos de participación donde ellos como profesionales pueden hacer control frente al actuar del Estado.

5. Reconoce la existencia de diferentes perspectivas en situaciones en donde interactúan diferentes partes

Gráfica 9. U. Privada



Gráfica 10. U. Pública



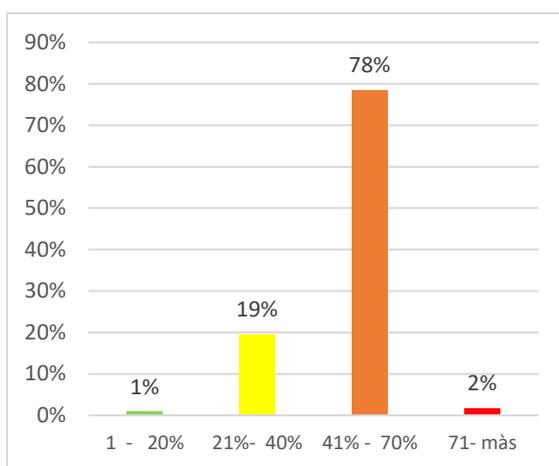
Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

En el año 2018 el 88% en las universidades privadas y el 78% en las universidades públicas contestaron incorrectamente entre el 41% y el 70% de las preguntas que evidencian si, el estudiante cuando esté en situaciones de interacción reconoce las posiciones o intereses de las

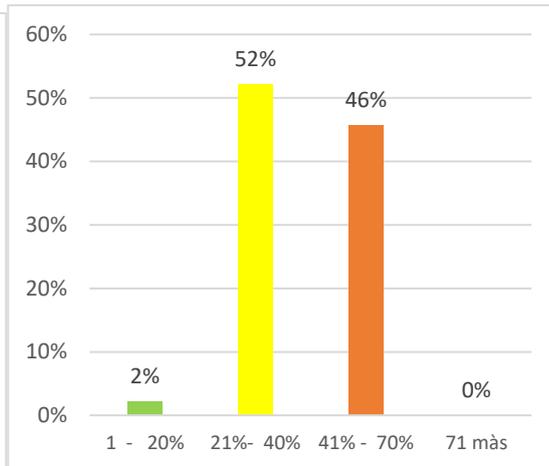
partes involucradas y a su vez puede identificar un conflicto. Frente a esta afirmación se observa la baja habilidad de los estudiantes de reconocer las diferentes visiones o perspectivas, lo que dificulta que ellos propongan soluciones y más bien profundicen posibles conflictos.

6. Analiza las diferentes perspectivas presentes en situaciones en donde interactúan diferentes partes.

Gráfica 11. U. Privada



Gráfica 12. U. Pública

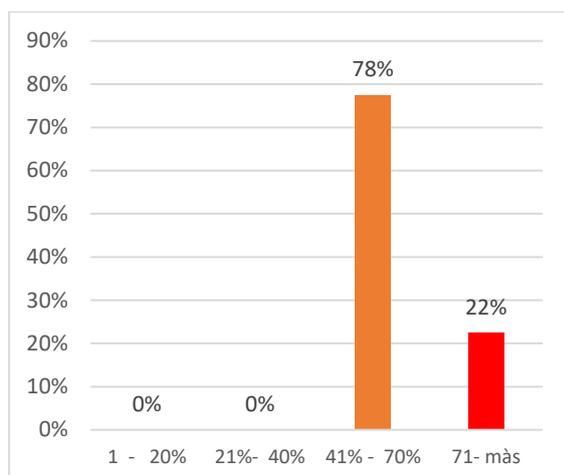


Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

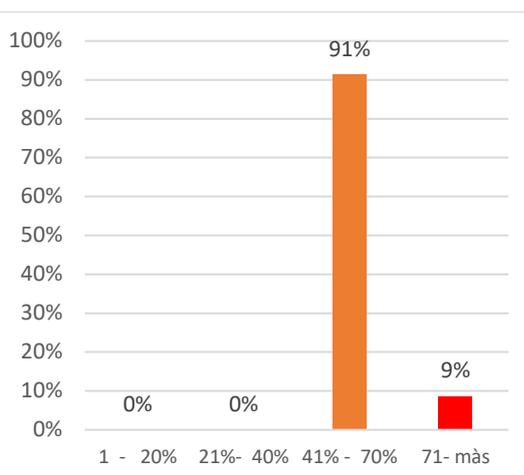
El 52% de los estudiantes de las universidades públicas contestaron incorrectamente entre el 21% y el 40% de las preguntas; mientras que el 78% de los estudiantes de las universidades privadas contestaron incorrectamente entre 41% y 70% de las preguntas. La presente afirmación indica que los estudiantes, en especial las privadas, no tiene la habilidad de analizar los efectos en distintas dimensiones que tendría una solución, preocupante situación teniendo en cuenta el quehacer profesional frente a soluciones oportunas y eficientes frente a problemáticas en su quehacer profesional donde hay una gran interacción entre individuos.

7. Comprende que los problemas y sus soluciones involucran distintas dimensiones y reconoce relaciones entre estas.

Gráfica 13. U. Privada



Gráfica 14. U. Pública



Fuente: Elaboración Propia basado en resultados ICFES 2018.

Las gráficas 13 y 14 muestran que el 22% de estudiantes de las universidades privadas y el 9% de estudiantes de las universidades públicas contestaron erróneamente más del 71% de las preguntas que soportan esta afirmación, preocupante situación, porque supone la baja habilidad del estudiante de analizar los problemas desde distintas dimensiones, que lo llevarían como profesional a no generar respuestas oportunas y eficientes que impacten en su medio.

Conclusiones

La investigación muestra la baja formación ciudadana en las universidades que cuentan con programas de Contaduría Pública. Lo que permite evidenciar el bajo conocimiento sobre la constitución y su relación con la sociedad como actor social. Situación preocupante, teniendo en cuenta que el quehacer del contador implica que su labor sea ética e íntegra dentro de una organización.

La formación en las universidades debe ir más allá de fortalecer las competencias específicas; la transversalidad en el currículo de las competencias ciudadanas se convierte en una tarea relevante dentro del aula en el que el profesor debe entender la importancia de incluir en sus actividades la evaluación de las mismas. Por lo tanto, es necesario también que las universidades evalúen el componente ciudadano del docente.

Es necesario hacer este tipo de estudios para hacer de la educación y en especial de la universidad un espacio en el que la integralidad y la ciudadanía sea el pilar fundamental para generar profesionales que promuevan un verdadero desarrollo económico.

Referencias

- Avendaño Castro, W., Paz Montes, L., & Parada Trujillo, A. (2015). Construcción de ciudadanía: un modelo para su desarrollo en la escuela. . *El Ágora USB*, 479-492.
- Gaúna, E. (2010). Universidad y Construcción de Ciudadanía: “Perspectiva sobre la política, lo político, la participación y el ejercicio de la ciudadanía de los estudiantes de la UNNE”.
- Giraldo Zuluaga, G. A. (2015). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. *Educación y educadores*, 72-92.
- ICFES. (JUNIO de 2018). *GUÍA DE ORIENTACIÓN SABER PRO*. Obtenido de GUÍA DE ORIENTACIÓN SABER PRO: <https://www.icfes.gov.co/documents/20143/496194/Guia%20de%20orientacion%20modulos%20de%20competencias%20genericas-saber-pro-2018.pdf>
- Ministerio de Educación. (03 de JULIO de 2019). *MINIEDUCACIÓN*. Obtenido de MINIEDUCACIÓN: https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-259478.html?_noredirect=1
- Sojo, C. (2012). la noción de ciudadanía en el debate latinoamericano. *Revista Cepal*, 25-36.

Capítulo 6. Diagnóstico de los estilos de aprendizaje según el modelo de David a. Kolb en los estudiantes de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de San Gil, en la sede San Gil Santander Colombia

Nury Yaidy PARRALES Martínez¹, María Teresa Plata Becerra², Luz Amparo Bernal Benítez³

Resumen

Tomando en cuenta que el Programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, tiene como objetivo formar profesionales competentes, con conocimientos, destrezas y habilidades en las disciplinas contable, financiera, de control y fiscal, convirtiéndose en un soporte fundamental en el proceso de toma de decisiones para el apoyo en la transformación de las actividades económicas de la región y el desarrollo académico de las profesiones, es muy conveniente la formación impartida por los docentes en las diversas áreas de competencias, y a la vez, se ve obligado a determinar y facilitar conjuntamente, la forma en que éstos profesionales pueden orientar sus asignaturas con la metodología y pedagogía adecuada; se hace necesario, identificar ¿Cuál es el estilo de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb, predominante en los estudiantes del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, de la sede San Gil?. Para obtener respuesta a este interrogante se plantea el objetivo general el cual comprende la identificación del estilo de aprendizaje predominante en los estudiantes del Programa de Contaduría Pública de la Sede San Gil de UNISANGIL, de acuerdo al modelo de David Kolb. Dicho objetivo es propuesto, con el fin de plantear estrategias de modificabilidad que permitan afianzar el aprendizaje de los estudiantes. El diseño metodológico, que se tuvo en cuenta para esta investigación es de enfoque: cuantitativo, tipo: descriptiva, diseño: experimental, población: 146 alumnos, muestra: 138 alumnos, diseño y técnica de recolección: cuestionario y los primeros hallazgos son: 1) El 74% de los estudiantes encuestados está representado por mujeres y el 26% lo representan hombres, y la nota Promedio General Acumulada (PGA), es de 3.62. Mientras que el promedio del semestre de total de los estudiantes encuestados se encuentra ubicado en un 3.65. 2) El estilo de aprendizaje de los estudiantes del Programa de Contaduría Pública sede San Gil es el reflexivo.

Palabras Clave: Aprendizaje, Modelo, Estilo, Característica

¹ Docente tiempo completo del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, nparrales@unisangil.edu.co

² Docente tiempo completo del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, mplata@unisangil.edu.co

³ Docente tiempo completo del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, lbernal@unisangil.edu.co

Abstract

Taking into account that the Public Accounting Program of UNISANGIL, aims to train competent professionals, with knowledge, skills and abilities in the accounting, financial, control and fiscal disciplines, becoming a fundamental support in the decision-making process for the support in the transformation of the economic activities of the region and the academic development of the professions, it is very convenient the training given by the teachers in the different areas of competences, and at the same time, it is forced to determine and facilitate together, the how these professionals can guide their subjects with the appropriate methodology and pedagogy; It is necessary to identify what is the learning style according to the model of David Kolb, predominant in the students of the Public Accounting program of UNISANGIL, of the San Gil headquarters? To obtain an answer to this question, the general objective is set, which includes the identification of the predominant learning style in the students of the Public Accounting Program of the San Gil Headquarters of UNISANGIL, according to the David Kolb model. Said objective is proposed, in order to propose modifiability strategies that will strengthen student learning. The methodological design, which was taken into account for this research is of a focus: quantitative, type: descriptive, design: experimental, population: 146 students, sample: 138 students, design and collection technique: questionnaire and the first findings are: 1) 74% of the students surveyed are represented by women and 26% represent men, and the Cumulative General Average (PGA) score is 3.62. While the semester average of the total number of students surveyed is located at 3.65. 2) The learning style of the students of the Public Accountancy Program based in San Gil is the reflexive one.

Keywords: Learning, Model, Style, Characteristic

Introducción

La presente investigación se realizará con el objetivo de identificar los estilos de aprendizaje en los estudiantes del programa de Contaduría Pública de UNISANGIL, en la Sede de San Gil, según el estilo de David Kolb.

El camino a realizar para desarrollar el proyecto de investigación es en primera medida detallar estilos de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb, y consolidarla, luego Identificar los estilos de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb en los Estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL, sede San Gil, la cual se hará a través de un instrumento, (encuesta)

Una vez se recolecte la información, se analizarán los resultados, y a su vez se presentarán una serie de recomendaciones y sugerencias para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Sede San Gil de UNISANGIL, de acuerdo al modelo que sugiere David Kolb y que les sirva a los docentes de apoyo para la orientación de sus asignaturas.

Objetivo general

Identificar el estilo de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb, en los estudiantes del Programa de Contaduría Pública de la Sede San Gil en UNISANGIL, con el fin de plantear estrategias de modificabilidad que permitan afianzar el aprendizaje de los estudiantes.

Objetivos Específicos

1. Detallar los estilos de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb.
2. Identificar los estilos de aprendizaje de acuerdo al modelo de David Kolb en los estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL, de la sede San Gil.
3. Presentar propuesta de recomendaciones y sugerencias para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo a la metodología sugerida por David Kolb.

Referentes Teóricos

Inicialmente, tomamos el significado de la palabra Estilo: Modo o forma característica de actuar o de ser. Serie de comportamientos reunidos.

El estilo de aprendizaje ofrece un camino o facilidad para una persona en proceso de aprendizaje. Algunos referentes lo expresan así: para R. Dunn, K. Dunn y G. Price (1979), estilo de aprendizaje es: “la manera por la que 18 elementos diferentes (más adelante los aumentaron a 21), que proceden de 4 estímulos básicos, afectan a la habilidad de una persona para absorber y retener”.

Se trata de una definición descriptiva adaptada a la misma taxonomía de estilos que estos autores propugnan. Otra crítica habitual contra esta definición consiste en señalar la ausencia del elemento inteligencia.

Hunt (1979) describe estilos de aprendizaje como: “las condiciones educativas bajo las que un discente está en la mejor situación para aprender, o qué estructura necesita el discente para aprender mejor”.

Leichter (1973) profesor de educación de Teachers Collage, Columbia University, NY, ha estudiado lo que él llama Estilo Educativo. Muchos de los puntos de su análisis coinciden con lo que nosotros hemos denominado Estilo de Aprendizaje, por ejemplo, cómo los individuos se

diferencian en el modo de iniciar, investigar, absorber, sintetizar y evaluar las diferentes influencias educativas en su ambiente, y de integrar sus experiencias, y la rapidez del aprendizaje, entre otras. (Gallego Domingo, 2012).

El estilo de aprendizaje es propio de cada persona, cada una tiene su propio método o estrategia para aprender y facilitar el aprendizaje.

Los estilos de aprendizaje están estrechamente ligados con las estrategias de enseñanza – aprendizaje. Las personas pueden utilizar estilos de aprendizaje diferentes, pueden cambiar dependiendo la circunstancia, aunque predomina alguno de ellos. Los estilos de aprendizajes deben ser flexibles.

Los docentes dentro de su ambiente de aprendizaje deben hacer que el estudiante sea consciente de los estilos aprendizajes y debe animarlos a ampliar y reforzar el propio estilo de cada uno. Cuando al estudiante se le enseña según su propio estilo de aprendizaje aprende con más efectividad, es mejor enseñar el cómo aprender que el qué aprender.

Particularmente Hederich y Camargo (1999) señalan que el concepto de estilo hace alusión a modalidades generales para la recepción, organización y procesamiento de la información, modalidades que se manifiestan en variaciones de las estrategias, planes y caminos específicos que sigue una persona cuando de llevar a cabo una tarea cognitiva se trata.

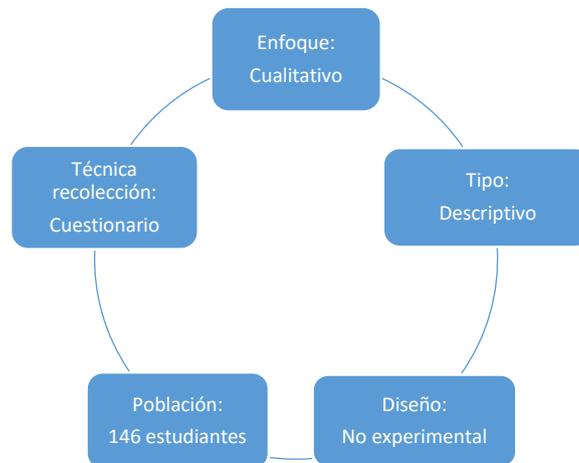
Velasco define los estilos de aprendizaje como: El conjunto de características biológicas, sociales, motivacionales y ambientales que un individuo desarrolla a partir de una información nueva o difícil; para percibirla y procesarla, retenerla y acumularla, construir conceptos, categorías y solucionar problemas, que en su conjunto establecen sus preferencias de aprendizaje y definen su potencial cognitivo. (Martín, Laura, & Juan, 2013)

Vigotsky, sostuvo lo siguiente; “el niño asimila las formas sociales de la conducta y las transfiere así mismo”. Así por ejemplo la utilización de los signos se daría primero en forma de comunicación, es decir que se presenta en una primera instancia, en forma social y luego en forma interna. Según el autor, el desarrollo (Nelson, Jersey, & Sara, 2015)

Metodología

A continuación, se presenta la metodología utilizada en la investigación:

Imagen 1: Metodología



Fuente: Autores

Resultados Obtenidos

Modelo de David Kolb (lozano, 2000)

El modelo de estilos de aprendizaje elaborado por Kolb supone que para aprender algo se debe trabajar o procesar la información que recibimos. Kolb dice que, por un lado, podemos partir:

- a) de una experiencia directa y concreta: alumno activo.
- b) o bien de una experiencia abstracta, que es la que tenemos cuando leemos acerca de algo o cuando alguien nos lo cuenta: alumno teórico.

Las experiencias que tengamos, concretas o abstractas, se transforman en conocimiento cuando las elaboramos de alguna de estas dos formas:

- a) reflexionando y pensando sobre ellas: alumno reflexivo.
- b) experimentando de forma activa con la información recibida: alumno pragmático.

Según el modelo de Kolb un aprendizaje óptimo es el resultado de trabajar la información en cuatro fases:

Imagen 2: Estilos según David Kolb



Fuente (Romero, Salinas, & Mortera, 2010)

El modelo de Kolb está muy extendido para el diagnóstico de los Estilos de Aprendizaje en niveles adultos. Kolb se inscribe en la rica tradición del aprendizaje por la experiencia. Nuestra supervivencia depende de la habilidad para adaptarnos a las condiciones cambiantes de nuestro mundo.

Características de los estilos de aprendizaje de David Kolb

Tabla 1. Alumnos activos

<p>Características generales</p> <p>Los alumnos activos se involucran totalmente y sin prejuicios en las experiencias nuevas. Disfrutan el momento presente y se dejan llevar por los acontecimientos.</p> <p>Suelen ser entusiastas ante lo nuevo y tienden a actuar primero y pensar después en las consecuencias.</p> <p>Llenan sus días de actividades y tan pronto disminuye el encanto de una de ellas se lanzan a la siguiente.</p> <p>Les aburre ocuparse de planes a largo plazo y consolidar los proyectos, les gusta trabajar rodeados de gente, pero siendo el centro de las actividades.</p> <p>Son de mente abierta, no escépticos, acometen con entusiasmo nuevas tareas.</p> <p>Otras características son: Creativo, novedoso, aventurero, renovador, inventor, vital, vividor de la experiencia, generador de ideas, lanzado, protagonista, chocante, innovador, conversador, líder, voluntarioso, divertido, participativo, competitivo, deseoso de aprender, solucionador de problemas, cambiante.</p> <p>¿La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es Cómo?</p> <p>Características principales</p> <p>Animador, improvisador, descubridor, arriesgado, espontáneo</p>
--

Fuente: Autoras, (Lozano 2000)

Tabla 2. Alumnos Reflexivos

Características generales

Los alumnos reflexivos tienden a adoptar la postura de un observador que analiza sus experiencias desde muchas perspectivas distintas.

Recogen datos y los analizan detalladamente antes de llegar a una conclusión.

Para ellos lo más importante es esa recogida de datos y su análisis concienzudo, así que procuran posponer las conclusiones todos lo que pueden.

Son precavidos y analizan todas las implicaciones de cualquier acción antes de ponerse en movimiento. En las reuniones observan y escuchan antes de hablar, procurando pasar desapercibidos.

Su filosofía es la prudencia, no dejan piedra sin mover, miran bien antes de pasar.

Otras características son: Observador, recopilador, paciente, cuidadoso, detallista, elaborador de argumentos, previsor de alternativas, estudioso de comportamientos, registrador de datos, investigador, asimilador, escritor de informes, lento, distante, prudente, inquisidor, sondeador.

¿La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es **Por qué?**

Características principales

Ponderado, concienzudo, receptivo, analítico, exhaustivo

Fuente: Autoras, (Lozano 2000)

Tabla 3. Alumnos Teóricos

Características generales

Los alumnos teóricos adaptan e integran las observaciones que realizan en teorías complejas y bien fundamentadas lógicamente.

Piensan de forma secuencial y paso a paso, integrando hechos dispares en teorías coherentes.

Les gusta analizar y sintetizar la información y su sistema de valores premia la lógica y la racionalidad.

Se sienten incómodos con los juicios subjetivos, las técnicas de pensamiento lateral y las actividades faltas de lógica clara.

Otras características son: Disciplinado, planificado, sistemático, ordenado, sintético, razonador, pensador, relacionador, perfeccionista, generalizador, buscador de hipótesis, teorías, modelos, preguntas, supuestos subyacentes, conceptos, finalidades claras, racionalidad, porqués, sistemas de valores o criterios, inventor de procedimientos para..., y explorador.

¿La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es **Qué?**

Características principales

Metódico, lógico, objetivo, crítico, estructurado

Fuente: Autoras, (Lozano 2000)

Tabla 4. Alumnos Pragmáticos

Características generales

A los alumnos pragmáticos les gusta probar ideas, teorías y técnicas nuevas, y comprobar si funcionan en la práctica.

Les gusta buscar ideas y ponerlas en práctica inmediatamente, les aburren e impacientan las largas discusiones discutiendo la misma idea de forma interminable.

Son básicamente gente práctica, apegada a la realidad, a la que le gusta tomar decisiones y resolver problemas. Los problemas son un desafío y siempre están buscando una manera mejor de hacer las cosas.

Otras características son: Técnico, útil, rápido, decidido, planificador, positivo, concreto, objetivo, claro, seguro de sí, organizador, actual, solucionador de problemas, aplicador de lo aprendido, y planificador de acciones.

¿La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es **Qué pasaría si...?**

Características principales

Experimentador, práctico, directo, eficaz, realista

Fuente: Autoras, (Lozano 2000)

Estilos de aprendizaje de los estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL sede San Gil

Se aplicó la encuesta al total de los alumnos del programa de Contaduría Pública en la Sede San Gil en el periodo 2016-2, del total de 146 alumnos se logró que 136 alumnos respondieran la encuesta, lo que equivale a un 95% de la población.

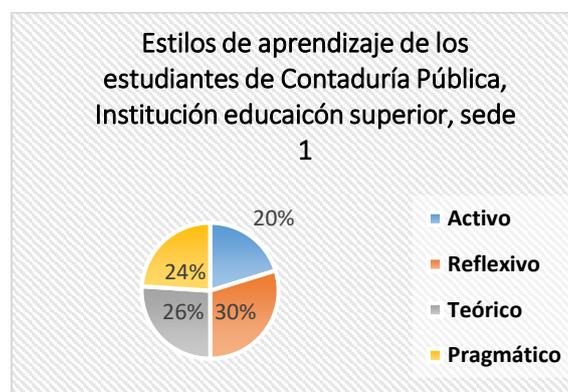
En donde se obtuvieron los siguientes resultados:

El 74% de los estudiantes encuestados está representado por mujeres y el 26% restante son de género masculino.

El promedio general de los estudiantes del programa de contaduría pública Sede San Gil es de 3.62, teniendo en cuenta que la máxima calificación corresponde a 5.

El promedio del semestre de los estudiantes encuestados se encuentra ubicado en un 3.65

Gráfica 1: Estilos de aprendizaje de los estudiantes de Contaduría Pública de UNISANGIL, sede San Gil



Fuente: Las autoras

Adicionalmente se identificó a través de la encuesta realizada, que el estilo de aprendizaje de los estudiantes del Programa de Contaduría Pública sede San Gil de UNISANGIL, es el reflexivo; lo que indica que son estudiantes que:

- Optan la postura de un observador que analiza sus experiencias.
- Recogen datos y los analizan detalladamente antes de llegar a una conclusión.
- Procuran posponer las conclusiones todos lo que pueden, hasta tanto no haga un análisis de sus datos.
- En las clases observan y escuchan antes de hablar
- Son precavidos y analizan todas las implicaciones
- Su filosofía es la prudencia
- Ponderado, concienzudo, receptivo, analítico, exhaustivo.

Seguidamente se obtuvo en el segundo lugar, al estilo de aprendizaje de los alumnos teóricos, donde se estableció que:

- Piensan de forma secuencial y paso a paso
- premia la lógica y la racionalidad.
- Tienden a ser perfeccionistas
- Buscan la racionalidad y la objetividad huyendo de lo subjetivo y ambiguo
- Metódico, lógico, objetivo, crítico, estructurado.

El tercer lugar lo ocupan los alumnos pragmáticos, en este estilo de aprendizaje los alumnos optan por:

- Probar ideas, teorías y técnicas nuevas, y comprobar si funcionan en la práctica
- Buscar ideas y ponerlas en práctica inmediatamente
- Son básicamente gente práctica, apegada a la realidad
- Los problemas son un desafío y siempre están buscando una manera mejor de hacer las cosas
- Gusta de actuar rápidamente y con seguridad con las ideas y proyectos que le atraen
- Experimentador, práctico, directo, eficaz, realista.

Y el cuarto lugar se posesionan los alumnos activos, ya que a este estilo de aprendizaje los alumnos prefieren:

- Actuar primero y pensar después en las consecuencias.

- Les aburre ocuparse de planes a largo plazo y consolidar los proyectos
- Les gusta trabajar rodeados de gente, pero siendo el centro de las actividades
- Son personas muy de grupo
- Disfrutan el momento presente y se dejan llevar por los acontecimientos
- Animador, improvisador, descubridor, arriesgado, espontáneo

Propuesta de recomendaciones y sugerencias para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo a la metodología sugerida por David Kolb

Según el modelo de David Kolb, se propone generar nuevas estrategias de enseñanza-aprendizaje, que van desde el punto de vista del docente; donde se estructura de acuerdo al modelo que se identificó en la encuesta realizada a los estudiantes.

Algunas de las propuestas planteadas son:

Tabla 5. Propuesta de recomendaciones y/o sugerencias- Alumnos Activos

<ol style="list-style-type: none"> 1) Intentar nuevas experiencias y oportunidades. 2) Competir en equipo. 3) Generar ideas sin limitaciones formales. 4) Resolver problemas. 5) Cambiar y variar las cosas. 6) Abordar quehaceres múltiples. 7) Dramatizar. Representar roles. 8) Poder realizar variedad de actividades diversas. 9) Vivir situaciones de interés, de crisis. 10) Acaparar la atención. 11) Dirigir debates, reuniones. 12) Hacer presentaciones. 13) Intervenir activamente. 14) Arriesgarse. 15) Sentirse ante un reto con recursos inadecuados y situaciones adversas. 16) Realizar ejercicios actuales. 17) Resolver problemas como parte de un equipo. 18) Aprender algo nuevo, que no sabía o que no podía hacer antes. 19) Encontrar problemas o dificultades exigentes. 20) Intentar algo diferente, dejarse ir. 21) Encontrar personas de mentalidad semejante con las que pueda dialogar.
--

Fuente: Autoras

Tabla 6. Propuesta de recomendaciones y/o sugerencias- Alumnos Reflexivos

- 1) Observar. Distanciarse de los acontecimientos.
- 2) Reflexionar sobre actividades.
- 3) Intercambiar opiniones con otros con previo acuerdo.
- 4) Decidir a un ritmo propio. Trabajar sin presiones ni plazos.
- 5) Revisar lo aprendido.
- 6) Investigar con detenimiento.
- 7) Reunir información.
- 8) Sondear para llegar al fondo de las cuestiones.
- 9) Pensar antes de actuar.
- 10) Asimilar antes de comentar.
- 11) Escuchar, incluso las opiniones más diversas.
- 12) Hacer análisis detallados.
- 13) Ver con atención un film sobre un tema.
- 14) Observar a un grupo mientras trabaja.

Fuente: Autoras

Tabla 7. Propuesta de recomendaciones y/o sugerencias- Alumnos Teórico

- 1) Sentirse en situaciones estructuradas y con una finalidad clara.
- 2) Inscribir todos los datos en un sistema, modelo, concepto o teoría.
- 3) Tener tiempo para explorar metódicamente las relaciones entre ideas y situaciones.
- 4) Tener la posibilidad de cuestionar.
- 5) Participar en una sesión de preguntas y respuestas.
- 6) Poner a prueba métodos y lógica que sean la base de algo.
- 7) Sentirse intelectualmente presionado.
- 8) Participar en situaciones complejas.
- 9) Analizar y luego generalizar las razones de algo bipolar, dual.
- 10) Llegar a entender acontecimientos complicados.
- 11) Recibir ideas interesantes, aunque no sean pertinentes en lo inmediato.
- 12) Leer u oír hablar sobre ideas que insisten en la racionalidad y la lógica.
- 13) Tener que analizar una situación completa.
- 14) Enseñar a personas exigentes que hacen preguntas interesantes.
- 15) Encontrar ideas complejas capaces de enriquecerle.
- 16) Estar con personas de igual nivel conceptual.

Fuente: Autoras

Tabla 8. Propuesta de recomendaciones y/o sugerencias- Alumnos Pragmático

<p>1) Aprender técnicas para hacer las cosas con ventajas prácticas evidentes.</p> <p>2) Estar expuesto ante un modelo al que puede competir.</p> <p>3) Adquirir técnicas inmediatamente aplicables en su trabajo.</p> <p>4) Tener oportunidad inmediata de aplicar lo aprendido, de experimentar.</p> <p>5) Elaborar planes de acción con un resultado evidente.</p>
<p>6) Dar indicaciones, sugerir atajos.</p> <p>7) Poder experimentar con técnicas con asesoramiento de retorno de alguien experto.</p>
<p>8) Ver que hay nexo evidente entre el tema y un problema u oportunidad para aplicarlo.</p> <p>9) Ver la demostración de un tema de alguien con historial reconocido.</p> <p>10) Percibir muchos ejemplos y anécdotas.</p> <p>11) Visionar films que muestran cómo se hacen las cosas.</p> <p>12) Concentrarse en cuestiones prácticas.</p> <p>13) Comprobar la validez inmediata del aprendizaje.</p> <p>14) Vivir una buena simulación, problemas reales.</p> <p>15) Recibir muchas indicaciones prácticas y técnicas.</p>

Fuente: Autoras

Conclusiones

De acuerdo con el problema y los objetivos formulados en esta investigación y según los resultados obtenidos, las principales conclusiones que se derivan se formulan a continuación:

1. Lograr identificar el estilo de aprendizaje predominante en los estudiantes del programa de contaduría Pública de UNISANGIL, de la sede San Gil.
2. El test de Chaea, muestra que en la población objeto de estudio existe un predominio de los estilos de aprendizaje reflexivo seguido del estilo teórico. Los estilos de aprendizaje pragmático y activo muestran una distribución similar cercana. Lo que hace de diferencia 4%.
3. Los estudiantes del programa de contaduría pública de UNISANGIL, sede San Gil presentan los cuatro estilos de aprendizaje propuestos por David Kolb, lo que hace que los docentes implemente en la orientación de sus asignaturas estrategias que vayan dirigida a todos los públicos.
4. La profesión de Contador Público hace que quienes vayan a ejercer su trabajo sean organizados. En el desarrollo de la presente investigación, se pudo identificar que el estilo de aprendizaje prevaleciente en los estudiantes de contaduría pública de UNISANGIL sede San Gil, fue el reflexivo.

5. lograr aportar para el programa de contaduría pública de UNISANGIL sede San Gil, estrategias pedagógicas que ayudarán a mantener y mejorar la calidad educativa de la institución.
6. Los resultados obtenidos a través de esta investigación ayudarán a los docentes a clarificar un poco más el contexto formativo que se debe tener en el momento de preparar, orientar una asignatura.

Referencias

- Gallego Domingo, A. C. (2012). Estilos de aprendizaje como una estrategia pedagógica. *Revista electrónica de socioeconomía, Estadística e Informática*, 22.
- Gallego, Domingo; Alonso Catalina. (2008). *Simposio Internacional*.
- lozano. (2000). *cca.org*. Obtenido de http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21-modular/modulo_2/modelo_kolb.htm
- luis. (s.f.). *libro abierto* .
- Martín, P., Laura, D., & Juan, C. (2013). Modelos de Estilo de Aprendizaje: Una actualización para su revisión y análisis. *Revista Colombiana de educación* , 27.
- Nelson, M., Jersey, A., & Sara, M. (30 de 1 de 2015). "INCIDENCIA DE LAS PRINCIPALES TEORÍAS COGNITIVAS. San Salvador, El salvador .
- Romero, L., Salinas, V., & Mortera, F. (2010). Estilos de aprendizaje basados en el modelo de kolb en la educación virtual. *UDGVirtual*, 1-26.

Capítulo 7. Importancia de la información no financiera para las organizaciones: un análisis de inclusión en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia

Erika Janeth Salazar Jiménez¹, Tania Atehortúa Castrillón², Lorena Vásquez Arango³

Resumen

La información no financiera se ha posicionado en la actualidad como un tema importante al momento de analizar y gestionar las organizaciones como un conjunto de aspectos que, además de desarrollar actividades que impacten los estados financieros también deben enfocarse en actividades que tengan un impacto adicional a los mismos. Es por esto que esta investigación evalúa los contenidos de los Proyectos de Aula que componen el plan de estudios del Programa Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia para evidenciar aquellos que están direccionados al aprendizaje de conocimientos relacionados con la recolección, desarrollo, generación, presentación o divulgación de información no financiera. Para ello se realizó un análisis de contenido a una muestra de 12 Proyectos de Aula, de los cuales 10 contienen elementos que están relacionados con el procesamiento de información no financiera.

Palabras clave: información no financiera, Contaduría Pública, Universidad de Antioquia, plan de estudios, Proyectos de Aula.

Abstract

Non-financial information has currently positioned itself as an important issue when organizations are analyzed and managed as a set of aspects that, in addition to developing activities that impact financial statements, should also focus on activities that have an additional impact on them. This is the reason why this research evaluates the contents of the ‘Proyectos de Aula’ that are part of the Accounting Program’s curriculum of the University of Antioquia to highlight those that are aimed at learning knowledge related to the collection, development, generation, presentation or disclosure of non-financial information. In this way, a content analysis was carried out on a sample of 12 Classroom Projects, of which 10 contain elements that are related to the processing of non-financial information.

¹ Docente tiempo completo, Universidad: Universidad de Antioquia, Departamento de Ciencias Contables Dirección: Calle 67 n° 53-108. Medellín, Teléfono: 219-58-12 janeth.salazar@udea.edu.co

² Docente tiempo completo, Universidad: Universidad de Antioquia, Departamento de Ciencias Contables Dirección: Calle 67 n° 53-108. Medellín, Teléfono: 219-58-12, tania.atehortua@udea.edu.co

³ Docente tiempo completo, Universidad: Universidad de Antioquia, Departamento de Ciencias Contables Dirección: Calle 67 n° 53-108. Medellín, Teléfono: 219-88-02, lorena.vasquez@udea.edu.co

Key words: non-financial information, Accounting, University of Antioquia, curriculum, classroom projects.

Introducción

Los estados financieros como mecanismo de comunicación de las organizaciones con los usuarios de la información, son el resultado del sistema de información contable que procesa datos provenientes de hechos económicos bajo criterios de un marco normativo internacional que actualmente se limita a la revelación de información netamente financiera, por lo tanto, dichos estados financieros no revelan toda la información que necesita la empresa y los demás usuarios para tomar decisiones, requiriendo con ello complementar su proceso decisorio con información que no es construida bajo el marco normativo mencionado.

En coherencia, Navarrete Oyarce & Gallizo Larraz (2019) plantean que “las actuales tendencias dejan de lado el secretismo empresarial, transitando hacia la transparencia como el nuevo paradigma organizacional. De esta forma, las distintas partes interesadas demandan cada vez más información estratégica, con presencia de aspectos financieros y no financieros (Stewart, 2015; Rupley, Brown, y Marshall, 2017; Larrán y García-Meca, 2004; Malgioglio, Berri, Di Nenno)” (pág. 72). Es así, como en la actualidad dentro de las organizaciones se ha empezado a dar importancia al registro y control de hechos que no están bajo el marco normativo bajo el cual se preparan los estados financieros, los cuales están enfocados principalmente en mostrar información de tipo financiera e histórica de las compañías.

En este orden de ideas, las iniciativas vinculadas a la integración estratégica y reconocimiento de las actuaciones de tipo social, ambiental y de estructura de gobierno corporativo que ejecutan las empresas, cada vez toma mayor acogida y significancia entre los diferentes grupos de usuarios, pues una diversidad de trabajos de investigación han demostrado que existen beneficios económicos y organizacionales ligados a esta práctica, (Salazar Jiménez & Gutiérrez Castañeda, 2018), como lo es una mejor gestión de los riesgos y de la información para los grupos de interés, brindando así credibilidad, fidelidad de clientes y empleados y aumento en la reputación empresarial, entre otras.

De este modo, la importancia que tiene la inclusión de factores relacionados con aspectos diferentes a los financieros ha llevado a que diversas entidades en el mundo hayan creado estándares y guías de preparación de informes no financieros, sostenibilidad y reportes integrados, con el fin de comunicar el comportamiento no financiero de las organizaciones, entre estos se encuentran principalmente declaraciones y códigos de conducta (tales como Pacto Global de la ONU, Principios de la OCDE, el Código básico del ETI), guías de certificación y

sistemas de gestión (como ISO 26000, EMAS, SGE 21, SA 8000, rsc2, índices de posición (bursátiles como Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4 Good, rankings como Merco) y guías para la información y generación de reportes (GRI, AA 1000, SASB, IR – Reporte Integrado, Human Rights Reporting).

Pese a lo anterior, es escasa la importancia que se le da a los reportes de información no financiera en las empresas colombianas, debido a su no obligatoriedad y presunción de alto costo de preparación. En coherencia, Portafolio (2018) destaca que la información no financiera es presentada principalmente por grandes empresas, pues según estudios de la Universidad EAN “de 1,6 millones de unidades empresariales del país 99,9% son PYMES, y de éstas tan solo 524 (menos del 1%) están adheridas a Pacto Global, iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, mientras que el 80% de las grandes empresas de Colombia si reportan aspectos no financieros, de acuerdo a lo señalado por Carlos Enrique Piedrahíta, presidente del Consejo de Global Reporting Initiative (GRI) en Hispanoamérica” (Portafolio, 2018).

En este sentido, aunque se evidencia que el mercado ha evolucionado y desde las empresas se ha comenzado a avanzar en el proceso de la generación de información no financiera, según Owen (2013) las universidades y facultades donde existen programas de Contaduría Pública se deben repensar y rediseñar los currículos y planes de estudio con el fin de preparar a los contadores públicos para los nuevos desafíos que presenta el mercado, teniendo en cuenta que las guías de IR y los principios de sostenibilidad se convierten en diversos informes más que en conceptos académicos.

En el presente trabajo se evalúa el plan de estudios del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia en el marco de los desarrollos relacionados con el proceso de información no financiera, para evidenciar si en la actualidad se están brindando las herramientas necesarias para la formación de Contadores Públicos con los conocimientos para dar solución a los desafíos actuales de las organizaciones.

Marco teórico

La importancia de la información no financiera

La necesidad de información por parte de los propietarios y demás usuarios de las organizaciones ha evolucionado a la par que el desarrollo de las mismas, pues la globalización ha motivado la realización de actividades que no están directamente relacionadas con la generación de ingresos o el desarrollo del objeto social, sino que impactan el bienestar de los partícipes internos y externos de las empresas, ello según Correa, con el fin último de generar

valor para los stakeholders (Correa García, Hernández Espinal, Vásquez Arango, & Soto Restrepo, 2016)

Sin embargo, no basta con realizar las actuaciones de RSE sino que es importante también encontrar un mecanismo para la revelación de las mismas, con el fin de mantener informados tanto a dueños como a los demás grupos de interés involucrados, partiendo de la asimetría de la información planteada a partir de la Teoría de la Agencia por Jensen y Meckling (1994), la cual tiene como solución principal la rendición de cuentas para mantener informados a los *stakeholders* de la administración de los recursos de la organización durante un periodo de tiempo.

La rendición de cuentas ha estado enfocada principalmente en los informes que en su contenido presentan información proveniente de los estados financieros, considerando así dicha información esencialmente cuantitativa (Horngren, Datar, & Foster, 2007), la cual ha perdido importancia, pues se convierte en un medio de comunicación que solo permite a los grupos de interés formados en el campo financiero, comprender la información que dichos reportes brindan (Main & Hespeneide, 2012). Adicionalmente, la información proveniente de los resultados financieros de las compañías, aunque brinda una visión de permanencia o no considera la importancia de otros factores internos y externos que podrían darle a los grupos de interés un amplio campo de estudio para tomar decisiones respecto a su relación con las mismas, factores que se resumen principalmente en las actividades relacionadas con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza e incluso recursos intangibles como el capital intelectual (De Villiers & Sharma, 2017).

De esta manera, las organizaciones, en mayor medida las grandes y las que cotizan en bolsa, además de realizar actividades de impacto para la sociedad y el medio ambiente, logran informar lo realizado en un periodo de tiempo a sus grupos de interés con el fin de brindarles mayor entendimiento de la administración, uso de los recursos invertidos e impacto en el exterior e interior de estas. Así pues, la información revelada deja de ser esencialmente cuantitativa y el ámbito cualitativo comienza a ser relevante en el momento de reportar resultados, transformando la información en no financiera, la cual según el *Financial Accounting Standard Board – FASB* (2001) es la que no se presenta en los estados financieros conocidos, tales como el Estado de resultados y el Estado de Situación Financiera es decir, la directamente relacionada con los hechos que implican sucesos medio ambientales, sociales, económicos, de gobierno, situaciones que si son reveladas pueden dar lugar a la toma de mejores decisiones e incluso a reducir la incertidumbre en los mercados (Mio & Venturelli, 2013).

Así pues, la información no financiera se convierte, además de un reto, en una herramienta de comunicación de los sucesos no financieros, que, aunque generen movimientos o transacciones económicas, implican mayor cantidad de explicación para el entendimiento de los *stakeholders*. Como herramienta de comunicación, es importante afirmar que la misma no se encuentra sustentada en una base legislativa, por lo cual se considera como un desarrollo voluntario que no posee una estandarización en su presentación (Flöstrand & Störm, 2006), pues las empresas revelan lo que consideran importante y pueden hacerlo como deseen.

En este sentido, en el mundo muchas entidades y autores han puesto sus esfuerzos para la creación de conciencia en la revelación y además en la facilitación de guías que sean útiles a la hora de elaborar este tipo de reportes, pues las empresas han sentido la necesidad de mejorar su manera de informar sus resultados en materia financiera y no financiera y la solución ha partido desde la combinación de los estados financieros con los informes que dan cuenta de la responsabilidad social empresarial, lo cual da lugar a los Reportes Integrados (Hauque & Rabasedas, 2015), los cuales se convierten en la solución a la presión de los grupos de interés por la necesidad de una información más completa (Smith, 2014) y así solucionar en gran medida la asimetría de la información planteada a partir de la Teoría de la Agencia.

En este sentido, a finales de los años 90 el *Global Reporting Initiative – GRI* y *PricewaterhouseCoopers – PWC* comenzaron a trabajar en el desarrollo de guías para la presentación de reportes relacionados con información integrada, el objetivo del primero fue el desarrollo de un formato de reporte que ayudara a las empresas a brindarle a los *stakeholders* una información más completa relacionada con la economía, el medio ambiente y la sociedad (Eccles & Krzus, 2010).

Por su parte, PWC, se enfocó en la identificación de los factores que los usuarios de la información, tales como analistas, inversores y directores, demandaban para la toma de decisiones, información que iba más allá de los resultados financieros pero que no tenía un enfoque tan marcado en factores ESG (*Environmental, Social and Governance*) (Eccles & Krzus, 2010).

Asimismo, en la primera década del segundo milenio, comenzaron a forjarse uniones encaminadas a este mismo objetivo, un lineamiento que conserva la característica de voluntario pero que se convierte en una herramienta para la elaboración de información que cada vez cobra más fuerza; es así como se crea el *Integrated Reporting Council – IIRC* en el año 2010, comité conformado con el fin de desarrollar las guías para la elaboración de reportes integrados (Jeyaretnam & Niblock-Siddle, 2010). Del mismo modo, en los años siguientes se crearon lazos entre el GRI y el Pacto Global de las Naciones Unidas donde se realizó un estudio que evidenció

la importancia de la elaboración de reportes integrados (Druckman & Fries, 2010) y posteriormente en el año 2013 el International Accounting Standard Board – IASB comienza a seguir la iniciativa relacionada con la información integrada pues el desarrollo de la misma debe estar direccionada con la emisión de nuevas normas internacionales (Fundación IFRS, 2013).

De esta manera se evidencian los desarrollos relacionados con el reporte de información, partiendo de la elaboración de los estados financieros hasta el reporte de información que no proviene de los mismos, relacionada con factores económicos, sociales y ambientales, considerados como situaciones no financieras que es importante revelar a los grupos de interés interesados en la toma de decisiones, por lo cual se comenzó a pensar en la forma correcta de comunicación de la información financiera y no financiera en un reporte que en la actualidad se denomina integrado.

La comunicación de información no financiera en las pequeñas, medianas y grandes empresas

En Colombia, el segmento empresarial está concentrado en su mayoría por micro, pequeñas y medianas empresas, de las cuales en su mayoría son microempresas, las restantes se consideran grandes empresas. Es importante resaltar que para el caso de las pequeñas y medianas empresas se han realizado diversos estudios donde se demuestran las diferentes amenazas para su permanencia en el mercado, las cuales se resumen en el poco apoyo relacionado con el financiamiento, los numerosos trámites administrativos, la relación con el gobierno, con las instituciones financieras, con los proveedores, con los distribuidores, personal y, en general, con el entorno en el que se encuentra y teniendo en cuenta el desempeño financiero se evidencia que en mayor medida este tipo de empresas se financian con el desarrollo de su objeto social (Romero Espinosa, Melgarejo Molina, & Vera Colina, 2015).

En este contexto, no puede dejarse de lado que si bien las grandes empresas ya tienen interiorizada la RSE dentro de su gestión y su estrategia, las pequeñas y medianas apenas están empezando a explorar este elemento pues poseen limitaciones relacionadas principalmente con el tiempo y con los recursos financieros (Vives, 2006) y adicionalmente no tienen dentro de su recurso humano quién tenga los conceptos técnicos y organizativos para la implementación de las políticas y lineamientos de la RSE (Lepoutre & Heene, 2006).

En el caso colombiano estas restricciones no son ajenas, aunque en el mercado se respiran prácticas socialmente responsables por parte de las grandes empresas, las cuales han tenido una buena participación en índices internacionales que premian a las empresas sostenibles, las pequeñas y medianas empresas no alcanzan a dimensionar la importancia de dichas prácticas,

pues su enfoque está direccionado a la supervivencia empezando con el pago de impuestos y finalizando con el acceso al sistema financieros y la poca diversificación de la inversión en el país (Sierra & Londoño, 2008).

Es importante mencionar que la RSE es un asunto transversal que involucra todas las empresas y no debe tener diferenciaciones en tamaños, formación legal, volumen de patrimonio o volumen de ingresos (Sierra & Londoño, 2008), pues los elementos que la componen, que son principalmente sucesos que se originan debido a las relaciones con los actores de la sociedad y el ambiente están presentes en cada una de las empresas por medio de un proceso consciente como en el caso de las grandes empresas o inconsciente como en el caso de las pequeñas y medianas, esto debido a “la falta de información y conocimiento sobre ésta y el modo en que la integran en sus actividades, la falta de recursos humanos y materiales, y las dificultades para convertir los esfuerzos sociales y medioambientales en beneficios tangibles” (Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2014, pág. 23).

De esta manera se hace importante convertir el proceso inconsciente en consciente, en primer lugar plasmando las políticas de RSE, pues resulta evidente que existen relaciones con la sociedad y el ambiente de todas las empresas y en segundo lugar comunicando junto con los resultados financieros las acciones que involucren dichas relaciones, pues se hace importante en la medida que mantiene un lazo más fuerte y favorable con las personas interesadas en el desarrollo de las empresas (Ellerup & Thomsen, 2009) lo cual puede brindar mayor credibilidad no solo en el desarrollo financiero sino también en un futuro como organización.

Asimismo, es relevante crear una motivación en las pequeñas y medianas empresas para que las prácticas relacionadas con los factores que confluyen en la RSE además de ser interiorizadas sean reveladas y comunicadas a los agentes interesados, esto según Espitia Cubillos (2015) puede abordarse aunando fuerzas entre los diferentes sectores y empresas categorizadas como pequeñas y medianas teniendo presentes los modelos o guías creados por los diferentes organismos internacionales y realizando una aplicación a pequeña escala que involucre las actuaciones relacionadas con la RSE.

El programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia

Estas tendencias en la generación de información no financiera proponen nuevos retos para los contadores públicos, y con ello, para las instituciones universitarias que deben en primera instancia, dar a conocer estos y otros temas de vanguardia en la profesión contable y luego, preparar a sus estudiantes para afrontar las necesidades de generación de información con el ánimo de mejorar su utilidad ante las demandas de mayor transparencia de la sociedad actual.

En este sentido, el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia, ha desarrollado desde el año 2000 un proyecto educativo basado en la formulación de proyectos de aula, que permite la identificación de las necesidades de la sociedad para proponer soluciones sostenibles que contribuyan a su transformación. Este modelo curricular basado en la solución de problemas sustentado en un modelo pedagógico social de procesos conscientes, favorece la participación transformadora de los estudiantes y egresados del Programa en el contexto social donde se desenvuelven. (Comité de Transformación curricular, 2000).

Los elementos que componen este modelo curricular, traducido en el proyecto educativo del Programa son los principios pedagógicos, curriculares y didácticos, el objeto de estudio de la profesión, los problemas y propósitos de formación, los problemas y campos del conocimiento y los proyectos de aula y sus respectivas UOC (Departamento de Ciencias Contables, 2006).

El plan de formación está compuesto por 56 proyectos de aula agrupados en Unidades de Organización Curricular – UOC, las cuales están constituidas por una o varias teorías de una ciencia o varias de ellas, o de una rama del saber contable. En el siguiente cuadro se encuentran los proyectos de aula agrupados por UOC.

Tabla 1. UOC y Proyectos de aula

Unidad de organización curricular (UOC)	Proyectos de aula
Fundamentación epistemológica de la contabilidad	Cultura Contable Fundamentos Interdisciplinarios de la Contabilidad Interdisciplinarietà del Ente Económico Matemáticas I Semillero de Investigación I Matemáticas II Metodología de la Investigación Contable Semillero de Investigación II Taller de Lectura y Escritura Matemáticas III Herramientas Informáticas Métodos Estadísticos Modelación Contable Taller de Retórica y Argumentación Teoría Contable
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Costos I Costos II Prospectiva y Presupuesto Toma de Decisiones I Toma de Decisiones II Contabilidad y Administración Análisis Contable Gerencia Financiera
Mejoramiento continuo de los procesos contables	Estructura Contable Procesos Contables I Procesos Contables II Procesos Contables III Estados Contables

Unidad de organización curricular (UOC)	Proyectos de aula
	Contabilidad y Fenómenos Societarios Gestión y Contabilidad Pública
Formación económica del contador	Microeconomía Macroeconomía Política Monetaria y Fiscal Economía Colombiana
Tributación	Obligaciones y Procedimiento Tributario I Obligaciones y Procedimiento Tributario II
Control	Control Procesos de Control Informes de Control
Desarrollo contable	Núcleos Problémicos I Núcleos Problémicos II Núcleos Problémicos III Consultorio Contable Seminario Electivo
Líneas de investigación	Trabajo de Grado I Trabajo de Grado II
Formación humanística	Formación Ciudadana y Constitucional Humanísticas electivas (tres) Segunda lengua (Inglés I, II, III, IV, V y VI)

Fuente: elaboración propia

La designación de proyectos de aula, en vez de materias, cursos o asignaturas, representa una forma distinta de asumir el proceso de enseñanza-aprendizaje, fundamentado en la solución de problemas mediante procesos investigativos, que requieren de la participación activa y protagónica de los estudiantes, pues las aulas se convierten en espacios de interlocución entre estudiantes y profesores, donde se tiene la posibilidad de interactuar, preguntar, criticar, construir, expresarse libremente y vivir el proceso de conocimiento como una experiencia satisfactoria en la que se puede edificar respetando los argumentos del otro, pero colocando en escena la inventiva e iniciativa propia de crear nuevas cosas útiles a tu profesión.

Con ánimo de fortalecer las relaciones entre Universidad- Estado- Empresa, así como de mantener su acreditación de alta calidad, el programa actualiza los contenidos necesarios para cumplir con el objetivo primordial del Sistema Nacional de Acreditación y el artículo 53 de la Ley 30 de 1992, garantizar a la sociedad que las IES cumplen con los más altos requisitos de calidad en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos. (Ministerio de Educación Nacional, s.f.)

Metodología

Este trabajo es de alcance descriptivo con enfoque cualitativo, el cual busca especificar propiedades, características, procesos, objetos u otro fenómeno sujeto a análisis, por lo que solo pretende medir o recoger información para describir dicho fenómeno. Para el cumplimiento del objetivo, se usó como técnica de estudio el análisis de contenido, que según López Noguero

(2002) su finalidad es el descubrimiento de un fenómeno a partir de la extracción de los componentes de un contenido para así llegar a deducciones lógicas y justificables. En este orden de ideas, la evaluación de los contenidos de los Proyectos de Aula que componen el plan de estudios del Programa Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia, permitió evidenciar los contenidos que están direccionados al aprendizaje de conocimientos relacionados con la recolección, desarrollo, generación, presentación o divulgación de información no financiera.

De esta manera, la muestra objeto de estudio fue seleccionada con base en criterios establecidos por los investigadores teniendo en cuenta el plan de estudios del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia. En primer lugar, se seleccionaron los proyectos de aula direccionados a la formación profesional del contador público, es decir, se excluyeron las líneas relacionadas con formación económica, humanística, de idiomas e investigación.

Posteriormente se eligieron los proyectos de aula que no estaban relacionados con la preparación y presentación de información tributaria o estados financieros de propósito general. Finalmente quedaron las UOC relacionadas con Fundamentación epistemológica de la contabilidad, Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial, Control y Desarrollo Contable, de la primera en mención se seleccionó un solo proyecto de aula, dado que los demás que integran la UOC son de formación histórica de la contabilidad, matemática e investigativa. De la segunda y tercera UOC mencionadas, se seleccionaron como muestra todos los proyectos de aula que integran las mismas (ver tabla 2).

Tabla 2. Muestra

Unidad de organización curricular (UOC)	Proyectos de aula	Semestre
Fundamentación epistemológica de la contabilidad	Interdisciplinariedad del Ente Económico	Primero
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Costos I	Quinto
	Costos II	Sexto
	Prospectiva y Presupuesto	Séptimo
	Toma de Decisiones I	Séptimo
	Toma de Decisiones II	Octavo
	Contabilidad y Administración	Octavo
	Análisis Contable	Octavo
	Gerencia Financiera	Noveno
Control	Control	Séptimo
	Procesos de Control	Octavo
	Informes de Control	Noveno

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, la UOC de Desarrollo Contable se excluyó de la muestra porque agrupa proyectos de aula tales como: Núcleos Problémicos I, II y III, los cuales son de aplicación o

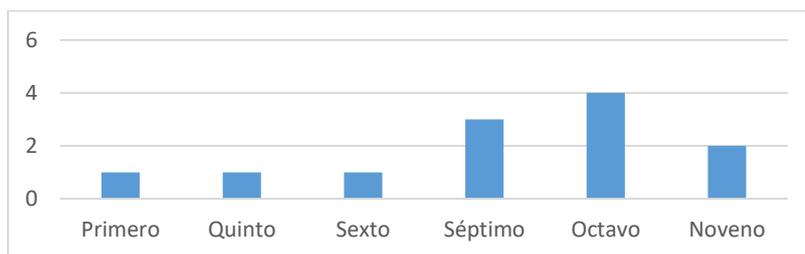
acercamiento a la práctica, de manera que es la materialización de temáticas que se abordan en otros de manera teórica, asimismo, dentro de dicha UOC se encuentra un proyecto de aula denominado Seminario electivo y que tiene como objetivo ofrecerse en temáticas que sean de tendencia cada semestre, por lo que no se podría analizar o categorizar por su constante actualización. Finalmente, debido a que Consultorio Contable, es el proyecto de aula en el que los estudiantes desarrollan su práctica académica eminentemente formativa que tiene como objetivos: a) buscar la proyección social del Programa de Contaduría Pública, b) proporcionar al estudiante la posibilidad de desarrollar una práctica profesional y c) constituir un núcleo vital para la enseñanza práctica en la disciplina contable, estos objetivos llevaron a excluir el proyecto de aula y la UOC en su totalidad de la muestra objeto de análisis.

De esta manera, la muestra definitiva de análisis de esta investigación quedó conformada por los 12 proyectos de aula de la tabla 2.

Análisis de la inclusión de enseñanza de la información no financiera en el plan de estudios del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia

Debido a la estructura del plan de estudios, el estudiante del Programa ve en los primeros semestres de su carrera proyectos de aula asociados a la historia de la contabilidad, contabilidad financiera, matemáticas, estadística, economía, derecho, administración, lectura, escritura, retórica, electivas humanísticas e idiomas, por lo cual, los semestres en los que se intensifican los temas referentes a la información no financiera se encuentran a partir de quinto semestre. Sin embargo, es importante precisar que todo el programa tiene como eje transversal la investigación, por lo cual desde el primer semestre el estudiante matricula proyectos de aula referentes al tema, los cuales pueden dar a conocer al estudiante, lógicas más allá de las mencionadas, es decir, pueden conocer y comenzar a indagar sobre las diferentes ramas o vertientes que tiene la contabilidad y que pueden brindar información financiera y no financiera, cuantitativa y cualitativa. En coherencia con lo anteriormente mencionado, la ilustración 1 evidencia los semestres en los cuales se tienen proyectos de aula que brindan temáticas sobre información no financiera.

Ilustración 1. Cantidad de proyectos de aula por semestre con temas de información no financiera



Fuente: elaboración propia

Ahora bien, de acuerdo a la muestra de proyectos de aula seleccionados para revisión de contenido, estos pertenecen a las UOC de Fundamentación epistemológica de la contabilidad, Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial y Control, sin embargo, en la revisión de los microcurrículos en los cuales se contempla la estructura general del proyecto de aula (información general de créditos, cantidad de horas presenciales y de trabajo independiente, profesores, objetivos, problema de estudio, evaluación, unidades, bibliografía, distribución de las clases y metodologías de trabajo, etc.), se evidenció que en la UOC de Control el único proyecto de aula que tiene temas asociados a la información no financiera es Control, debido a que Procesos de Control e Informes de Control abordan temas más ligados a la revisión y certificación de los estados financieros.

Así mismo, se encontró como resultado que las teorías, modelos y herramientas que se dan en los proyectos de aula y arrojan información no financiera se describen en la ilustración 2, en la cual se destaca que la UOC con mayor cantidad de técnicas de recolección, elaboración y presentación de medidas no financieras es Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial. Es importante destacar que en la ilustración se encuentran el Diagnóstico financiero como fuente generadora de información no financiera, debido a que en este se calculan y analizan indicadores con base en los estados financieros, pero que no se incluyen en estos.

Ilustración 2. Teorías, modelos y herramientas que arrojan información no financiera

Fundamentación epistemológica de la contabilidad	Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Control
<input type="checkbox"/> Tendencias Contemporáneas de la Administración de Empresas	<input type="checkbox"/> Contabilidad de costos Contabilidad por áreas de responsabilidad, precios de transferencia, Centro de Servicios Compartidos, Sistemas de gestión de calidad, Balanced Scorecard Prospectiva <input type="checkbox"/> Presupuesto Operativo, Financiero y de Capital <input type="checkbox"/> Modelo Costos Volumen Utilidad Modelos de decisión de CP: aceptar pedido especial, fabricar o comprar, eliminación de líneas, vender o procesar <input type="checkbox"/> Teoría de las Restricciones <input type="checkbox"/> Teoría de precios <input type="checkbox"/> Métodos para evaluar alternativas de inversión - Mercado de capitales <input type="checkbox"/> Reportes integrados <input type="checkbox"/> Diagnósticos financieros <input type="checkbox"/> Flujos de caja <input type="checkbox"/> Valoración de empresas	<input type="checkbox"/> Cuadro de Mando Integral <input type="checkbox"/> Gestión Integral de Riesgos

Fuente: elaboración propia

Finalmente, en la tabla 2 se describe el tipo de información no financiera arrojada por los diferentes modelos y teorías enseñadas en los proyectos de aula. Este tipo de información generada permite al profesional contable suministrar información relevante a la administración de la organización, de modo que se puedan tomar decisiones desde las diferentes perspectivas (de operación, de inversión y de financiación) y temporalidades (corto, mediano y largo plazo) de la organización.

También es importante destacar que en todas las clases no se logra la profundización de todos los temas, de modo que el estudiante debe tener un rol activo en el proceso de búsqueda y ampliación de información y conocimiento de los tópicos abordados en clase.

Tabla 2. Tipos de información no financiera por UOC y proyecto de aula

Unidad de organización curricular (UOC)	Proyectos de aula	Tipo de información no financiera
Fundamentación epistemológica de la contabilidad	Interdisciplinariedad del Ente Económico	1. Información de producción, mercadeo, recursos humanos, responsabilidad social empresarial y contexto organizacional.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Costos I	1. Costos ocultos en el manejo de los materiales en sus diferentes etapas, de la mano de obra, de los costos indirectos y de los servicios de terceros. 2. Variaciones de los costos. 3. Causas de las variaciones de los costos.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Costos II	1. Costos de coproductos, subproductos, desperdicios, desechos, unidades dañadas, reprocesos, unidades defectuosas, pérdidas. 2. Variaciones de los costos. 3. Causas de las variaciones de los costos. 4. Punto de equilibrio en pesos y unidades (Modelo

Unidad de organización curricular (UOC)	Proyectos de aula	Tipo de información no financiera
		Costos Volúmen Utilidad). 5. Costos de las actividades.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Prospectiva y Presupuesto	1. Información de prospectiva. 2. Información presupuestada. 3. Resultados proyectados.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Toma de Decisiones I	1. Punto de equilibrio en pesos y unidades en diferentes niveles como Utilidad Antes de Impuestos, Utilidad Después de Impuestos, Utilidad Neta, EVA (Modelo Costo Volumen Utilidad). 2. Margen de seguridad, nivel de apalancamiento (Modelo Costo Volumen Utilidad). 3. Información de rentabilidad y capacidad de producción del negocio (Modelos de decisión de corto plazo y Teoría de restricciones).
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Toma de Decisiones II	1. Información relacionada con el valor del dinero en el tiempo (Tasas de interés simple y compuesto, Descuentos comerciales y por pronto pago, Tasas nominales y efectivas; Continuas, Tasas Equivalentes, Ecuaciones de Valor, Anualidad, Anualidad Diferida, Series Infinitas, Leasing, Series Gradientes (Aritmético, Geométrico) y Créditos hipotecarios en UVR). 2. Información para tomar decisiones de inversión.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Contabilidad y Administración	1. Información por segmentos operativos. 2. Información por Centros de Servicios Compartidos. 3. Información de Precios de Transferencia. 4. Información de calidad de procesos, productos y servicios. 5. Información para la determinación de precios de venta. 6. Información para la gestión del talento humano. 7. Información para la gestión de la innovación, la tecnología y la administración. 8. Información para la gestión de la responsabilidad de la empresa y la administración.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Análisis Contable	1. Información de tipo de ambiental, social, de gobierno corporativo (Reportes integrados). 2. Flujos de fondos. 3. Indicadores de Gestión Financiera y Gestión del Valor.
Administración de los costos y manejo de la contabilidad gerencial	Gerencia Financiera	1. Valoración de empresas
Control	Control	1. Información de las diferentes perspectivas que tiene un negocio (Desarrollo y aprendizaje, Interna del negocio, Del cliente y Financiera). 2. Información para la gestión de riesgos.

Fuente: elaboración propia

Con base en lo anterior, se puede afirmar que el plan de estudios del programa Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia tiene una formación integral, que le permite a sus estudiantes conocer las principales ramas contables, tales como la contabilidad financiera y fiscal o tributaria, así como la contabilidad de costos, la contabilidad de gestión, el control y las finanzas, las cuales permiten generar información financiera y no financiera, cuantitativa y

cualitativa, de tal modo que el egresado se pueda desempeñar a futuro, en diversos campos de acción. Cabe destacar que los contenidos de los proyectos de aula deben estar en constante revisión y actualización por parte del docente, con el objetivo de que puedan estar a la vanguardia de las necesidades y aplicaciones en el mercado.

Se puede concluir que el conjunto de información financiera y no financiera representa el negocio en general, de modo que es necesaria en su totalidad para brindar mayor información sobre el funcionamiento del negocio y las oportunidades de control, planeación y mejora. Con base en esto, es importante que un profesional del área contable pueda suministrar datos útiles y comparables y participar en la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas de una organización, de modo tal que los planes de estudio deben tener la capacidad de brindar este tipo de conocimientos a los estudiantes.

Referencias

- Comité de Transformación curricular. (2000). *Propuesta de transformación curricular del Departamento de Ciencias Contables*. Universidad de Antioquia, Departamento de Ciencias Contables. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Correa García, J. A., Hernández Espinal, M. C., Vásquez Arango, L., & Soto Restrepo, Y. M. (2016). Reportes integrados y generación de valor en las empresas colombianas incluidas en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones. *Cuadernos de Contabilidad*, 17(43), 73-108.
- De Villiers, C., & Sharma, U. (2017). A critical reflection on the future of financial, intellectual capital, sustainability and integrated reporting. *Critical Perspectives on Accounting*, 1-13. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cpa.2017.05.003>
- Eccles, R. G., & Krzus, M. P. (2010). One Report: integrated reporting for a sustainable strategy. Don Tapscott. Recuperado el 17 de Enero de 2015
- Ellerup, A., & Thomsen, C. (2009). CSR communication in small and medium-sized enterprises: A study of the attitudes and beliefs of middle managers. *Corporate Communications: An International Journal*, 14(2), 176-189. doi:10.1108/13563280910953852
- Espitia, A. A. (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas. *Ingeniería industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 4(14), 75-84.
- Flöstrand, P., & Störm, N. (2006). The valuation relevance of non-financial information. *Management research news*, 29(9), 580-597. doi:10.1108/01409170610709014
- Fundacion IFRS. (2013). Revelaciones de Información Financiera. Foro de discusión - Revelaciones de Información Financiera, (pág. 45). Recuperado el 17 de Enero de 2015
- Hauque, S. M., & Rabasedas, M. L. (2015). Reportes Integrados: ¿Uno para todo y todos hacia uno? Análisis de casos publicados y visión de futuro sobre una posible integración. *Memorias de las XI Jornadas de investigación de la FCE-UNL*, 1-3. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de <http://www.fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/libro/54.pdf>
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M. P., & Martínez, D. (2014). Motivaciones hacia la Responsabilidad Social en las PYMEs familiares. *Revista de Empresa Familiar*, 4(1), 21-44.

- Horgren, C. T., Datar, S., & Foster, G. (2007). *Contabilidad de Costos, un enfoque gerencial* (Décimosegunda ed.). Ciudad de México: Pearson.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1994). Teoría de la Empresa: la gerencia, costes de agencia y estructura de propiedad. En *la Naturaleza Económica de la Empresa*. Madrid: Alianza Editorial.
- Jeyaretnam, T. L., & Niblock-Siddle, K. (2010). Integrated Reporting: A Perspective from Net Balance. En R. G. Eccles, B. Cheng, & D. Saltzman, *The Landscape of integrated reporting: Reflections and next steps* (págs. 33-37). Cambridge: Harvard Business School.
- Larrán Jorge, M., & García Meca, E. (2004). La relevancia de la información no financiera en la estrategia empresarial de divulgación voluntaria: percepciones empresa _ analista sobre su utilidad. *La relevancia de la información no financiera en la estrategia empresarial de divulgación voluntaria: percepciones empresa _ analista sobre su utilidad*.
- Lepoutre, J., & Heene, A. (2006). Investigating the impact of firm size on small business social responsibility: a critical review. *Journal of Business Ethics*, 67(3+), 257-273.
- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*(4), 167-179.
- Main, N., & Hespeneide, E. (2012). Presentación integrada de reportes: El nuevo panorama general. *Deloitte Review*(10), 124-137.
- Mio, C., & Venturelli, A. (2013). Non-financial Information about sustainable development and environmental policy in the annual reports of listed companies: Evidence from Italy and the UK. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*(20), 340-358. doi:10.1002/csr.1296
- Navarrete Oyarce, J., & Gallizo Larraz, J. L. (2019). Reporte integrado como herramienta de transparencia empresarial. *Revista Academia & Negocios - RAN*, 4(2), 71-82.
- Owen, G. (2013). Integrated Reporting: A Review of Developments and their Implications for the Accounting Curriculum. *Accounting Education*, 22(4), 340-356. doi:http://dx.doi.org/10.1080/09639284.2013.817798
- Portafolio. (4 de Febrero de 2018). Empresas que informan son más sostenibles. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-que-informan-son-mas-sostenibles-513925>
- Romero Espinosa, F., Melgarejo Molina, Z. A., & Vera Colina, M. A. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 29-41. doi:10.1016/j.sumneg.2015.08.003
- Salazar Jiménez, E. J., & Gutiérrez Castañeda, B. E. (2018). La divulgación de las prácticas de responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero de las empresas colombianas. *Espacios*, 39(50), 15-31.
- Smith, S. S. (Septiembre de 2014). Integrated Reporting, Corporate Governance, and the Future of the Accounting Function. *International Journal of Business and Social Science*, 5(10), 58-63. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de http://ijbssnet.com/journals/Vol_5_No_10_September_2014/8.pdf
- Sierra, J. H., & Londoño, D. A. (2008). RSE y MIPYMES, alternativas para apoyar su desarrollo en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia* (52), 13-44.
- Vives, A. (2006). Social and environmental responsibility in small and medium enterprises in Latin America. *The Journal of Corporate Citizenship*, 21, 1-13.

Contabilidad y

finanzas

Capítulo 8. Proceso de agregación de la información financiera de las Instituciones Educativas Estatales por parte de los departamentos de Colombia

Jair Albeiro Osorio Agudelo¹, Giovanna María Jiménez Duque², Yennifer Andrea Hincapié Ospina³, Paula Andrea Carvajal Zapata⁴

Resumen

El presente artículo busca identificar si los departamentos de Colombia están llevando a cabo el proceso de agregación de la información financiera de las instituciones educativas ubicadas en los municipios no certificados y cuáles son las principales normas que las rigen, de acuerdo a lo evidenciado en los análisis realizados al marco de regulación contable; para ello se llevó a cabo un estudio cualitativo con enfoque exploratorio aplicado a los Estados Financieros de los 32 departamentos de Colombia reportados en el Consolidador de Hacienda e Información Pública - CHIP, utilizando como instrumento de investigación una matriz de cumplimiento que consta de cinco variables y tres criterios de cumplimiento, los cuales se definieron con base en las exigencias establecidas por la Contaduría General de la Nación - CGN. Los resultados evidencian que el 31% de los departamentos cumplen a cabalidad con el proceso de agregación, el 41% cumple parcialmente y el 28% no cumple.

Palabras Clave: Estándares internacionales de información financiera, Sector público, instituciones educativas, Entidades Agregadoras, Entidades Agregadas

Abstract

The purpose of this article was to identify whether the Colombian Departments are carrying out the financial information aggregation process to the educational institutions located in the non-certified municipalities, also, which are the main norms that govern them, based on the evidence shown in the accounting framework analysis. To this end, an exploratory qualitative study approach was applied to the thirty-two Colombian departments' financial statements reported in the Consolidador de Hacienda e Información Pública- CHIP, a compliance matrix was utilized as a research instrument that consisted of five variables and three compliance

¹ Universidad de Antioquia, Jefe de la División Financiera / Vicerrectoría Administrativa, Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 16, (+57) 4 2195200, albeiro.osorio@udea.edu.co

² Universidad de Antioquia, Independiente, Carrera 36D No. 42 Sur 50, 3105335530, giovannamjd@hotmail.com

³ Universidad de Antioquia, Profesional – Tesorería, Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 22 (Tesorería) (+57) 4 2195264, jenihincapie23@gmail.com

⁴ Universidad de Antioquia, Independiente, Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 16 (División Financiera) 3137645030, paulacarvajal0712@gmail.com

criteria, which were defined based on the requirements set by the Contaduría General de la Nación - CGN. As a result, it was identified that 31% of the departments are compliant with the aggregation process, 41% are partially compliant, and 28% are not compliant.

Key words: International financial reporting standards, Public sector, educational institutions, Aggregator Entities, Aggregate Entities.

Introducción

Con la globalización financiera, las reformas en la contabilidad gubernamental se han extendido a países en vía de desarrollo, generando una mayor participación por parte del sector público mediante el establecimiento de políticas públicas que facilitan la gestión y promoción de la transparencia y la rendición de cuentas para su desarrollo socioeconómico (Chan, 2006).

Tal es el caso de Colombia, en donde la Contaduría General de la Nación – CGN, actuando como organismo normalizador, regulador y consolidador de la contabilidad del Sector público, ha trabajado en el proceso de modernización de la regulación contable, mediante la armonización del Régimen de Contabilidad Pública con los Estándares Internacionales de Información Financiera, con la finalidad de promover la calidad de la misma, contribuyendo así a la gestión transparente de los recursos públicos por medio de una rendición de cuentas claras, como práctica de buen gobierno.

Como parte del proceso de modernización, la CGN emitió la Resolución 533 de 2015, por la cual se incorpora al Régimen de Contabilidad Pública el marco normativo aplicable a las entidades de Gobierno, abarcando los entes territoriales y sus unidades administrativas o económicas que no poseen personería jurídica, tales como contralorías territoriales, asambleas departamentales, instituciones educativas, entre otras entidades contables públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y para efectos procedimentales y de reporte de información, la CGN ha definido a las instituciones educativas estatales como entidades contables públicas agregadas, debido a que preparan su información contable en forma independiente y la reportan mediante las entidades territoriales a las que pertenecen, es decir, a través de las entidades agregadoras, definidas por la CGN como aquellas entidades que, además de preparar y reportar su propia información, poseen la obligación de agregar la información de otras entidades contables públicas a sus Estados Financieros. (CGN, 2018, pág. 6)

El presente artículo se desarrolló con la finalidad de verificar si el proceso de agregación para la preparación y presentación de los Estados Financieros está cumpliendo con las exigencias definidas por la CGN, utilizando un enfoque cualitativo guiado a la exploración y

análisis de la información disponible, en lo que a éste tema se refiere; tomando como muestra los Estados Financieros de los 32 departamentos de Colombia, dado que éstos actúan como entidades agregadoras de la información financiera preparada y reportada por parte de las instituciones educativas estatales ubicadas en los municipios no certificados.

Adicionalmente, se pretende identificar los hechos económicos que se presentan comúnmente en este tipo de entidades, y así, definir cuáles serían las principales normas contables aplicables, sirviendo éstas últimas como base fundamental para la estructuración y aplicación de las políticas contables en las entidades relacionadas con el proceso de agregación.

El presente artículo se inicia presentando el marco técnico normativo que regula al sector público, específicamente a las instituciones educativas estatales que hacen parte del proceso de agregación de información financiera por parte de las entidades territoriales encargadas de agregarlas; posteriormente, se describe la metodología utilizada para la elaboración del mismo y los resultados obtenidos por medio de los análisis realizados a los Estados Financieros de los departamentos de Colombia reportados en el CHIP; y, finalmente se exponen las conclusiones de la investigación.

Marco Teórico

Marco normativo contable aplicable a los departamentos de Colombia

En Colombia, el ente normalizador en lo que a contabilidad pública se refiere es la CGN, función que se derivó de la expedición de la Constitución Política de Colombia, en razón a que en su artículo 354, se le asignó al Contador general de la Nación la determinación de las normas contables que deben regir en el país; posteriormente, dicha función se le asigna directamente a la entidad mediante la Ley 298 de 1996; de manera análoga, la CGN actúa como ente regulador de la contabilidad pública, tal y como se define en el artículo 6 - Autoridades de regulación y normalización técnica, de la Ley 1314 de 2009.

En cumplimiento de sus funciones, la CGN elaboró un documento denominado Estrategia de Convergencia de la Regulación Pública hacia NIIF¹ y NICSP², publicado en junio de 2013 de donde surgieron tres modelos contables, que serían adaptados por la mencionada entidad, entre estos modelos se encuentra el Modelo contable para entidades de Gobierno, que se reglamentó mediante la expedición de la Resolución 533 de 2015, por medio de la cual incorpora como parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública el Marco Normativo para Entidades de Gobierno. Dicho marco debe ser aplicado por las entidades sujetas al ámbito de

¹ Normas Internacionales de Información Financiera

² Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público

aplicación del Régimen de Contabilidad Pública, dentro de las cuales se encuentran las entidades territoriales que, según el artículo 286 de la Constitución Política de Colombia, son los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas.

Normatividad aplicable a los Fondos de Servicios Educativos

Las entidades de Gobierno tienen como objetivo fundamental la definición, observancia y ejecución de políticas públicas que buscan incidir en la asignación de bienes y servicios (...) Estos bienes y servicios incluyen, entre otros, programas de bienestar y mantenimiento del orden, educación pública, seguridad nacional y servicios de defensa (...)” (CGN, 2015, pág. 1). Respecto a la manera en la cual se garantiza la prestación del servicio de educación pública en Colombia en debida forma, el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2009) afirma que:

“En Colombia el proceso de descentralización se ha orientado a la entrega de competencias, relacionadas con el manejo de recursos y de personal, a los diferentes niveles de gobierno (...)

El proceso de descentralización otorga la responsabilidad directa de la prestación del servicio educativo a las entidades territoriales certificadas (departamentos, distritos y municipios certificados) (...)

En el nivel departamental están las secretarías de educación departamentales que responden por la prestación del servicio educativo de todos sus municipios no certificados” (...)

Como se mencionó anteriormente, una de las principales funciones que el Estado ha descentralizado en lo que a la prestación del servicio educativo respecta, es el manejo de los recursos, ante lo cual (Martinez, 2018) afirma que “en la financiación de la educación y los recursos que se asignen se refleja la importancia política y social que los Estados otorgan a la educación”; por tal motivo, resulta de gran importancia, garantizar la adecuada administración de los recursos que sean destinados para la financiación de la educación pública.

Es así, como nacen los Fondos de Servicios Educativos, sobre los cuales, el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2009) menciona que su razón de ser es servir de herramienta administrativa, de tal manera que se facilite la gestión y operación administrativa de los establecimientos educativos.

Como ya se ha mencionado, dentro de la organización territorial, se encuentran los municipios no certificados, para los cuales según lo establecido en el artículo 6.2.1 de la Ley 715 de 2001 corresponde a los departamentos “dirigir, planificar; y prestar el servicio educativo

en los niveles de preescolar, básica, media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad” (Congreso de la República, 2001).

En lo que respecta al proceso contable, el Decreto 1075 de 2015, del MEN, establece la obligatoriedad de los Fondos de Servicios Educativos de llevar contabilidad de acuerdo a las normas vigentes expedidas por la Contaduría General de la Nación, cuyas condiciones deberán ser establecidas por la entidad territorial certificada, que además, les debe brindar asesoría y control en materia contable; esta última función fue trasladada a las Secretarías de Educación a través de la Guía de Fondos de Servicios Educativos de la Subdirección de Monitoreo y Control del Ministerio de Educación Nacional.

Proceso de agregación

El 3 de mayo de 2016, la CGN emitió el concepto No. 20162000012561, en el cual cataloga como entidades contables públicas a las instituciones educativas departamentales y municipales que no tienen personería jurídica, si no que hacen parte de un ente territorial y que debido a su organización presupuestal y financiera llevan su proceso contable en forma separada o independiente al de la entidad territorial, con base en el Régimen de Contabilidad Pública.

Estas entidades deben reportar su información financiera a la CGN a través del ente territorial certificado, al cual se le denomina como entidad agregadora, principal o unidad contable central, lo que conlleva a que la información financiera sea preparada y reportada utilizando bases contables uniformes; lo anterior, se garantiza con el cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución 385 de 2018 de la CGN.

Es así como, las instituciones educativas ubicadas en los municipios no certificados, al ser consideradas entidades agregadas, deben cumplir las normas contables aplicables a la entidad agregadora, siendo una de ellas, la Resolución 706 de 2016, en la cual se establece la información a reportar a la CGN con sus respectivos plazos y requisitos.

Dentro de la información a reportar en la categoría de información contable pública - convergencia del CHIP, se encuentran los Estados Financieros de la entidad, de los cuales, las notas son parte integral y deben ser elaboradas teniendo en cuenta las revelaciones exigidas en el Marco Normativo para Entidades de Gobierno, razón por la cual la información que envían las instituciones educativas a las entidades territoriales correspondientes debe contener el conjunto completo de Estados Financieros y de esta manera ser reportados por la entidad agregadora a la CGN, garantizando el cumplimiento del procedimiento incorporado mediante la Resolución 159 de 2019 de la CGN.

Durante el proceso de implementación, uno de los temas con mayor impacto es el tratamiento de los activos fijos, puesto que intervienen tres partes: las instituciones educativas, los municipios no certificados y los departamentos. Al respecto, la CGN emitió el concepto N. 20182300055341, el 28 de diciembre de 2018, en el que deja a criterio del departamento la decisión de su reconocimiento bien sea por parte de las instituciones educativas en sus contabilidades separadas o por ellos mismos dentro de su contabilidad.

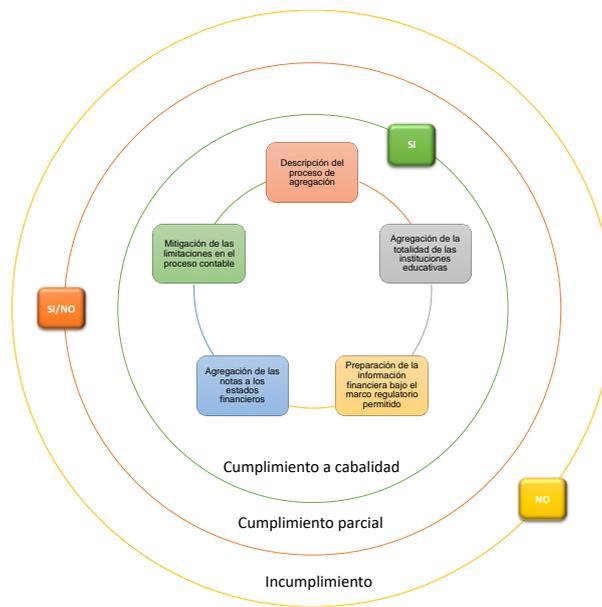
Diseño Metodológico

Considerando la importancia que la CGN establece en lo que respecta a la preparación de información bajo bases uniformes para la agregación de los Estados Financieros, se analizó la información financiera de las instituciones educativas estatales reportada a la entidad a través de los respectivos departamentos, con la finalidad de conocer los hechos económicos, las operaciones y las transacciones que se presentan comúnmente en las mismas; definir cuáles normas se relacionan directamente para la aplicación de políticas congruentes entre las entidades inmersas en el proceso de agregación; validar si la información financiera de las instituciones educativas estatales está siendo agregada e identificar en caso de ser posible, si se está preparando y reportando bajo los criterios definidos por el ente territorial que le corresponde agregarla, en concordancia con las exigencias definidas por la CGN.

Para dar cumplimiento a los fines mencionados, se llevó a cabo una investigación con enfoque cualitativo, consultando la información requerida en el CHIP, como fuente de información secundaria; de éste se extrajeron los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2018 de los 32 departamentos de Colombia, dando especial importancia a las notas de los Estados Financieros, ya que al ser parte integral de estos, contribuyen a determinar si los departamentos están agregando la información correspondiente al proceso contable de las instituciones educativas estatales.

Con el fin de analizar la información contenida en los Estados Financieros de los departamentos, se utilizó como instrumento de investigación una matriz de cumplimiento, para la cual fue necesario definir las variables que determinarían el grado de cumplimiento del proceso de agregación por parte de los departamentos, teniendo en cuenta las exigencias de la CGN al respecto; una vez definidas las variables, se establecieron los criterios de cumplimiento, los cuales dependen directamente de las variables; es decir, el cumplimiento de un número determinado de variables delimita el grado de cumplimiento por parte de cada departamento. Dicha matriz se muestra a continuación:

Ilustración 3. Matriz de cumplimiento



Fuente: elaboración propia.

Tal como se observa en la ilustración, aquellos departamentos cuya respuesta ante el cumplimiento de todas las variables resultó positiva, fueron calificados con el criterio “cumplimiento a cabalidad”; de otro lado, los que tuvieran algunas respuestas positivas y otras negativas, fueron catalogados dentro del criterio “cumplimiento parcialmente”; y, los que resultaron con todas las respuestas negativas, se clasificaron dentro del criterio de “incumplimiento”.

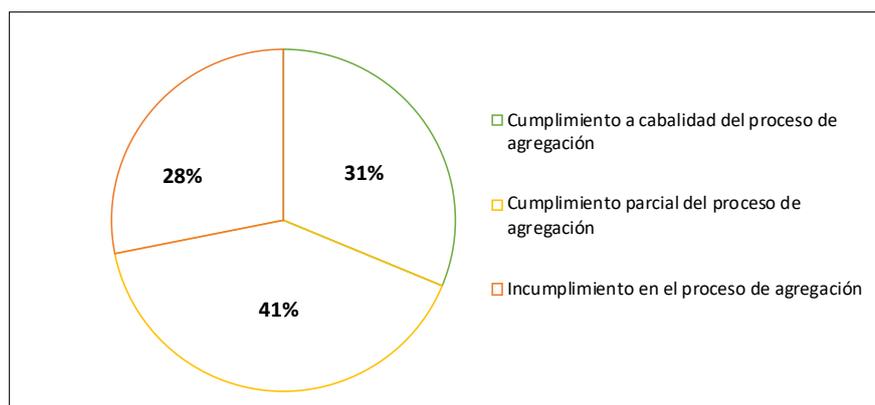
Una vez clasificados los departamentos en el criterio de cumplimiento correspondiente, se procedió con la organización y el análisis de los resultados, destacando las particularidades encontradas en algunos de ellos.

Resultados

A raíz de los análisis efectuados a los Estados Financieros, se identificó que el proceso de agregación difería en los diferentes departamentos, por tal razón, se procedió a la categorización de dichos entes territoriales, según el grado de cumplimiento de las exigencias de la CGN en lo que a este tema se refiere, como se podrá visualizar más adelante. Adicionalmente, se mencionarán las principales normas que deben ser aplicadas por las instituciones educativas estatales, para que se brinde el debido tratamiento a los hechos económicos presentados, teniendo en cuenta la aplicación de políticas contables uniformes.

Cumplimiento del proceso de agregación de información financiera. En el siguiente gráfico se puede observar el cumplimiento del proceso agregación de información financiera de las instituciones educativas estatales por parte de las entidades territoriales agregadoras (departamentos), en donde un total de diez departamentos de Colombia presentan un “cumplimiento a cabalidad” con las exigencias definidas por la CGN, lo que corresponde a un 31%; en lo que respecta al “cumplimiento parcial” de dichas exigencias, se identificó que trece departamentos presentaron algunas falencias en la ejecución del mismo, tal y como se detallará más adelante, lo que equivale a un 41%; y, en lo que concierne al “incumplimiento” del proceso de agregación, se evidenció que nueve departamentos no lo realizaron, lo que equivale a un 28% de la totalidad de departamentos.

Gráfico 1. Cumplimiento del proceso de agregación de información financiera de las instituciones educativas por parte de los departamentos de Colombia



Fuente: elaboración propia con base en la información financiera reportada en el CHIP.

Los resultados son producto del análisis de la información financiera y de las variables establecidas, lo cual contribuyó al planteamiento de tres criterios, que permiten identificar el grado de cumplimiento del proceso de agregación por parte de los departamentos; en la siguiente ilustración se muestran los departamentos clasificados dentro de cada criterio:

Ilustración 4. Clasificación de los departamentos por criterio de cumplimiento



Fuente: elaboración propia con base en la información financiera reportada en el CHIP.

La clasificación dentro de cada criterio dependía del cumplimiento de cada una de las variables definidas dentro de la matriz de cumplimiento (Ver ilustración 1 – matriz de cumplimiento). A continuación, se detalla cada uno de los criterios definidos:

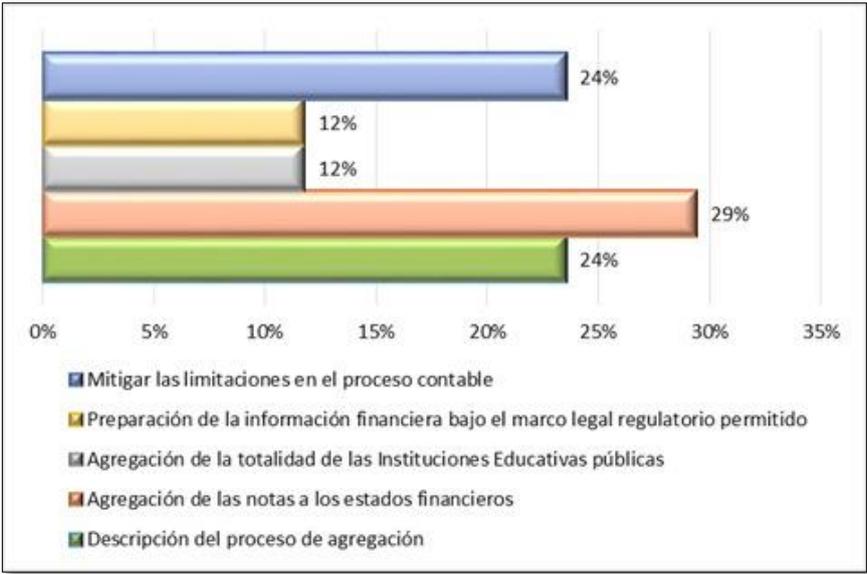
Cumplimiento a cabalidad del proceso de agregación. Dentro de esta categoría se clasificaron los departamentos que en sus Estados Financieros agregaron la información financiera preparada de forma separada por las instituciones educativas públicas, cumpliendo con las cinco variables definidas en concordancia con las exigencias de la CGN, en lo que respecta al proceso de agregación. Considerando lo anterior, se identificó que diez de los treinta y dos departamentos cumplieron a cabalidad con el proceso de agregación de información financiera.

Si bien en los Estados Financieros del Departamento de Tolima se evidencia que se realizó el proceso de agregación de la información financiera correspondiente a todas las instituciones educativas que tiene a su cargo, cumpliendo con lo definido por la CGN, se puede observar que presentaron limitaciones relacionadas con dicho proceso contable, debido a que establecen que la Secretaría de Educación no cuenta con suficientes recursos humanos para apoyar las labores relacionadas con el proceso en mención; sin embargo, esto no representó un impedimento para llevar a cabo el proceso de agregación, razón por la cual se encuentra clasificado dentro de la presente categoría.

Cumplimiento parcial del proceso de agregación. Dentro de esta categoría se clasificaron los departamentos que en sus Estados Financieros agregaron la información financiera

preparada de forma separada por las instituciones educativas públicas, cumpliendo algunas de las exigencias definidas por la CGN, en lo que respecta al proceso de agregación. Para un mayor detalle, se describirán las particularidades evidenciadas en los departamentos, para lo cual se clasificaron dentro de las variables, teniendo en cuenta los requisitos pendientes por cumplir y las situaciones que no permitieron un cumplimiento total de las exigencias definidas por la CGN, situación que se puede evidenciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Cumplimiento de las variables definidas



Fuente: elaboración propia con base en la información financiera reportada en el CHIP.

Descripción del proceso de agregación: al analizar las Notas a los Estados Financieros, se logró evidenciar que cuatro departamentos, es decir, el 24%, no describió el proceso de agregación de información financiera, lo cual es de suma importancia para verificar si las entidades si están realizando dicho proceso, o no incluyeron en su descripción del proceso de agregación a las instituciones educativas estatales, como es el caso de los departamentos de Cesar y Vichada, no obstante, en el cuerpo de los Estados Financieros de estos departamentos se identificó la agregación de algunas de las partidas contables correspondientes a las instituciones educativas estatales, tales como: transferencias por cobrar provenientes del Sistema General de Participaciones, ingreso de venta por concepto servicios educativos, costo de ventas de servicios educativos, inventario por concepto de materiales para la educación, entre otras, lo que permite concluir que si se está llevando a cabo la agregación, pero de manera incompleta. Adicionalmente, en los Estados Financieros del Departamento de Vichada se percibió que definieron una política contable que tiene como finalidad establecer los objetivos del proceso de agregación y mencionar las entidades que debe agregar.

Agregación de las notas a los Estados Financieros: dentro de la presente variable, se clasificaron cinco departamentos, lo que equivale al 29%, en los cuales se detectaron partidas contables pertenecientes a las instituciones educativas y además, mencionaron el proceso de agregación, sin embargo, no están cumpliendo con la responsabilidad de estructurar las mismas en función de describir la información material de las instituciones educativas o, en caso de describirlas, se identifica que dicha información se encontraba sesgada, debido a la presentación de limitaciones en lo que corresponde a la recepción oportuna de la información.

Agregación de la totalidad de las instituciones educativas: en la presente variable se clasificaron dos departamentos; Antioquia y Caquetá, los cuales corresponde a un 12% en relación con la totalidad de departamentos clasificados dentro del presente criterio. Dichos departamentos se clasificaron en esta variable, debido a que en las notas a los Estados Financieros establecieron que no fue posible agregar todas las instituciones educativas ubicadas en los municipios no certificados.

Si bien en el Departamento de Antioquia se percibió que cumplió cabalmente con los demás requisitos de agregación, no fue posible agregar la totalidad de instituciones educativas estatales ubicadas en los municipios no certificados que tenía a su cargo, a razón de las limitaciones presentadas en los procesos contables de dichas instituciones. Por su parte, al Departamento de Caquetá únicamente le faltó agregar la información de una institución educativa estatal, debido a la poca oportunidad en el suministro de la información por parte de la institución, por lo cual se puede concluir que la información financiera preparada por dicho departamento no está reflejando su realidad económica, puesto que se encuentra sesgada.

Preparación de la información financiera bajo el marco legal regulatorio permitido: la información financiera de los Departamentos de Cundinamarca y Norte de Santander se preparó con bases diferentes al Marco Normativo para Entidades de Gobierno, puesto que declararon que ésta fue preparada en cumplimiento del Régimen de Contabilidad Pública precedente, dichos departamentos representan el 12% de los departamentos dentro de este criterio.

Mitigación de las limitaciones en el proceso contable: cuatro departamentos, es decir, el 24%, argumentaron, haber presentado limitaciones para llevar a cabo el proceso de agregación de los establecimientos educativos estatales a su información financiera. En general, las limitaciones descritas por los departamentos son: ausencia de un sistema de información que permita realizar el proceso de agregación de las diferentes instituciones educativas estatales de forma efectiva, reporte inoportuno de la información financiera por parte de las instituciones educativas estatales y recursos humanos limitados.

En la siguiente ilustración se muestran los departamentos teniendo en cuenta la variable que no cumplieron:

Ilustración 5 Clasificación de los departamentos por variable no cumplida.



Fuente: elaboración propia con base en la información financiera reportada en el CHIP

Como se puede observar en el gráfico, los departamentos solo incumplieron una de las variables, con excepción de los Departamentos de Arauca, Caquetá, Santander y Cundinamarca que incumplieron dos variables.

Incumplimiento en el proceso de agregación. Dentro de esta categoría se clasificaron los departamentos que en sus Estados Financieros no agregaron la información financiera preparada de forma separada por las instituciones educativas estatales.

Lo anterior, se afirma debido a que al analizar la información financiera reportada por los departamentos clasificados dentro de la presente categoría no se identificó el cumplimiento del proceso de agregación, es decir, no mencionaron dicho proceso, no reconocieron las partidas correspondientes a las instituciones educativas estatales, y no explicaron los hechos económicos más representativos presentados en las mismas por medio de las Notas a los Estados Financieros.

Entre los departamentos clasificados en la presente categoría se encuentra el Departamento del Chocó, el cual no reportó sus Estados Financieros al CHIP, ya que anexó el Catálogo General de Cuentas expedido por la CGN, en lugar de presentar la información financiera de la entidad en mención y sus agregados. Lo anterior, permite concluir que sus Estados Financieros no fueron presentados de forma oportuna a la CGN y por ende no cumplieron con el proceso de agregación de la información financiera.

Normas aplicables a las instituciones educativas estatales

Teniendo en cuenta que las políticas contables se aplican con base en las normas técnicas expedidas por la CGN, se procedió con el estudio de los diferentes sucesos presentados con mayor frecuencia en los establecimientos educativos, para determinar las normas aplicables considerando los pronunciamientos de la CGN, frente a estos temas, las cuales son Propiedades, planta y equipo, Cuentas por cobrar e Ingresos.

Conclusiones

Se evidencia un alto porcentaje de departamentos ubicados dentro de las categorías de “cumplimiento a cabalidad” y “cumplimiento parcial”, y un bajo porcentaje de departamentos clasificados dentro de la categoría de “incumplimiento”; sin embargo, se requiere realizar un estudio más profundo, de tal manera que se identifique cómo se está llevando a cabo el proceso de implementación del Marco Normativo para Entidades de Gobierno por parte de las instituciones educativas, con el fin de garantizar que la información agregada refleje fielmente los hechos económicos.

Como bien se conoce, los recursos con los que cuentan las instituciones educativas estatales son limitados, por lo que es de suma importancia que los departamentos brinden apoyo sustancial en lo que al proceso de aplicación del Marco Normativo para Entidades de Gobierno se refiere, estableciendo políticas contables transversales y brindando capacitaciones y asesorías, propendiendo por la disminución de las limitaciones a la hora de llevar a cabo dicho proceso y conllevando al cumplimiento a cabalidad del proceso de agregación, ya que probablemente una de las causas principales del cumplimiento parcial o del no cumplimiento, es el poco acompañamiento que le brindan estas entidades a las diferentes instituciones educativas.

En lo que respecta al tema de definición de políticas uniformes, en el presente artículo se mencionaron algunas de las normas aplicables a las instituciones educativas estatales, las normas en mención son: Cuentas por cobrar, Ingresos, y Propiedades, planta y equipo.

Adicionalmente, es de resaltar que la mayoría de departamentos en la descripción del proceso de agregación, definen dicho proceso como consolidación de los Estados Financieros, lo cual no es correcto, debido a que la consolidación de los Estados Financieros, se presenta cuando el ente territorial posee control sobre la otra entidad que será objeto de consolidación, y ambas entidades son consideradas unidades jurídicas que reportan directamente su información al CHIP mediante el código que se les haya asignado, lo cual difiere del proceso de agregación, en donde las instituciones educativas reportan su información financiera a través de los departamentos.

Referencias

- CGN. (08 de Octubre de 2015). Marco conceptual para la preparación y presentación de la información financiera.
- CGN. (2018). Entidades contables del sector público colombiano registradas en el sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública CHIP a 30 de septiembre de 2018.
- Chan, J. L. (2006). *IPSAS and Government Accounting Reform in Developing Countries*. University of Illinois at Chicago.
- Congreso de Colombia. (23 de Julio de 1996). ley 298. *Por la cual se desarrolla el artículo 354 de la Constitución Política, se crea la Contaduría General de la Nación como una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y se dictan otras disposiciones sobre la materi.*
- Congreso de la República. (21 de Diciembre de 2001). Ley 715. *Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos.*
- Martinez, A. P. (01 de Octubre de 2018). La falta de recursos es el mayor problema de la educación oficial. *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com>
- MEN. (06 de ABRIL de 2009). *mineducacion.gov.co*. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co>
- MEN. (2009). Organización del sistema educativo - conceptos generales de la educación preescolar, básica y media. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co>

Capítulo 9. Alcance de la regulación contable en Colombia en el cálculo del deterioro de valor de la cartera¹

Jair Albeiro Osorio Agudelo², Ángela Susana Botero Bedoya³, Luz Ángela Quintero Aristizábal⁴, Natalia Mesa Cardona⁵

Resumen

En Colombia, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública - CTCP y la Contaduría General de la Nación - CGN, como entes reguladores en materia contable del sector privado y del sector público, respectivamente, han emitido los Marcos Normativos en convergencia con estándares internacionales aplicables a las entidades de su competencia. En dichos Marcos, se contempla el concepto de deterioro de valor, como mecanismo que permite reflejar la pérdida de valor de los activos; para el caso del deterioro de la cartera, las normas son muy genéricas en cuanto al procedimiento para la realización de su cálculo y no plantean elementos suficientes para su aplicación. Lo anterior, ha requerido que las entidades formulen y adopten sus propias metodologías para la estimación del deterioro de cartera, sin tener las herramientas propias para su formulación.

Palabras clave: Deterioro de Valor, Cartera, Estándares Internacionales de Información Financiera, Marcos Normativos Contables en Colombia.

Abstract

In Colombia, the Technical Council of Public Accounting - CTCP and the General Accounting Office of the Nation - CGN, as regulatory bodies in accounting matters of the private sector and the public sector, respectively, have issued the Normative Frameworks in convergence with international standards applicable to the entities of its competence. In these Frameworks, the concept of impairment is contemplated, as a mechanism that allows reflecting the loss of value of the assets; in the case of the deterioration of the portfolio, the

¹ Este trabajo hace parte de la producción intelectual del Grupo de Investigaciones y Consultorías Contables – GICCO y es derivado del proyecto denominado “Impacto en la aplicación de las NIIF en la valoración de activos biológicos: estudio de caso múltiple”.

² Contador Público – Universidad de Antioquia, Jefe de la División de Gestión Financiera – Universidad de Antioquia albeiro.osorio@udea.edu.co (57) 312 286 00 79

³ Contadora Pública - Universidad de Antioquia, Coordinadora de costos y presupuesto – Universidad Digital Susana.botero@gmail.com (57) 321 564 65 83

⁴ Contadora Pública - Universidad de Antioquia, Profesional experta en NICSP – CIS, Luzangela.quinteroaristizabal@gmail.com, (57) 310 385 84 34

⁵ Contadora Pública – Universidad de Medellín, Docente de cátedra – Universidad de Antioquia, natalia.mesac@udea.edu.co, (57) 320 707 47 54

rules are very generic in terms of the procedure for carrying out their calculation and not enough elements are presented for their application. This has required that entities to formulate and adopt their own methodologies for the estimation of portfolio impairment, without having the appropriate tools for their formulation.

Keywords: Impairment of Value, Portfolio, International Financial Reporting Standards, Accounting Regulatory Frameworks in Colombia.

Introducción

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) son un conjunto de principios que permiten preparar y presentar la información financiera por parte de las entidades a nivel internacional en el mismo lenguaje. Colombia dio inicio a la convergencia a estándares internacionales, con la emisión de la Ley 1314 de 2009 y de los distintos marcos normativos aplicables. A partir de allí, las entidades emprendieron los planes de acción para adaptar la información financiera y los sistemas de información. Con el fin de cumplir lo definido en las normas establecidas, siendo uno de los temas de alto impacto el deterioro de valor de la cartera; tal como lo indican Lucuix y Zamora (2011) “el tratamiento del deterioro es una parte esencial del modelo contable que plantea la actual regulación para los activos que se reconocen en balance” (pág. 16).

El deterioro más genérico definido por los marcos normativos aplicables en Colombia corresponde al deterioro de los activos financieros medidos al costo o al costo amortizado, o a las cuentas por cobrar y/o los préstamos por cobrar, dependiendo del marco que le aplique a la entidad, los cuales serán denominados conjuntamente, en adelante, como “cartera”; lo anterior, ha obligado a las empresas y a las entidades de gobierno a definir metodologías que en ocasiones no están en la capacidad de formular o que no cumplen con los criterios estipulados en la regulación.

Para el desarrollo del artículo de investigación, inicialmente se presentan los marcos normativos aplicables en Colombia, tanto al sector privado como al sector público, los cuales indican el deterioro de valor aplicable a la cartera, permitiendo realizar una comparación entre las definiciones determinadas para la medición del deterioro y así, establecer los criterios normativos para efectuar dicho cálculo.

Planteamiento del problema y de los objetivos

En Colombia, el CTCP como ente normalizador para el sector privado, y la CGN como ente regulador del sector público, fueron definidos por el Gobierno nacional como los organismos encargados de la emisión de los marcos normativos en convergencia con estándares internacionales contables, para las entidades que correspondiera a cada uno; en dichos marcos se establece como parte integral del tratamiento contable, el deterioro de valor de los activos, los cuales abarcan los activos fijos (propiedades, planta y equipo y activos intangibles), los inventarios y los activos financieros medidos al valor razonable (valor de mercado), al costo o al costo amortizado.

Con respecto al deterioro de valor de los activos financieros medidos al costo o al costo amortizado, denominados cuentas por cobrar y préstamos por cobrar, según el marco normativo, en las normas se presentan criterios genéricos que, sin la definición de una metodología, no son suficientes para la estimación del deterioro; así mismo, para las empresas que aplican el régimen simplificado, en las que son nombrados cuentas por cobrar, tampoco se detalla el procedimiento que las entidades deben seguir para su adecuado cálculo.

Por su parte, la CGN en el concepto N° 20172000107351 del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, indicó:

La Contaduría General de la Nación no ha prescrito metodologías específicas para la estimación de deterioro de cuentas por cobrar, pues cada entidad tiene diversas tipologías de cartera, con características particulares, con procesos de cobro reglamentados de diferente manera, con diferentes plazos y con comportamientos de pago disímiles. Por lo anterior, corresponde a cada entidad definir la política contable y, por ende, la metodología aplicable para estimar el deterioro, en virtud de las características propias de sus cuentas por cobrar y considerando las etapas asociadas al cobro vía jurisdicción coactiva, cuando a ello haya lugar. (Contaduría General de la Nación, 2017, pág. 981)

En este sentido, la problemática actual sitúa la necesidad de analizar el alcance de la regulación contable en Colombia, en convergencia con estándares internacionales, en la aplicación del deterioro de valor a la cartera.

Para dar respuesta al problema formulado, se definen los siguientes objetivos:

- Identificar los lineamientos establecidos en la normatividad contable con relación a la aplicación del deterioro de valor a la cartera.
- Contrastar el tratamiento del deterioro de valor de los activos objeto de estudio en los diferentes marcos normativos contables aplicables en Colombia.

- Caracterizar los criterios normativos requeridos para el cálculo del deterioro de valor de la cartera.

Justificación

La importancia de este trabajo se relaciona con la imperante necesidad que tienen las diferentes empresas, independiente del sector al que pertenezcan y del tamaño que posean, de aplicar el deterioro de valor a su cartera, con el fin de reflejar en su información contable y financiera la realidad de la entidad, evitando ineficiencia en la medición de sus activos y posibles sobrevaloraciones. En este sentido, las empresas deben formular metodologías para la estimación del deterioro de valor de su cartera, cumpliendo los requisitos básicos que plantea la normatividad, relacionándolos con sus características y su ciclo operacional.

Esta investigación pretende contribuir al análisis de la normatividad contable emitida en Colombia en convergencia con estándares internacionales de información financiera, enfocando el estudio en el deterioro de valor de los activos financieros medidos al costo o al costo amortizado, de las cuentas por cobrar y/o de los préstamos por cobrar, según el marco normativo, y relacionando entre sí los planteamientos de los distintos marcos y los criterios necesarios para efectuar su cálculo.

El signo diferenciador de la investigación se basa en el alcance del análisis, puesto que abarca la normatividad emitida respecto al deterioro de valor, tanto para el sector público como para el sector privado (incluyendo en cada uno de los sectores mencionados, los grupos de empresas definidos). En efecto, las conclusiones que se obtengan con la realización de este trabajo, son aplicables a las empresas colombianas en general, diferenciando las características que divergen y las que convergen para los distintos grupos de empresas.

Además, se busca denotar la existente falta de herramientas para que las empresas apliquen en debida forma el deterioro de valor, lo que conlleva a la aplicación errónea de los conceptos estipulados normativamente al respecto. Sin duda, una de las principales falencias se basa en la escasa capacitación y dominio del tema por parte de los responsables de llevar a cabo la aplicación del deterioro de valor. Es menester tener en cuenta lo indicado por Torres (como se citó en Botero, Marulanda, Alvarez, & Muñoz), para la aplicación de los nuevos marcos normativos:

Era indispensable una orientación oficial a la gran cantidad de contadores del país con el fin que se garantizara que la profesión contable se capacitara en estándares internacionales y se certificara su idoneidad para asumir tan dispendioso reto. Al no existir esta orientación, la cantidad de contadores capacitados es significativamente

baja, puesto que muy pocos tienen los recursos para tal fin y, en su mayoría, no recibieron apoyo por parte de las empresas. (2018, pág. 157)

Adicionalmente, Salazar (2016) indica que “algunos calculan el valor presente de los flujos futuros de efectivo considerando la antigüedad de la cartera y no la estimación de la fecha de pago futuro”, es decir, calculan el tiempo de vencimiento que tiene la cartera, asignándolo como la fecha esperada para su recuperación; por lo cual, el autor concluye “creo que esta forma de cálculo, que parece ser más común de lo que se esperaría, no está de acuerdo con los requerimientos contables, además de tener algunas deficiencias técnicas” (Salazar Baquero, 2016, pág. 1).

A partir de lo anteriormente establecido, se persigue incentivar a las empresas, a los contadores públicos y profesionales de carreras afines, y a la comunidad contable en general, mismos beneficiarios del artículo, para avanzar en la proposición de metodologías incluyentes que, satisfagan los requerimientos normativos y permitan aplicar el deterioro con criterios razonables.

Metodología de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo considerando que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, s.f., pág. 7).

Adicionalmente, es de tipo descriptiva, dado que busca especificar características importantes de la normativa emitida en Colombia para el cálculo del deterioro de valor de la cartera en las entidades del sector público y privado, con la finalidad de realizar una comparación entre éstas y caracterizar los criterios normativos requeridos para el cálculo del deterioro de valor de los activos objeto de análisis.

Tal y como lo indican Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (s.f., pág. 80).

Vale indicar que se realizó una investigación documental con el fin de revisar la normatividad contable emitida por las entidades de regulación en Colombia para el cálculo del deterioro de valor de la cartera.

Marcos normativos en Colombia en convergencia con los estándares internacionales de información financiera

El nuevo entorno económico, la globalización de la economía y los tratados internacionales han incentivado el proceso de convergencia mundial de las normas contables de cada país a las NIIF (IAS, por sus siglas en inglés) y a las NICSP (IPSAS, por sus siglas en inglés), considerados estándares de aceptación a nivel mundial (Díaz, 2014).

En Colombia, en cumplimiento de las funciones definidas en la Ley 1314 de 2019, el CTCPC emitió tres marcos normativos de acuerdo con cada uno de los grupos definidos, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3: Definición de grupos bajo NIIF en el sector privado

Grupo I (NIIF Plenas)	Grupo II (NIIF Pymes)	Grupo III (Contabilidad simplificada)
<p>a) Emisores de valores;</p> <p>b) Entidades de interés público;</p> <p>c) Entidades que tengan Activos totales superiores a treinta mil (30.000) SMMLV o planta de personal superior a doscientos (200) trabajadores; que no sean emisores de valores ni entidades de interés público y que cumplan además cualquiera de los siguientes requisitos:</p> <p>i. ser subordinada o sucursal de una compañía extranjera que aplique NIIF;</p> <p>ii. ser subordinada o matriz de una compañía nacional que deba aplicar NIIF;</p> <p>iii. realizar importaciones (pagos al exterior, si se trata de una empresa de servicios) o exportaciones (ingresos del exterior, si se trata de una empresa de servicios) que representen más del 50% de las compras (gastos y costos, si se trata de una empresa de servicios) o de las ventas (ingresos, si se trata de una compañía de servicios), respectivamente, del año inmediatamente anterior al ejercicio sobre el que se informa, o</p> <p>iv. ser matriz, asociada o negocio conjunto de una o más entidades extranjeras</p>	<p>a) Empresas que no cumplan con los requisitos del literal c) del Grupo I;</p> <p>b) Empresas que tengan Activos totales por valor entre quinientos (500) y treinta mil (30.000) SMMLV o planta de personal entre once (11) y doscientos (200) trabajadores, y que no sean emisores de valores ni entidades de interés público; y</p> <p>c) Microempresas que tengan Activos totales excluida la vivienda por un valor máximo de quinientos (500) SMMLV o Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores, y cuyos ingresos brutos anuales sean iguales o superiores a 6.000 SMMLV. Dichos ingresos brutos son los ingresos correspondientes al año inmediatamente anterior al periodo sobre el que se informa. Para la clasificación de aquellas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.</p>	<p>a) Personas naturales o jurídicas que cumplan los criterios establecidos en el art. 499 del Estatuto Tributario (ET) y normas posteriores que lo modifiquen. Para el efecto, se tomará el equivalente a UVT, en salarios mínimos legales vigentes.</p> <p>b) Microempresas que tengan Activos totales excluida la vivienda por un valor máximo de quinientos (500) SMMLV o Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores que no cumplan con los requisitos para ser incluidas en el Grupo II ni en el literal anterior.</p>

Grupo I (NIIF Plenas)	Grupo II (NIIF Pymes)	Grupo III (Contabilidad simplificada)
que apliquen NIIF.		

Fuente: tomado del Direccionamiento Estratégico del CTCP, del 5 de diciembre de 2012.

Por su parte, la CGN dio continuidad a la estrategia de modernización de la regulación contable, propendiendo por una política pública que mejorara el nivel competitivo de las entidades de propiedad estatal a través de la incorporación de prácticas líderes de reconocimiento mundial y de un marco normativo contable acorde con la rápida evolución de los negocios. En 2013, la CGN publicó el documento “Estrategia de Convergencia de la Regulación Contable Pública hacia NIIF y NICSP” y estableció un nuevo Régimen de Contabilidad Pública, conformado por tres marcos normativos:

Tabla 4: Definición de grupos del sector público

Empresas que cotizan	Empresas que no cotizan	Entidades de Gobierno
<p>Marco Normativo para Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores, o que Captan o Administran Ahorro del Público, regulado mediante la Resolución 037 de 2017(hasta 2017 lo regía la Resolución 743 de 2013).</p> <p>Dentro de esta clasificación se encuentran las empresas que hayan sido clasificadas como tales por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas según los criterios establecidos en el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas.</p>	<p>Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público, expedido mediante la Resolución 414 de 2014.</p> <p>Dentro de esta clasificación se encuentran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas que no cotizan en el mercado de valores, 2. Empresas que no capten ni administren ahorro del público, y 3. Empresas que hayan sido clasificadas como tales por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas según los criterios establecidos en el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas. 	<p>Marco Normativo para Entidades de Gobierno, publicado mediante la Resolución 533 de 2015.</p> <p>Dentro de esta clasificación se encuentran, entre otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ministerios, 2. Departamentos, 3. Municipios, 4. Instituciones de Educación Superior, 5. Asociaciones de municipios, 6. Entidades que hayan sido clasificadas como tales por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas según los criterios establecidos en el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Contaduría General de la Nación (2019).

Adicionalmente, mediante la Resolución 461 de 2017, la Contaduría incorporó un cuarto marco normativo, para Entidades en Liquidación.

En los marcos normativos relacionados anteriormente, se incorpora la definición del deterioro de valor como mecanismo que permite reflejar la pérdida de valor de los activos, entre los cuales se encuentran los activos fijos (propiedades, planta y equipo y activos intangibles), los inventarios y los activos financieros medidos al valor razonable (valor de mercado), al costo o al costo amortizado.

Para los activos fijos y las inversiones en controladas (Entidades de Gobierno y Empresas que no cotizan), subsidiarias (Entidades que aplican las NIIF), asociadas y negocios conjuntos, las NIIF y las normas para las Entidades que no Cotizan, contemplan el deterioro del valor de

los activos, mientras que las normas para Entidades de Gobierno contemplan el deterioro de valor de los activos generadores y no generadores de efectivo. Para ambos casos, se establece claramente la metodología a utilizar para realizar su cálculo.

Con respecto a los inventarios, se define en cada uno de los marcos el cálculo de deterioro de valor específico, debido a la diferencia que presenta respecto a los demás activos. Para los activos financieros medidos al valor razonable (valor de mercado), el cálculo del deterioro queda inmerso en la actualización, como lo indica Arias (2011):

Dado que las variaciones del valor razonable siempre afectan los resultados del período, implícitamente se está incluyendo cualquier situación de deterioro, por lo que las entidades verán afectados sus resultados siempre que se actualice el valor razonable, incluyendo algún efecto de deterioro (pág. 478).

En cambio, para la cartera, es decir, los activos financieros medidos al costo o al costo amortizado (definidos así en las NIIF y en Empresas que Cotizan), las cuentas por cobrar y préstamos por cobrar (denominados así en las Entidades de Gobierno y Empresas que no Cotizan, y solo cuentas por cobrar según Contabilidad Simplificada), no se detalla una metodología para el cálculo del deterioro de valor, sólo se indican criterios básicos para que cada entidad defina su propia metodología que se adapte a sus necesidades.

Deterioro de valor de la cartera de conformidad con los marcos normativos para entidades del sector privado y del sector público

A continuación, se relaciona el deterioro de valor de la cartera según tres clasificaciones, dependiendo del marco normativo que les aplica y de la relación que tienen con los otros marcos. La agrupación se realizó en tres categorías de la siguiente manera: Entidades de Gobierno y Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público; Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores y que Administran Ahorro del Público y NIIF Plenas; y, NIIF para Pymes y Contabilidad Simplificada.

a. Entidades de Gobierno y Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público

Las Entidades de Gobierno y las Empresas que no cotizan, fueron agrupadas por la similitud que presentan en la definición de deterioro de valor para las cuentas y los préstamos por cobrar; no obstante, es de tener en cuenta que, presentan diferencias en la medición posterior de las cuentas por cobrar, puesto que, para las Entidades de Gobierno es al costo, mientras que para las Empresas que no cotizan, es al costo o al costo amortizado. Esto ocasiona que la tasa de

descuento difiera para traer a valor presente los flujos futuros estimados entre ambos Marcos Normativos; dado que, para el caso de las cuentas por cobrar clasificadas al costo amortizado, se utiliza la tasa de interés efectiva original, y, para el caso de las cuentas por cobrar clasificadas al costo, la tasa de interés de mercado utilizada para instrumentos similares.

Las cuentas y los préstamos por cobrar son objeto de estimaciones de deterioro de valor cuando se tenga evidencia objetiva de que el deudor incumplió sus pagos o sus condiciones crediticias se vean afectadas negativamente, definiendo el deterioro de valor como el “exceso del valor en libros de la cuenta o préstamo por cobrar con respecto al valor presente de sus flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido)” (Contaduría General de la Nación, 2014 v3, pág. 21).

Adicionalmente, para las cuentas por cobrar de las Entidades de Gobierno, a diferencia de las Empresas que no cotizan, la CGN contempla el deterioro colectivo, indicando que se debe establecer una materialidad para efectuar su deterioro individual y para las demás, aplicar el deterioro individual o colectivo, lo cual depende de la metodología adoptada por cada entidad. Así, si ésta decide efectuar el deterioro colectivo, deberá agrupar las cuentas que tengan características similares de riesgo crediticio (Contaduría General de la Nación, 2015 v4, pág. 21). Aunque las normas tanto de cuentas como de préstamos por cobrar para las Empresas que no cotizan y la norma de préstamos por cobrar de las Entidades de Gobierno, no contemplan explícitamente el deterioro colectivo, cada entidad puede decidir la metodología de deterioro que desea aplicar, por lo cual, pueden efectuar este tipo de deterioro si se adapta a las necesidades propias de la organización.

b. Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores y que Administran Ahorro del Público y NIIF Plenas

Las Empresas que cotizan y aquellas clasificadas en el Grupo I deben aplicar las NIIF Plenas, por lo cual, para el deterioro de valor de los instrumentos financieros, dentro de los que se encuentra la cartera, les corresponde utilizar la NIIF 9 – Instrumentos Financieros. Esta norma define el deterioro de valor como el incremento del riesgo crediticio de forma significativa con respecto a su medición inicial.

Según la NIC 39 “Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición” se define el deterioro de valor como la “diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo pérdidas crediticias futuras en que no se hayan incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015, pág. 474).

Adicionalmente, la evaluación del deterioro de valor, al igual que para las cuentas por cobrar de las Entidades de Gobierno, contempla el cálculo individual y el colectivo, considerando la evaluación que haga la entidad acerca del deudor y que sea razonable con respecto a los pagos futuros, sin generar esfuerzo desproporcionado; dentro de la información, se contempla el cambio que ha tenido el riesgo de incumplimiento a lo largo de la vida esperada de la cartera, lo que indica que se puede contemplar el comportamiento histórico de los pagos del deudor para efectuar el análisis del deterioro de valor.

c. NIIF para Pymes y Contabilidad Simplificada

En las NIIF para Pymes – empresas del grupo II, se contempla el deterioro de valor cuando exista evidencia de dificultades financieras del deudor; infracciones en el contrato como demoras en los tiempos pactados para efectuar los pagos; se le han otorgado al tercero, plazos o beneficios extraordinarios que normalmente la entidad no concede; entre otros. Adicionalmente, el cálculo se realiza de forma individual o colectiva, presentando similitud con los Marcos Normativos expuestos anteriormente.

Por otro lado, las microempresas que se encuentran clasificadas en el grupo III y las Pymes para los instrumentos al costo, miden la pérdida por deterioro de valor como la diferencia entre el valor en libros del activo y la mejor estimación del valor que ésta recibiría por éste si se llegara a vender o a realizar en la fecha sobre la que se informa (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015). Lo anterior, contempla tanto el pago por parte del deudor, es decir, los flujos futuros esperados de la cartera, como la venta de la cartera a un tercero.

Criterios para la aplicación de deterioro de valor

La formulación de una metodología para calcular el deterioro de valor debe contemplar, de manera obligatoria, los criterios establecidos normativamente por las autoridades de regulación en la materia, siempre que su objetivo sea satisfacer las necesidades actuales de las entidades colombianas. Una vez éstos sean tenidos en cuenta, en la formulación se deberán establecer criterios claros, organizados y sustentados que permitan a los usuarios contables, financieros o de otras áreas, encargados del análisis de deterioro, operar y llevar a la práctica los pocos lineamientos que se encuentran en las normas. Es así como crear una metodología para estimar el deterioro de cartera, que sea aplicable a diferentes tipos de entidades y que realmente pueda ser usada por su funcionalidad y efectividad, predispone un reto que para ser logrado requiere de la disposición de las entidades interesadas, con el fin de definir aspectos que son propios de cada entidad, según su normatividad interna y su ciclo operacional.

Los aspectos que deben ser tenidos en cuenta al momento de plantear una metodología de deterioro, que abarquen las disposiciones establecidas por las diferentes normativas y que satisfagan las necesidades de las empresas son: la definición de qué activos van a ser considerados por la entidad como individualmente significativos, para evaluar la evidencia objetiva individual de deterioro de valor; la agrupación de aquellos activos con características similares de riesgo de créditos, a los cuales se les evaluará el deterioro de valor de forma colectiva; y, para el cálculo del valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, la determinación de los flujos de efectivo futuros, la tasa de interés para descontarlos y el tiempo estimado para su recuperación.

Algunos de los aspectos mencionados en el párrafo anterior, son contemplados por Lucuix y Zamora (2011), quienes manifiestan que, para efectuar el deterioro de valor se requieren dos aspectos principales, presentados a continuación:

- Definición de la unidad que ha de tomarse como referencia, para lo cual se debe considerar que el deterioro se practica elemento a elemento cuando existan indicios o evidencia objetiva de incumplimiento según las condiciones pactadas al momento del reconocimiento del activo, de forma que se impida su recuperación. Sin embargo, la evaluación puede aplicarse por grupos de elementos, bien por la imposibilidad de identificar los flujos de efectivo específicos de un activo concreto, o bien por razones de economicidad, por tratarse de elementos que comparten similares características de riesgo.
- Determinar el importe recuperable, definido como la medida de referencia principal para determinar la existencia y valor del deterioro. Para ello, se deben estimar los beneficios económicos que se conseguirán del activo (o grupo de activos), por lo que su cálculo implica establecer el valor actual, que resulta de la actualización de los flujos de efectivo que se esperan obtener durante la vida restante del activo.

Si bien los criterios para el cálculo de deterioro de valor de la cartera están determinados y definen unas pautas generales, es fundamental que se establezca un *modus operandi* que oriente sobre los aspectos o medidas a considerar para la estimación de aquellos valores que no son claramente identificables, tales como los flujos de efectivo futuros y el tiempo estimado para su recuperación. Lo anterior se logra a partir de la creación de una metodología de deterioro de valor que incorpore detallada y de manera sustentada los criterios necesarios para una estimación razonable de la recuperación de cartera de las entidades.

Como ejemplo se muestra grosso modo algunas metodologías utilizadas por entidades colombianas; por su parte, el Instituto para el Desarrollo de Antioquia en las notas a los Estados

Financieros del 2018, indica que para el cálculo del deterioro de valor de los préstamos y cuentas por cobrar, “los créditos son calificados previamente en las categorías de riesgo establecidas, principalmente con base en el vencimiento, así como también incumplimiento de los pagos a cargo del deudor, desmejoramiento de las condiciones crediticias, reestructuraciones” (Instituto para el Desarrollo de Antioquia, 2018, pág. 23), dependiendo de la categoría se establece un porcentaje mínimo de deterioro de valor.

La Universidad de Antioquia en las notas a los Estados Financieros del 2018, explica grosso modo la metodología utilizada para el cálculo del deterioro de valor, el cual fue realizado por documento/factura, determinando su valor recuperable y el tiempo probable de recuperación, para este último, se elaboró un indicador de rotación de cartera para establecer la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar; si el proceso se encontraba en cobro jurídico, el abogado indica el valor a recuperar y el tiempo probable de recuperación. (Universidad de Antioquia, 2018)

Finalmente, la empresa Interconexión Eléctrica S.A. en las notas a los Estados Financieros, muestra el cálculo del deterioro de valor, el cual multiplica la tasa de pérdida promedio esperada de crédito por el valor expuesto dependiendo del vencimiento de la cartera. (Interconexión Eléctrica S.A., 2018)

Conclusiones y recomendaciones

Las diferencias entre los distintos marcos normativos contables aplicables en Colombia respecto al deterioro de valor de la cartera son mínimas, al punto de que éstas no implican definir diferentes metodologías para establecer su cálculo. Una de las principales divergencias corresponde a la tasa de interés a aplicar para descontar los flujos de efectivo futuros, ya que, para el caso de las cuentas por cobrar clasificadas al costo amortizado y los préstamos por cobrar, se utiliza la tasa de interés efectiva original o al momento del cálculo, y, para el caso de las cuentas por cobrar clasificadas al costo, la tasa de interés de mercado utilizada para instrumentos similares.

Existe una fuerte relación en la definición y el cálculo de deterioro de valor de los activos financieros objeto de análisis, según la normativa emitida para el sector público y la regulación del sector privado, por lo que, se concluye la necesidad y la viabilidad de establecer una metodología que sea aplicable a las entidades en general en Colombia, indistintamente del sector al que pertenezcan.

Los criterios establecidos por los diferentes marcos normativos para el cálculo del deterioro de valor de la cartera, contemplan tres grandes etapas: la primera consiste en establecer los

activos objeto de deterioro; la segunda, identificar los terceros a la cuales se les aplicará el deterioro individual dada su materialidad; y, la tercera, definir los terceros a los que se les aplicará el deterioro colectivo debido a sus características similares de riesgo crediticio. Es menester indicar que para cada una de estas etapas se debe tener en cuenta el ciclo operacional y la regulación interna de la entidad, a fin de determinar una metodología que se ajuste a la realidad de la misma.

La medición del deterioro de valor establecida en la norma es muy genérica, lo que conlleva a que cada entidad en Colombia deba definir la metodología que se adecue a sus necesidades; sin embargo, para ello, se requiere que los responsables de su definición y aplicación posean el criterio profesional suficiente y conozcan los criterios normativos para, a partir de ellos, plantear un procedimiento que más allá de cumplir con la norma, permita a la entidad analizar la recuperabilidad de su cartera y tome medidas pertinentes en relación a la gestión de recaudo de la misma.

Las autoridades de regulación han dejado de lado el deterioro de valor de la cartera, a diferencia de los demás deterioros de activos; exigiendo a las entidades definir sus propias metodologías, sin considerar el grado de preparación en el que se encuentran para ello.

Referencias

- Arias bello, M. L. (2011). Reflexiones sobre la contabilidad de activos financieros en el contexto del modelo IASB y el contexto actual colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 12 (31), 469-490.
- Botero, A., Marulanda, C., Alvarez, M., & Muñoz, L. (2018). Proceso de implementación de las NIIF en Colombia: un acercamiento a las autoridades de vigilancia definidas en la Ley 1314 de 2009. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 73, 131 - 162.
- Contaduría General de la Nación. (2014 v3). *Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos de las Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorros del Público*. Bogotá.
- Contaduría General de la Nación. (2015 v4). *Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los hechos económicos de las Entidades de Gobierno*. Bogotá.
- Contaduría General de la Nación. (11 de diciembre de 2017). Concepto No. 20172000107351. *Procedimientos para estimación de deterioro de cartera*. Bogotá.
- Contaduría General de la Nación. (2018). *Catálogo General de Cuentas para empresas que cotizan en el mercado de valores, o que captan o administran ahorro del público (versión 2017.03)*. Bogotá.
- Contaduría General de la Nación. (8 de julio de 2019). RCP/RCPen convergencia con NIIF - NICSP. *Régimen de Contabilidad Pública en Convergencia con Estándares Internacionales de Información Financiera*. Bogotá.
- Díaz, J. (2014). Convergencia a las NIIF en Colombia, reglamentación y perspectivas. *Apuntes Contables*, 271-283.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.

- Instituto para el Desarrollo de Antioquia. (2018). *Sistema CHIP*. Obtenido de Estados Financieros 2018 y 2017: https://www.chip.gov.co/schip_rt/index.jsf
- Interconexión Eléctrica S.A. (2018). *Sistema CHIP*. Obtenido de Notas a los Estados Financieros separados al 31 de diciembre de 2018 y 2017: https://www.chip.gov.co/schip_rt/index.jsf
- Lucuix, I. y. (2011). Deterioro de activos. *AECA : Revista de la Asociación española de Contabilidad y Administración de empresas*, 96, 16-18.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Decreto 2520 de 2015*. Bogotá.
- Salazar Baquero, E. E. (28 de noviembre de 2016). *Cálculo del deterioro de valor de las cuentas por cobrar*. Obtenido de Legis Comunidad Contable: <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/calculo-del-deterioro-de-valor-de-las-cuentas-por-cobrar.asp>
- Universidad de Antioquia. (2018). *Sistema CHIP*. Obtenido de Estados Financieros 31 de diciembre de 2018: https://www.chip.gov.co/schip_rt/index.jsf

Capítulo 10. Participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal

Moraima Romero Silva¹, Branda Vanessa Molina Medina², Antonio Santos Visbal Lambis³

Resumen

La participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria son elementos de la gerencia pública que favorecen el desarrollo de una gestión. El objetivo de la investigación es analizar la participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal, tomando como referencia Hodgetts y Altman (2007), Hellriegel Slocum y Woodman (2006). El tipo de investigación fue descriptivo aplicado, con diseño no experimental. La población estuvo representada por 21 funcionarios del sector público municipal de Maracaibo, San Francisco y Jesús Enrique Lossada del Estado Zulia. Los resultados fueron analizados con estadísticas descriptivas, se conoció que el personal maneja con moderada iniciativa en sus actividades, siendo significativo a nivel de la participación del personal. Otro aspecto relevante representado en la tabla es una moderada responsabilidad del personal en la ejecución de los procesos administrativos tributarios, refiere a las posibilidades de comprometerse en las acciones ejecutadas. En cuanto a la toma de decisiones, es moderada la participación del personal en dicho proceso institucional, puesto que se incrementa en tanto se vincula con el nivel de compromiso del personal.

¹ Post Doctora Gerencia de las Organizaciones. Post Doctora en Gerencia Pública y Gobierno. Doctora en Ciencias Gerenciales. MSc Educación Superior. Lcda. Comunicación Social. Especialista en Formación de Investigadores. Especialización Formación de Psiconeurolingüística. Especialización en Formación de Inductores PNL. Docente- Investigadora del Tecnológico de Antioquia Instituto Universitario. Miembro del Centro de Investigaciones Internacionales. Miembro de la Red de Docentes de Iberoamérica. Integrante del Grupo de Investigación INVIUS, con Aval interinstitucional de las Universidades Atlántico, Libre Seccional Barranquilla, Autónoma del Caribe y Dr. Rafael Belloso Chacín. Miembro de Grupo de Investigación Research and Enterprise Development (RED), Tecnológico de Antioquia Instituto Universitario Conferencista internacional. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4483-4037> Dirección: Calle44 #46-39, Itagüí, Antioquia. Teléfono contacto: +573157792071 Dirección de e-mail: moraima.romero@tdea.edu.co

² Profesional en Publicidad y Relaciones Públicas Medicina de la Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela. Especialista en Adolescencia y Juventud Contemporánea, Magíster en Gerencia de Mercadeo, Doctora en Ciencias Gerenciales, Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno, Postdoctorado en Gerencia para la Educación Superior y Postdoctorado en Integración y Desarrollo para América Latina. Docente Investigador de Planta, Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8624-8095> Dirección: Carrera 8F nro. 130-39, manzana 13, Ciudad Caribe, Barranquilla, Colombia. Teléfono contacto: +57 3235065799. Dirección de e-mail: brandamolina@mail.uniatlantico.edu.co

³ Bachiller normalista -normal superior la hacienda; tecnólogo en comercio exterior -corporación educativa Alexander von Humboldt; Contador Público de la Universidad del Atlántico; Especialista en Tributación nacional de la Universidad Autónoma del Caribe; Maestría en Tributación internacional de la Universidad Internacional de la Rioja España. Docente Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia Dirección: Carrera 8c n 130 - 46 Ciudad Caribe, Barranquilla Atlántico Teléfono contacto: +573014628377 Dirección de e-mail: antoniovisbal@mail.uniatlantico.edu.co

Palabras Clave: Participación, Ética, Personal, Calidad de Servicio, Gestión, Administrativa, Tributaria.

Abstract

The ethical participation of personnel and quality of service in tax administrative management are elements of public management that favor the development of management. The objective of the research is to analyze the ethical participation of personnel and service quality in tax administration in the municipal public sector, taking Hodgetts and Altman (2007), Hellriegel Slocum and Woodman (2006) as reference. The type of research was descriptive applied, with no experimental design. The population was represented by 21 officials from the municipal public sector of Maracaibo, San Francisco and Jesús Enrique Lossada from the State of Zulia. The results were analyzed with descriptive statistics, it was known that the staff handles with moderate initiative in their activities, being significant at the level of staff participation. Another relevant aspect represented in the table is a moderate responsibility of the personnel in the execution of the tax administrative processes, referring to the possibilities of committing themselves in the executed actions. In terms of decision making, staff participation in this institutional process is moderate, since it increases as it is linked to the level of staff commitment.

Keywords: Participation, Ethics, Personnel, Quality of Service, Management, Administrative, Tax.

Introducción

Para los municipios en general, la gestión administrativa tributaria representa una actividad fundamental, que tiene como finalidad asistir en materia de fiscalización, verificación, recaudación y control tributario. En tal sentido, la gestión administrativa tributaria, según Cárdenas (2005), comprende el conjunto de acciones en el proceso de la gestión pública vinculado a los tributos, aplicado por los gobiernos, en su política económica, considerando el proceso de tributación en términos de las prestaciones en dinero, las cuales el Estado, en el ejercicio de su potestad tributaria exige a los ciudadanos, con el objeto de contar con los recursos necesarios para dar cumplimiento de sus fines sociales.

Cabe destacar, como el papel y el volumen del sector público municipal dependen en gran parte de lo que en cada momento se considera interés público; por ello, es necesario ampliar la

discusión sobre los fines de las organizaciones públicas, como aspecto fundamental en la dinámica, así como desarrollo de las organizaciones con fines tributarios como sociales.

En el criterio de Sen (2004), pese a la necesidad de considerar la eficiencia de los organismos públicos en pro del bien social o comunitario, existe evidencia empírica respecto a que su exceso puede traer resultados no tan deseados. En este sentido, los países con altos criterios de regulación como es el caso de Venezuela, tienen elevados niveles de corrupción, donde la provisión de bienes tanto públicos como privados no es eficiente; siendo una prioridad aumentar la eficacia de las actividades ejecutadas; lo cual es posible apoyándose en la participación de los trabajadores desde una perspectiva ética.

En Venezuela constituye un ámbito estratégico la gestión administrativa tributaria, donde la participación conjunta y la sinergia del personal representa un aspecto central para el logro de los objetivos. En tal sentido, se pronuncia Barrios (2006), quien indica que esta gestión amerita la acción de intercambio de ideas en el proceso de descentralización territorial del Estado, lo cual se convierte en un reto para la Administración Tributaria Municipal, en tanto cuando es bien diseñada e implementada, esta estrategia tiende a generar resultados exitosos en el sector público municipal, pues permite cumplir a cabalidad su responsabilidad de hacer llegar los servicios al ciudadano.

Dentro del sector público municipal, la gestión administrativa tributaria es responsabilidad de las Alcaldías, las cuales representan la autoridad tributaria, es decir, está condicionada en su actuación al mandato de la Ley, por lo cual la normativa impuesta debe reflejar justicia, y alentar la convicción social sobre la adecuada utilización de los fondos. Debido a ello, estas organizaciones destacan el rol de sus trabajadores como un elemento estratégico en el desarrollo de la calidad del servicio.

En función de lo mencionado, el objetivo de este artículo se centra en analizar la participación ética del personal y la calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal, por cuanto la interacción, compromiso, así como cooperación son fundamentales en el emprendimiento de nuevos proyectos organizacionales; siendo analizada en función de la iniciativa, responsabilidad y toma de decisiones.

Este análisis se considera en virtud de la importancia de la participación ética del personal en el proceso de gestión administrativa tributaria en el sector público municipal, por cuanto la misma permite una acción efectiva cuando se logra que los trabajadores de una organización determinada, se involucren activamente, asumiendo conductas comprometidas conducente a la calidad del servicio ofertado.

Marco Teórico

Participación Ética del Personal

Respecto a la participación del personal, según Albrecht (2006), el conocimiento y la experiencia de los miembros del personal figuran entre los recursos más importantes de una organización. Los empleados quienes realizan una tarea diariamente saben mejor que nadie qué contratiempos pueden ocurrir, así como las razones. También pueden tener las ideas más prácticas sobre cómo mejorar el proceso.

En la definición, de Cortina y Martínez (2008), la ética es un saber que intenta construirse racionalmente, para reflexionar sobre la acción moral del hombre. Por otro lado, al tratar el tema del bien común, los autores mencionan el documento *Gaudium et Spes* (Concilio Vaticano II, 1965); en el cual plantea que el concepto del bien común abarca el conjunto de aquellas condiciones de la vida social con las que los hombres, familias y asociaciones pueden lograr más plena y fácilmente su propia perfección.

Expone, Vásquez, (2000), de forma general, las prácticas poco éticas suponen una pérdida de concentración en las áreas claves de la actividad que, a medio plazo, perjudicarían la marcha del negocio. A partir de este momento, se puede hablar ya de la ética con aplicación estratégica, en la medida en la que puede ser entendida como 'fuente de ventaja competitiva' para las empresas.

Este elemento ético, en los negocios promueve la moral convencional o de la cultura de la empresa. Se trata de construir más allá de un posible código ético, una praxis ética que impregne toda la organización. La ética exige la actuación de las personas en el contexto de la organización y la consistencia entre los valores proclamados y las actuaciones de sus integrantes.

El interés por la ética empresarial, ha crecido con la proliferación de códigos de comportamientos y comités éticos en las grandes empresas del mundo anglosajón. Hay asuntos en los que una decisión se ve condicionada principalmente por los criterios éticos, y ello ha ido impulsando las investigaciones y análisis acerca de si es posible formular normas universales de conducta que nos permitan saber cuándo una decisión es mejor o peor que otras posibles soluciones.

Para efectos de considerar la participación del personal se consideran los aspectos referidos a la iniciativa, responsabilidad y toma de decisiones. Al respecto, Hellriegel Slocum y Woodman (2006), explican que los administradores en el nivel más alto deben reconocer el conocimiento, así como la experiencia de los miembros del personal en cada nivel. Además, deben otorgar a los miembros del personal la autoridad e igualmente la responsabilidad en su trabajo. Así facultados,

los miembros del personal generalmente pueden resolver de manera más innovadora sus asuntos de trabajo.

Asimismo, Hodgetts y Altman (2007), indican que los equipos interfuncionales constituyen una técnica común para motivar a los empleados de distintos departamentos a trabajar juntos, para generar un trabajo con iniciativa e innovación. Al unir a toda la gente implicada en un proceso, los equipos interfuncionales pueden mantenerse al tanto de lo sucedido, examinar las debilidades en todo el sistema y generar una amplia variedad de ideas sobre las posibles causas de un problema.

Hodgetts y Altman (2007), señalan que el reconocimiento logra la satisfacción del personal como una ventaja competitiva para toda empresa a fin de propiciar la participación aportando su caudal de ideas, conocimientos, así como de experiencias es una de las mejores formas para alcanzar la excelencia. La participación del personal puede mejorar la calidad, la aceptación de las decisiones, fomentando la motivación de los trabajadores, mejorando las relaciones interpersonales con los empleados.

Respecto a la responsabilidad, Hellriegel Slocum y Woodman (2006), afirman que el administrador pasa a los empleados la responsabilidad en el trabajo, ante toda circunstancia este plantea la existencia de un problema, destaca las limitaciones a las soluciones e igualmente, se compromete a aceptar lo decidido por los empleados dentro de unos límites prescritos.

Para Hodgetts y Altman (2007), independientemente de la forma en la cual se aborde, el líder necesita comunicar con cuidado el papel asumido en el proceso de participación del personal, delegando la responsabilidad en el trabajador. En caso de mayor dificultad, se dirige el líder quien sabe exactamente lo que piensa hacer, pero intenta utilizar un frente democrático con el propósito de incentivar en los empleados el pensamiento de considerar a la idea como proveniente de ellos.

A nivel de la toma de decisiones, según Moore (2004), los empleados participantes en la toma de decisiones generalmente se sienten comprometidos a lograr que las medidas propuestas funcionen. La participación genera entusiasmo, aumentando la motivación de los empleados. El resolver problemas, aun cuando son pequeños o sencillos, constituye un logro para los miembros del personal, incrementando la confianza en sí mismos. Los empleados diagnostican el problema considerando alternativas para abordarlo. Si el superior participa en el proceso de toma de decisiones, lo hace como un componente más del grupo implicado.

Por su parte, Hellriegel, Slocum y Woodman (2006), agregan que para un supervisor puede ser bastante provechoso incluir a otras personas en casi todas las decisiones. Concretar cuándo y a qué grado involucrar a los trabajadores, constituyen decisiones administrativas claves.

Existen diversas formas de abordar la toma de decisiones. En un extremo se encuentra el uso dado tradicionalmente a la autoridad administrativa, o un estilo centrado en el jefe. En el polo opuesto se tiene un estilo de dirección centrado en el empleado, con alta implicación de los trabajadores.

En el criterio de los mismos autores, los distintos enfoques de participación del personal han puesto de manifiesto que los acercamientos están relacionados, en general, con niveles más elevados de motivación de los empleados, aceptación, adaptación a los cambios, calidad de las decisiones administrativas, trabajo en equipo, moral, así como con el desarrollo individual de los empleados. Cuando se comparten las responsabilidades de la toma de decisiones, las organizaciones adormecidas normalmente despiertan. Los empleados suelen incrementar tanto sus expectativas como las de la organización.

Calidad de Servicio

En la definición del autor, McCarthy (2008), la Calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.

Sobre la temática, refieren los autores Zeithaml y Bitner (2002) que las empresas de servicio que no le den importancia las condiciones ambientales, dentro de sus estrategias de servicio pueden complicar el funcionamiento de este, es por ello que es recomendable aplicarlas.

Este término refiere, para Arellano (2008), La calidad del Servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionabilidad organizativa dentro de los parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinantes para garantizar la Calidad de los Servicios que ofertan. Por otra parte, en la actualidad los resultados sobre participación del factor humano en la calidad son concluyentes.

En la definición, de Serna (2000), se contemplan que el servicio es tangible: eminentemente perceptivo, así tengan algunos elementos objetivos, perecedero: se produce y se consume instantáneamente, continuo: quien lo produce es a su vez proveedor del servicio, integral: todos los colaboradores de la empresa son parte fundamental en la calidad del ciclo del servicio; todos son responsables de la producción del servicio.

Por su parte, Duque (2005), indica que el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio. Expone

Duque (2005), a diferencia de los productos, los servicios no representan muchos atributos materiales, aunque dependen de ellos para desarrollarse.

Para los usuarios y consumidores, lo que materializa la experiencia es la experiencia vivida al momento de recibir el servicio. Hasta el momento en que usa el servicio no puede evaluar la calidad del mismo, es decir, sus expectativas se cumplen en el propio instante del uso; lo que suceda antes o después no condicionara su percepción en relación a la calidad del servicio, ya que sólo considera la experiencia durante el desarrollo del servicio.

La Calidad del servicio, es definida por Rodríguez (2000), como la forma en que muchas compañías consiguen medir y evaluar el servicio., tarea esta que no siempre es fácil, pero que a menudo es esencial. Ya lo dice el viejo proverbio: ‘si no se puede medir, no se puede mejorar’. Utilizando una gran variedad de medios para invertir en la satisfacción al cliente. Considerando la atención a los detalles para mejorar sus beneficios y la satisfacción a los clientes. Mediante el conocimiento profundo de sus empresas con actitud innovadora y la atención personalizada el cliente.

En la exposición de Atencio y González (2006), la calidad del servicio es responsabilidad de toda organización donde se involucre a todo el que se relaciona directa o indirectamente con los clientes y el servicio que se presta, porque es lo que en definitiva valora el cliente como una totalidad y no como una propiedad específica del producto, bien o servicio que le ofrecen.

Es interesante mencionar la propuesta de Branda y Romero (2018), quienes refieren que la calidad de servicio permite una mayor cobertura social con calidad, equidad, compromiso con la ciudadanía, de manera de inducir el desarrollo del talento humano orientado al desempeño de alternativas e innovaciones en las propuestas para la producción, así como transferencia de conocimiento, con el fin de promover la consolidación de alianzas estratégicas entre gobiernos, sector productivo, organizaciones de la sociedad civil e instituciones de educación universitaria.

Gestión Administrativa Tributaria

Antes de definir gestión administrativa tributaria, es esencial considerar el concepto de gestión, la cual según Munch y García (2006), es conceptualizada como un proceso enfocado en el ajuste de los recursos de diversa índole para fines preestablecidos para los cuales han sido recabados los recursos. Por tanto, se entiende como un proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Al respecto, según Drucker (2008), gestión proviene del latín *gestio*, el cual significa acción de administrar, dirección. Por tanto, se evidencia que es entendida como la actividad profesional

tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo, así como a ejecutar la gestión del personal.

Para Hampton (2006), afirma que la gestión es la capacidad de la institución para definir, alcanzar o evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles. La gestión es un proceso el cual comprende determinadas funciones y actividades laborales ejecutadas por los gestores a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios de guía en este proceso.

Para Koontz y Weirich (2008), la gestión implica planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar. Coincidiendo con lo señalado, Uribe (2004), afirma que la gestión es el manejo estratégico de la organización. Para ello, el gerente requiere una visión sistémica de la organización, aplicando actividades enfocadas en la información, creatividad e innovación.

Al respecto, Mora (2005), agrega que se conceptualiza como una gestión lineal o tradicional cuando se considera como sinónimo de administración, entendiéndose como un conjunto de diligencias realizadas para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. En este caso, se asume como dirección o gobierno, actividades para obtener un adecuado funcionamiento, con capacidad de forma de generar procesos de transformación de la realidad. Otra definición establecida por la autora indica que la gestión comprende una función institucional global e integradora de todas las fuerzas las cuales conforman una organización. En ese sentido la gestión hace énfasis en la dirección y en el ejercicio del liderazgo.

La evasión y la corrupción son dos problemáticas que se fortalecen en un contexto como el latinoamericano, donde existe una conducta de incumplimiento hacia las normas tributarias vigentes. En este contexto se indagará cómo la ética puede jugar un rol insustituible para transformar las sinergias entre la evasión y la corrupción, que se dan alrededor de la administración tributaria.

Esta mentalidad incumplidora de los latinoamericanos, (se repite también en los habitantes de Colombia), y ha sido un tema de estudio y análisis. Tal es el caso, citado en García (2010), quien en su texto ‘Individuos sin sociedades. Sobre la Cultura del incumplimiento de reglas en América Latina’, se evidencia cómo en América Latina hay una gran separación entre, por un lado, las normas escritas, las que imparten los docentes en las facultades de Derecho, las que promulgan los legisladores y aplican los jueces; y del otro, la aplicación de estas por las personas, incluyendo los propios profesores y legisladores.

De acuerdo con el autor, los latinoamericanos vivimos en una especie de sociedad ‘esquizofrénica’, en la que se habla mucho de lo que debe ser, pero se practica muy poco lo que se promulga. Llama, por lo tanto, la atención sobre el incumplimiento masivo de millones de

latinoamericanos, un desacato ordinario que no es excepcional sino regular. De esta cultura surgen muchos males recurrentes de nuestras instituciones, de nuestro sistema político y de nuestra democracia.

De acuerdo con García (2010), comprender los motivos por las cuales existe esa mentalidad incumplidora nos ayudaría a entender de mejor forma los límites de las soluciones simplemente jurídicas, y a tener una meta a alcanzar más realista y pragmática de los problemas sociales existentes.

Así, el tema que es de gran importancia tratar es la conducta, es decir, cómo cambiar los patrones de conducta de las personas. La conducta y mentalidad de incumplimiento trascienden a fenómenos como la evasión y la elusión. La elusión de impuestos se ha establecido como un arreglo legal a las estructuras de un negocio para disminuir las obligaciones tributarias, mientras la evasión es comprendida como una estrategia ilegal con el mismo objetivo. Las personas naturales y jurídicas contribuyentes que eluden impuestos se soportan en el piso legal de que ‘lo que no prohíbe la ley está permitido’, mientras que quienes evaden violan directamente la ley. Lo que nos lleva pensar que existe una conexión entre las conductas legales elusivas y las conductas ilegales evasivas, lo cual, según “no representa *per se* una ruptura, sino una continuación preconcebida por las diferentes facetas legales e ilegales que se pueden adoptar al buscar minimizar la carga tributaria” (Lozano y Tamayo, 2014, p. 5).

Lozano y Tamayo (2014), refiere que la evasión de impuestos siempre está asociada al incumplimiento de la ley, entendiéndolo dentro del marco de tres mentalidades incumplidoras:

- (a) Vivo: quien desobedece por interés
- (b) rebelde: quien lo hace por defensa propia
- (c) arrogante: quien lo hace en defensa de valores superiores.

No obstante, c precisar que estos no son los únicos posibles incumplidores, cabría una categoría más, como, por ejemplo, “la de aquellos que incumplen por no creer en la equidad de la exigencia legal” (García, 2010, p. 155).

La conducta y la mentalidad de ‘incumplimiento’ hacia los impuestos no ha sido un tema exclusivo de la cultura latinoamericana, en la medida en que existen discusiones transnacionales sobre la innovación jurídica, para evitar cargas tributarias, que en últimas termina afectando el interés general. Es así como los actores que se desenvuelven en el campo tributario acaban desarrollando competencias y saberes prácticos, siendo el sentido ético el que les permite articular en una situación concreta los derecho y deberes que se ponen en juego en cada contexto, buscando encontrar un modo vivendi entre valores personales, familiares, profesionales u organizacionales.

Fenómenos como la evasión y la elusión se ven permeados por la manera en que los contribuyentes asumen la carga tributaria, la cual a su vez se ve influenciada por diferentes aristas. Por ejemplo, las percepciones de los individuos frente a las actuaciones y los resultados del Estado influyen también en su nivel de contribución.

Cuando la opinión pública tiene percepciones ‘erradas’ de la calidad de los resultados del sector público y del nivel de carga tributaria que maneja el sistema, es viable emprender acciones informando a los contribuyentes acerca del impacto positivo del servicio público. Esta acción permitiría mejorar las percepciones de los ciudadanos frente al sistema y así aumentar su moral tributaria. En contraste, si la baja calidad del servicio público se merece una mala percepción entre la opinión pública, la única manera de aumentar los estándares de moral tributaria es incrementando la calidad de los bienes públicos ofrecidos. Más allá de indagar las diferentes variables que influyen en el cumplimiento tributario,² uno de los objetivos centrales de esta investigación es estudiar la importancia de la ética en la administración tributaria y su relación con el comportamiento del contribuyente.

En este contexto, las tensiones relativas a la moral tributaria surgen cuando la administración y los contribuyentes se apartan de una conducta ética. Por una parte, la administración tributaria tiene la obligación de recolectar la máxima cantidad de impuestos legalmente debidos, por lo que no puede ejercer una excesiva presión recaudatoria excediendo los límites legales. Adicionalmente, la administración no puede usar su posición de poder sobre los contribuyentes para recibir pagos adicionales u otros favores.

Por el otro lado, los contribuyentes tienen la obligación de cumplir la ley tributaria y pagar los impuestos en los términos en ella definidos. Así, los contribuyentes deben llevar registros, presentar las declaraciones y proveer la información necesaria para determinar la obligación tributaria a su cargo. De esa manera, el contribuyente no debe obstruir los esfuerzos de la administración para llevar a cabo su función de recaudación de los impuestos.

Según estos preceptos es claro que la ética cumple un papel indispensable en la relación recíproca entre contribuyentes y administración tributaria. Intentar comprender la actuación de la administración tributaria como una función de producción podría explicar el rol que desempeña la ética. Así, las entradas (inputs) en el proceso del pago de impuestos por parte de los contribuyentes serían: el personal de la administración tributaria, la normativa vigente, el procedimiento tributario, la información disponible, entre otros.

Estas entradas son utilizadas para la producción de ciertas salidas (outputs). A pesar de que la salida más importante en esta función es el ingreso del gobierno, también se incluyen la

satisfacción del contribuyente y las consideraciones de equidad del sistema tributario. Se puede pensar que en relación con estas salidas surgen, por lo tanto, intereses en tensión.

En relación con la corrupción de la administración tributaria, tenemos que las quejas contra las conductas de los profesionales tributaristas empleados por el gobierno, que provienen además de diferentes disciplinas, tienen un impacto negativo en la percepción pública de la integridad gubernamental. Una visión corrupta de los profesionales tributaristas, en particular, conlleva que los contribuyentes pierdan su fe en los funcionarios públicos, y estén menos dispuestos a cumplir con las reglas tributarias.

Esta evidencia ha sido construida a través de pruebas empíricas diseñadas para analizar el impacto de variables como la corrupción en las decisiones y consideraciones del contribuyente (Bird y Martínez, 2008).

La corrupción está muy relacionada con la evasión de impuestos a pesar de ser figuras diferentes. Las dos tienen como finalidad un provecho económico, tanto para el funcionario público de la administración como para el contribuyente, derivado de ocultar o disminuir el pago de tributos. Es así como, en el marco de la XXIX Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), intitulada Problemáticas del Combate de la Corrupción en la Administración Tributaria, realizada en 1995, se señaló que la evasión constituye un muy importante factor potencial para alimentar los actos de corrupción. Por su parte la corrupción es un instrumento utilizado para ocultar/disminuir la evasión fiscal cuando esta ha sido descubierta. En particular, la CIAT ha asociado brechas de evasión con modalidades de corrupción particulares en la administración tributaria, entre otras, las que se ejemplifican en el siguiente cuadro 1.

Cuadro 1. Ejemplo de Modalidades de Corrupción y Brecha de Evasión

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	BRECHAS DE EVASIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Adulterar registros. • Anular registros y emitir duplicados. 	Contribuyentes que incumplen la ley al no realizar las inscripciones en los registros tributarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Retención indebida de recaudación. • Adulterar documentos recibidos. • Aceptar declaraciones fuera de término. • Omitir o reducir sanciones. • Sellar documentos en blanco. • Certificados de solvencia falsos. • Devoluciones incorrectas. 	Contribuyentes que infringen la ley tributaria y no cumplen a cabalidad con las obligaciones de ley.
<ul style="list-style-type: none"> • Omitir/reducir sanciones. • Adulterar declaraciones. • Aceptar crédito y deducciones falsas/incorrectas. 	Contribuyentes que cumplen el deber formal de presentar las declaraciones tributarias, sin embargo lo hacen con errores.

Fuente: elaboración propia a partir de Cosulich (1998).

La gestión de la ética en las entidades públicas puede ayudar a prevenir la corrupción, evitando llegar a la sanción de las conductas no permitidas. Las autoridades con poder sobre la actividad tributaria pueden promulgar estándares éticos aplicables a los mencionados actores, sin embargo, se pueden buscar dialogar sobre las decisiones con implicaciones éticas que tienen la potencialidad de ser reguladas, mas no en relación con valores morales que resulten inaplicables o incuestionables respecto de cada individuo en una dinámica de decisión.

Para este fin resulta necesario no solo analizar el deber ser, sino las particularidades de cada sistema tributario.

Es importante que en la ética se hable de contextos concretos (sociales, económicos, profesionales o institucionales). Sin embargo, se debe tener en cuenta que pensar y desarrollar la ética debe buscar aportar elementos para llegar a soluciones éticas y proponer elementos para la reflexión y la acción.

Existen elementos que tienden a estar en juego en la administración pública, tales como la pugna entre la moral individual, colectiva y organizacional, así como los dilemas alrededor de cómo aplicar o interpretar las leyes.

Adicionalmente existen tensiones específicas en torno al manejo de dineros del Estado, al igual que dificultades en determinar la forma de gestionar principios éticos en una determinada organización. Por otro lado, “el respeto por la jerarquía laboral puede generar dilemas éticos, especialmente frente a la ejecución de decisiones a cargo de subalternos, impartidas por quienes ostentan un mayor rango a nivel institucional” (Adams & Balfour, 2005, p. 18).

En consecuencia, tenemos que la ética, la responsabilidad y la transparencia de la administración tributaria son muy importantes para aumentar el cumplimiento voluntario, particularmente cuando se trata de grandes compañías o personas naturales con grandes ingresos, cuya obligación tributaria representa una parte significativa de recursos, y que a pesar de su flexibilidad económica están en la posibilidad de acceder a mecanismos para disminuir su carga fiscal, por ejemplo, a través de la planeación tributaria agresiva.

Es así como existe reciprocidad en la manera en que la administración tributaria y los contribuyentes se vinculan el uno con el otro. La administración tributaria ofrece ética y transparencia a cambio de un cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes. “A pesar de que existe responsabilidad mutua, la administración tributaria debe ser quien lidere el sostenimiento de una relación adecuada entre ambas partes” (Lizzote, 2010, p. 29).

Sin embargo, ¿qué debemos entender por ética, transparencia y responsabilidad? La ética describe la orientación de un individuo en relación con un comportamiento bueno o malo, donde lo que es ético se alinea con lo primero y lo que no lo es, con lo segundo; en relación con los

funcionarios públicos, ser ético exige que el objetivo personal esté en consonancia con los valores de la función pública. La transparencia implica la divulgación de toda la información necesaria para la colaboración, cooperación, toma de decisiones colectivas y verificación; la transparencia visibiliza las actividades de la administración tributaria.

La responsabilidad representa un contrato moral entre la administración tributaria y el público; es recíproca en la medida en que, “si la administración tributaria cumple con sus obligaciones, es legítimo esperar que los contribuyentes cumplan con sus deberes tributarios” (Lizzote, 2010, p. 30).

En virtud de lo anterior es posible concluir que las percepciones de los individuos frente a las profesionales tributaritas empleados por la administración tributaria influyen en su nivel de contribución. Así, la gestión de la ética en la administración tributaria no solo ayuda a prevenir la corrupción sino también a cerrar las brechas. De evasión existentes en el sistema tributario.³

Metodología

Este estudio utilizó una metodología descriptiva, en tanto su objetivo fundamental se enfocó en analizar la participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal, lo cual supone identificar sus características particulares, así como determinar las propiedades de las variables de interés. En tal sentido, según Hernández, Fernández y Baptista (2008), los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Asimismo, el estudio que se presenta se califica como una investigación aplicada, pues se centró en analizar la participación ética del personal y calidad de servicio en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal en los ayuntamientos Maracaibo, San Francisco y Jesús Enrique Losada del Estado Zulia, con el fin de emplear los resultados para generar mejoras en el funcionamiento de la organización objeto de estudio.

Al respecto, Chávez (2007), señala que los estudios aplicados son aquellos enfocados en aportar soluciones al problema presentado por las empresas. De igual forma, según Tamayo y Tamayo (2005), los estudios aplicados son los ejecutados en el contexto real, siendo orientados a la solución de una situación práctica.

El diseño fue no experimental, transeccional descriptivo, de campo, por cuanto no se realizó manipulación de variables. La recolección de datos se llevó a cabo donde se encontraban los encuestados. Por su parte, Sabino (2006), refiere que en los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo,

siendo los datos producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza; por lo cual se califican como datos primarios.

La población, estuvo representada por 21 funcionarios, que constituyen el personal vinculado con la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal de los municipios Maracaibo, San Francisco y Jesús Enrique Lossada del Estado Zulia. Asimismo, se trata de una población finita, así como accesible, se realizó un censo poblacional, es decir, el análisis completo de la población.

Para el estudio se utilizó un cuestionario tipo Likert, configurado por 10 preguntas, dirigidas a medir la iniciativa, responsabilidad y toma de decisiones, el cual fue validado por expertos, así como sometido al poder discriminatorio de los ítems. También se estimó la confiabilidad por el método de Alfa Cronbach el cual se ubicó en 0.95; denotando alta consistencia de las respuestas.

Resultados

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos al analizar la participación del personal en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal. Para tales fines, se señalan los porcentajes obtenidos en cada una de las opciones de respuesta, así como su categorización en niveles ausente, moderado y presente; con lo cual se establece la presencia o no de los indicadores de participación del personal.

Tabla 1. Indicador: Iniciativa

Alternativas	Fa	%	Presencia	Categoría
- Totalmente en Desacuerdo	0	0.0		
- En Desacuerdo	4	19.0	19.0	Ausente
- Medianamente en Desacuerdo	8	38.1		
- Medianamente de Acuerdo	4	19.0	57.1	Moderado
- De Acuerdo	5	23.9		
- Totalmente de Acuerdo	0	0.0	23.9	Presente
Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia (2018).

En este sentido, se conoció que el personal se maneja con moderada iniciativa en sus actividades, siendo ello importante a nivel de la participación del personal, la cual según Hodgetts y Altman (2007), puede mejorar la calidad, la aceptación de las decisiones,

fomentando la motivación de los trabajadores, mejorando las relaciones interpersonales con los empleados.

Tabla 2. Indicador: Responsabilidad

Alternativas	Fa	%	Presencia	Categoría
- Totalmente en Desacuerdo	0	0.0	0.0	Ausente
- En Desacuerdo	0	0.0		
- Medianamente en Desacuerdo	9	42.9	81.0	Moderado
- Medianamente de Acuerdo	8	38.1		
- De Acuerdo	4	19.0	19.0	Presente
- Totalmente de Acuerdo	0	0.0		
Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia (2018).

De igual forma, otro aspecto importante representado en la tabla es una moderada responsabilidad del personal en la ejecución de los procesos administrativos tributarios, lo cual es muy importante porque limita las posibilidades de comprometerse en las acciones ejecutadas. Esto es explicado por Hellriegel Slocum y Woodman (2006), quienes afirman que el administrador pasa a los empleados la responsabilidad en el trabajo, ante toda circunstancia este plantea la existencia de un problema, destaca las limitaciones a las soluciones e igualmente, se compromete a aceptar lo decidido por los empleados dentro de unos límites prescritos.

Tabla 3. Indicador: Toma de Decisiones

Alternativas	Fa	%	Presencia	Categoría
- Totalmente en Desacuerdo	0	0.0	0.0	Ausente
- En Desacuerdo	0	0.0		
- Medianamente en Desacuerdo	4	19.0	76.2	Moderado
- Medianamente de Acuerdo	12	57.1		
- De Acuerdo	5	23.8	23.8	Presente
- Totalmente de Acuerdo	0	0.0		
Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia (2018).

En cuanto a la toma de decisiones, es moderada la participación del personal en dicho proceso institucional, lo cual es importante incrementar en tanto se vincula con el nivel de compromiso del personal. Esto es corroborado por Moore (2004), para quien los empleados

participantes en la toma de decisiones generalmente se sienten comprometidos a lograr que las medidas propuestas funcionen.

Conclusiones

La participación ética de los trabajadores y calidad del servicio es fundamental para lograr los objetivos trazados en las organizaciones. Especialmente en el sector público, esta participación ética se traduce en el medio para lograr las metas trazadas a través de la acción proactiva de todos y cada uno de sus miembros. En tal sentido, mostrar adecuados niveles de iniciativa, es un aspecto que facilita el emprendimiento de nuevos proyectos como también mejoras en calidad del servicio de la administración tributaria municipal, por lo cual deben aunarse esfuerzos por lograr la integración de los trabajadores en pro de lograr en estos una postura favorable para asumir su responsabilidad en las tareas asignadas, así como confrontar acertadamente las situaciones relacionadas con la toma de decisiones.

Específicamente en las Alcaldías municipales analizadas en este estudio, se analizó la participación ética del personal en la gestión administrativa tributaria en el sector público municipal, ante lo cual se obtuvo que el personal participa con moderada iniciativa y responsabilidad.

Por otra parte, la participación ética del personal en las Alcaldías municipales desde el enfoque de la toma de decisiones, es moderada, sin embargo, fomentando la motivación de los trabajadores y mejorando las relaciones interpersonales con los empleados se pudiera incrementar en tanto se vincula con el nivel de compromiso del personal. De manera, que los miembros del personal generalmente pueden resolver de forma más innovadora sus asuntos de trabajo.

Lo anteriormente señalado implica que están moderadamente restringidas las formas de participación del personal en estas instituciones, siendo ello importante considerar para introducir estrategias para optimizar la participación, por cuanto las relaciones de equipo, la sinergia entre los integrantes de la institución es un elemento clave para lograr el desarrollo y sostenimiento de estas organizaciones.

Referencias

- Adams, G. y Balfour , D. (.2015). *Unmasking Administrative Evil*. M.E. Sharpe, M05 18 - 248 páginas
- Albrecht, K. (2006). *La Misión de la Empresa*. México, México: Editorial Paidós
- Arellano M. (2008). "Sistemas de información: ¿adecuación a los cambios tecnológicos o herramienta de gestión?". *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XIV, No. 3. Maracaibo, Venezuela. Pp. 528- 545

- Atencio C. y González P. (2006). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 2007, 13(1): 172-186. ISSN 1315-9518.
- Barrios, A. (2006). *Las Finanzas Públicas de los Estados en Venezuela. En Descentralización en Perspectiva*. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.
- Cárdenas, R. (2005). *Gestión Tributaria*. México, México: Editorial Incodex.
- Cortina, A y Martínez, E (2008). *Ética*. Madrid, España. Ediciones Akal, S.A.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Gráficas.
- Duque, E. (2005). Revisión de los modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Revista Innovar*. Recuperado de: www.ciudadgestion.covar, 15(25) *Innovar*. Recuperado de: www.ciudadgestion.co/
- Drucker, P. (2008). *Gerencia: Tareas y Responsabilidades*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Ateneo.
- Hampton, D. (2006). *Administración*. México, México: Editorial McGraw-Hill.
- Hellriegel, D.; Slocum, J. y Woodman, R. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Editorial International. Thompson Publishing. S.A de CV.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (2007). *Comportamiento en las Organizaciones*. México, México: Editorial Interamericana.
- García, M. (2010) *Individuos sin sociedades. Sobre la Cultura del incumplimiento de reglas en América Latina Cultura de la legalidad: instituciones, procesos y estructuras*, ISBN 978-84-8319-486-7, págs. 135-158
- Koontz, H. y Weirich, H. (2008). *Administración: una perspectiva global*. México, México: Editorial McGraw-Hill.
- Lizzote, L. (2010). *Mejorando el desempeño de la administración tributaria: el control de la evasión y la asistencia a los contribuyentes*. 46ª. Asamblea General del CIAT Recuperado en: https://www.ciat.org/biblioteca/asambleasgenerales/2012/espanol/chile_2012_ebook.pdf
- Lozano Rodríguez, E. y Tamayo Medina, D. (2014). *Ética y Tributación*. En E. Lozano Rodríguez (Coord.). *Estudios Interdisciplinarios de la tributación* (págs. 1-77). Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- McCarthy, J. (2008). *Marketing*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill.
- Moore, C. (2004). *Aproximación a la Administración y Resolución de Conflictos*. Tomado de: *El Proceso de la Mediación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Molina, B. y Romero, M. (2018). ADN organizacional para la calidad de servicio en las universidades de gestión pública colombianas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XXIV, No. 4. Maracaibo, Venezuela. Pp. 70- 80.
- Mora, T. (2005). *Gestión: Medellín*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Munch, G. y García, L. (2006). *Administración*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Rodríguez, A. (2000). *Calidad en los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: Propuesta de construcción de una escala de medida*. *Revista Colombiana de Marketing*, año 1, N° 1.
- Sabino, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Cid.
- Sen, A. (2004). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona, España: Editorial Planeta.
- Serna, G. (2000), *Servicio al cliente*. Bogotá, Colombia. Editorial 3R Editores
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). *El Proceso de Investigación Científica*. Bogotá, Colombia: Editorial Limusa.
- Uribe, A. (2004). *Introducción a la Gerencia*. Cúcuta, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Vásquez, M. (2000). *Marketing social corporativo*. México, México: Editorial McGraw-Hill.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2001). Marketing de Servicios. Segunda Edición. México, México
Editorial Mc Graw Hill.

Capítulo 11. El rezago en el estudio de la contabilidad estratégica en Colombia¹

*Jorge Suarez Tirado*²

Resumen

El objetivo del presente documento es poner en evidencia el rezago en que se encuentra el estudio de la contabilidad estratégica en el contexto colombiano. Para ello, se parte de una descripción de los desarrollos en contabilidad estratégica en el contexto europeo, presentando algunos conceptos y técnicas que la componen. Igualmente, se realiza un análisis de las asignaturas ofrecidas por parte de 10 programas de contaduría pública a nivel nacional, los cuales cuentan con acreditación de alta calidad, emitida por el Ministerio de Educación Nacional. La conclusión general es que la contabilidad estratégica aún no se ha estudiado con profundidad en el contexto colombiano, sin embargo, se observa que existen algunas asignaturas en los programas de contaduría pública analizados, que se relacionan con este tipo de temáticas. Además, los retos en el estudio de la contabilidad estratégica abarcan distintos factores, tales como conceptual, teórico, técnico e instrumental, pedagógico, así como interdisciplinar.

Palabras clave: contabilidad estratégica, contabilidad de gestión, teoría de la contingencia.

Abstract

The objective of this document is to highlight the lag in the study of strategic accounting in the Colombian context. To do this, we start with a description of developments in strategic accounting in the European context, presenting some concepts and techniques that compose it. Likewise, an analysis is made of the subjects offered by 10 public accounting programs at the national level, which have high quality accreditation, issued by the National Education Ministry. The general conclusion is that strategic accounting has not yet been studied in depth in the Colombian context, nevertheless, it is observed that there are some subjects in the public accounting programs analysed, which are related to this type of issues. In addition, the challenges in the study

¹ Este trabajo se convierte en un avance del proyecto de investigación doctoral titulado: Impacts of the Strategic management accounting on the financial performance of the low-cost airlines.

² Contador Público, Magister en Administración, Universidad Nacional de Colombia. Candidato a Doctor en Business Management, BA School of Business and Finance. Docente Ocasional Universidad Nacional de Colombia.

of strategic accounting encompass different factors, such as conceptual, theoretical, technical and instrumental, pedagogical, as well as interdisciplinary.

Keywords: Strategic Accounting, management accounting, contingency theory.

Introducción

El presente documento tiene como objetivo llamar la atención sobre la importancia de realizar estudios en contabilidad estratégica, particularmente en el contexto colombiano. Además, será una invitación a evaluar la enseñanza de las técnicas de contabilidad estratégica en los programas de formación en el ámbito contable, ya sea a nivel de pregrado o posgrado. La metodología es de carácter cualitativo y descriptivo, basada en el análisis de literatura sobre contabilidad estratégica, disponible en las bases de datos Science Direct y Scopus. Igualmente se analizaron las asignaturas ofrecidas por 10 programas de Contaduría Pública a nivel nacional, con respecto a la línea de contabilidad de gestión.

La conclusión general es que no existe un profundo estudio de la contabilidad estratégica en el contexto colombiano, sin embargo, se identifican algunas asignaturas en los programas de contaduría pública analizados, que tienen relación con este tipo de temáticas. Asimismo, los retos en el estudio de la contabilidad estratégica abarcan desde lo conceptual, teórico, técnico e instrumental, pedagógico, así como interdisciplinar.

Después de presentar esta introducción, el documento aborda el surgimiento y evolución de la contabilidad estratégica, continuando con algunos de los retos para su enseñanza en Colombia. Finalmente se presentan algunas conclusiones.

Surgimiento y evolución de la contabilidad estratégica

Antes de hacer referencia al concepto de contabilidad estratégica, resulta pertinente describir brevemente el proceso evolutivo hasta su llegada. El desarrollo de una de las ramas clave de la contabilidad, como lo es la contabilidad de gestión, comenzó con la contabilidad de costos. Esta última se asocia con el periodo de la revolución industrial. En esa época, el cálculo numérico de los costos de producción era necesario y a la vez suficiente, para satisfacer las necesidades informativas del contexto.

Una de las formas de entender la contabilidad de costos, está relacionada con el proceso de generación de información sobre la circulación interna de recursos, particularmente factores de producción, necesarios para producir bienes o prestar servicios, estando ellos directamente ligados al desarrollo de la actividad económica de las organizaciones.

Posteriormente surge la contabilidad de gestión, que busca hacer uso de la información de costos y derivada de otras técnicas de gestión, en busca de apoyar las actividades de planeación, control y toma de decisiones. En este contexto, los conceptos de eficiencia, productividad y medición del desempeño, comienzan a tomar mayor relevancia.

Sin embargo, el desarrollo y evolución de la contabilidad de gestión no ha sido ajeno a un conjunto de críticas. Johnson y Kaplan (1987) destacan que desde la década de 1920's, no se han presentado mayores desarrollos en el ámbito de la contabilidad de costos ni de gestión, motivo por el cual estos autores se refieren a la decadencia de esta rama de la contabilidad. El periodo de esta crítica es cercano a los desarrollos de Kaplan y Norton sobre costeo basado en actividades –*costeo ABC*- y *Balanced Scorecard*, propuestas con las cuales ellos buscan aportar a la reivindicación de la contabilidad de gestión y sus valiosos aportes en la gestión de organizaciones.

Las principales demandas están asociadas con el suministro de información que apoye los procesos estratégicos en las organizaciones –*definición y monitoreo de la estrategia*- Johnson y Kaplan (1987), así como fallas al evaluar los aspectos estratégicos en la gestión de las compañías (Atrill y Mc Laney, 2009), necesidad de incorporar la estrategia (Langfield, 2008), y demandas por sistemas de contabilidad de gestión orientados a futuro y a largo plazo (Guilding, Cravens y Tayles, 2000).

Cadez y Guilding (2008) consideran que ese conjunto de críticas ha derivado en el interés y surgimiento de la contabilidad estratégica. De este modo, desde el año 1981, en el ámbito europeo se ha venido desarrollando el concepto de contabilidad estratégica. Este tipo de contabilidad está ligada a la evolución de la contabilidad de gestión, y se puede entender como la generación de información financiera y no financiera, principalmente del ámbito externo a la organización, orientada hacia el futuro y al largo plazo. El objetivo es apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas en las organizaciones.

En la Tabla No. 1, Wilson y Chua (1993) presentan algunas diferencias entre la contabilidad de gestión tradicional y la contabilidad estratégica. Algunas características para destacar de la contabilidad estratégica son su enfoque prospectivo y proactivo, orientación hacia la competencia y eliminación de las restricciones impuestas por parte de los sistemas existentes.

Tabla No. 1: 10 diferencias clave entre Contabilidad de Gestión y Contabilidad Estratégica

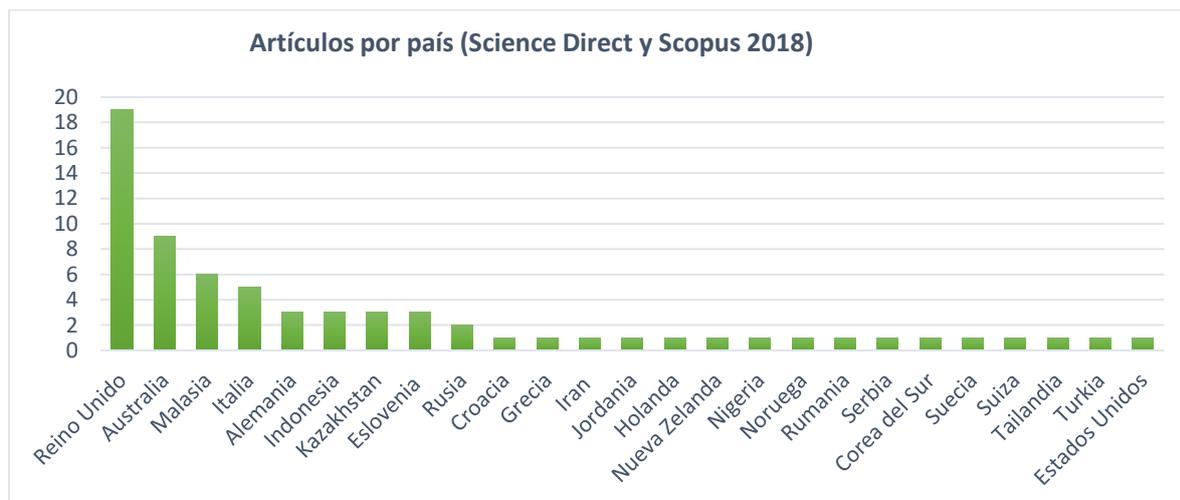
	Contabilidad de Gestión	Contabilidad Estratégica
1	Histórica	Prospectiva
2	Única entidad	Relativa

	Contabilidad de Gestión	Contabilidad Estratégica
3	Introspectiva	Mirada externa
4	Enfocada en la fabricación	Enfoque competitivo
5	Actividades existentes	Posibilidades
6	Reactiva	Proactiva
7	Programada	No programada
8	Orientación de datos	Orientación de información
9	Basada en los sistemas existentes	No limitada por los sistemas existentes
10	Construida sobre convenciones	Ignora las convenciones

Fuente: Adaptado de Wilson y Chua (1993).

Sumado a lo anterior, en el proceso de revisión de literatura sobre contabilidad estratégica, se pueden observar algunas particularidades. La Gráfica No. 1 representa la participación por países en términos de publicaciones sobre contabilidad estratégica:

Gráfica No. 1: participación por países en publicaciones sobre contabilidad estratégica



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en Science Direct y Scopus sobre artículos de contabilidad estratégica, periodo 1981-2018.

Durante el periodo 1981-2018, se encontraron 59 publicaciones sobre el tema de contabilidad estratégica, como resultado de una búsqueda en las bases de datos Science Direct y Scopus. Tal como se observa en la gráfica 1, no hay ningún artículo publicado en el contexto latinoamericano. Inclusive es una sorpresa el hecho de que, en los Estados Unidos, solamente hayan tenido participación en un documento al respecto. Esto último debido a que, para el contexto latino, el país del norte ha sido referencia en términos de desarrollos en el ámbito contable.

Asimismo, se puede identificar el predominio de trabajos sobre contabilidad estratégica en los ámbitos europeo y asiático. Esto nos lleva ante el primer obstáculo para el estudio de la contabilidad estratégica en Latinoamérica, que es la disponibilidad de publicaciones sobre el tema en lengua inglesa. En ese sentido, es necesario el dominio del idioma inglés para poder acceder a estas publicaciones, que en un 100% se encuentran en este lenguaje.

La situación descrita pone de manifiesto el retraso en que se encuentran los países latinos en cuanto a contabilidad estratégica se refiere, con pocos trabajos en idioma español. Teniendo en cuenta que el modelo neoliberal de apertura económica y liberalización de las economías llegó a esta región a inicios de la década de los 90's del siglo anterior, surgen preguntas sobre cómo han hecho las compañías para enfrentar la competencia que se deriva del entorno global. Asimismo, cómo podría haber sido la situación de muchas compañías si hubiesen contado con información suministrada por la contabilidad estratégica, con el ánimo de apoyar sus procesos de toma de decisiones.

En ese sentido, hay un rezago que debe ser enfrentado por la región, donde países como Colombia hacen parte de esta situación. Es por eso que el presente documento es un llamado a revisar el estado actual de desarrollo de la contabilidad estratégica en el país, así como la presencia de sus temas en los cursos de pregrado y posgrado en contabilidad de gestión.

Cadez y Guilding (2008) enumeran un conjunto de autores que han contribuido a la literatura sobre contabilidad estratégica, como son Bhimani & Langfield-Smith (2007), Bromwich (1988, 1990, 1992), Brouthers & Roozen (1999), Cadez (2002), Coad (1996), Cravens & Guilding (2001), Dixon (1998), Guilding, Cravens, & Tayles (2000), Hoque (2001), Lord (1996), Moores & Chenhall (1993), Palmer (1992) Rickwood, Coates, & Stacey (1990), Roslender (1995), Roslender & Hart (2003), Roslender, Hart, & Ghosh (1998), Ryan (1995), Shank y Govindarajan (1988, 1992, 1993), Simmonds (1982), Smith (1997), Szendi y Shum (1999), Tayles, Bramley, Adshead, y Farr (2002), Tomkins y Carr (1996), Ward (1992), Wilson (1991).

Los trabajos en contabilidad estratégica se han fundamentado en teorías de la estrategia, con un fuerte dominio de los planteamientos de Porter (1985) con sus estrategias genéricas de i) liderazgo en costos, ii) diferenciación, y iii) enfoque. Asimismo, hay una tendencia generalizada a utilizar la teoría de la contingencia de Otley (1980). Esta última se fundamenta en el hecho de que, en el estudio de la contabilidad de gestión, se debe partir de las características del entorno donde las organizaciones operan, así como de las particularidades de estas últimas. En ese sentido, en el ámbito de la contabilidad de gestión no se pueden construir generalizaciones, ni tampoco soluciones de carácter general para los problemas que afrontan las distintas compañías.

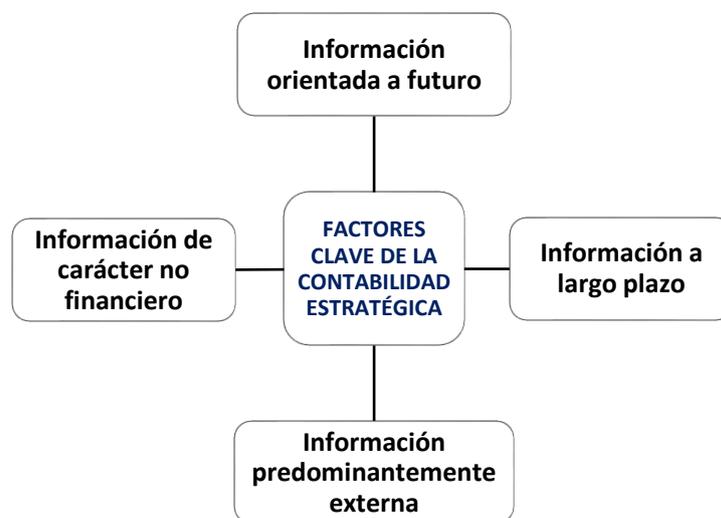
Por último, la teoría fundamentada en la contabilidad, *-grounded theory in Accounting, por su original en inglés-*, la cual intenta desarrollar marcos conceptuales explicatorios que representen estructuras y procesos observados (Parker & Roffey, 1997, en Tillmann & Goddard, 2008), interpretando, en vez de solo reportando, fundamentándose en datos e incorporando variables emergentes. Sumado a ello, Lo-Biondo-Wood & Haber (1994, en Tillmann & Goddard, 2008) aseguran que esta teoría es adecuada donde existe poco conocimiento sobre un fenómeno, existe una realidad multifacética y no existen teorías previas para explicar algunas circunstancias.

Particularmente sobre contabilidad estratégica, el primer concepto fue presentado por Simmonds (1981), quien la definió como el suministro y análisis de datos de contabilidad de gestión, sobre los negocios y sus competidores, para ser usados en el desarrollo y monitoreo de la estrategia de negocios. Bromwich (1990) entiende la contabilidad estratégica como la provisión y análisis de información financiera sobre el mercado de productos de la firma, los costos y estructura de costos propios y de los competidores, así como el monitoreo de las estrategias corporativas.

Igualmente, el concepto ha sido definido por Guilding, Cravens y Tayles (2000), Roslender y Hart (2003), Tillmann y Goddard (2008), Ward (1992), CIMA (1991), Innes (1998), Nikolaeva y Alekseeva (2003) y, Manyaeva, Piskunov y Fomin (2016), entre otros.

Si bien no existe una definición de general aceptación sobre contabilidad estratégica, con base en el análisis de las distintas definiciones, se pueden identificar algunos factores comunes tales como información que sirva para apoyar la estrategia, que se refiera a los competidores, que sea a largo plazo, y que tenga orientación futura.

Figura No. 1. Factores clave de la contabilidad estratégica

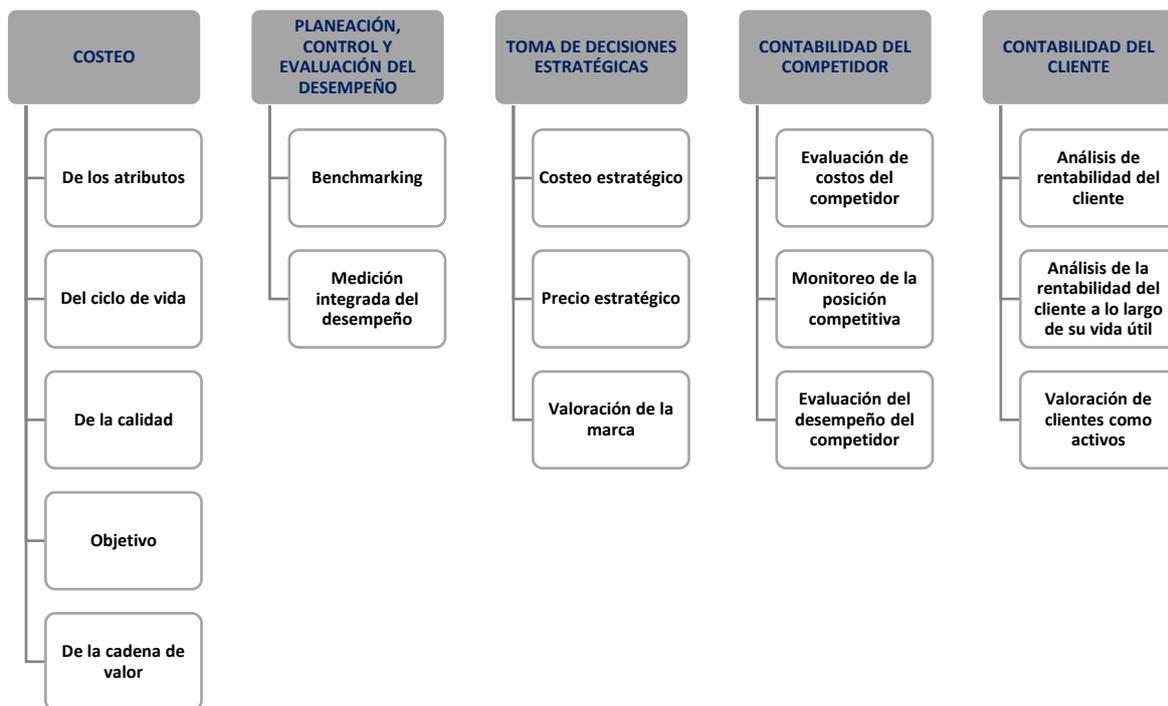


Fuente: elaboración propia con base en la revisión de los conceptos sobre contabilidad estratégica.

Sumado a lo anterior, la ausencia de conocimiento y habilidades en contabilidad estratégica ha tenido como resultado la baja o nula participación de los contadores en el direccionamiento estratégico de las compañías y en los procesos de toma de decisiones estratégicas. De esta manera, la imagen que predomina sobre el rol del contador en las organizaciones colombianas, es la del acumulador de información sobre las múltiples transacciones económicas, que prepara estados financieros y presenta los impuestos periódicos.

Siguiendo con la contabilidad estratégica, se pueden identificar distintas técnicas que han sido recopiladas y presentadas por los distintos autores. A continuación, se presenta en la Figura No. 2, la clasificación de Cadez y Guilding (2008), la cual es una de las más completas, además de estar clasificada en algunas categorías particulares.

Figura No. 2: Técnicas de contabilidad de gestión con orientación estratégica



Fuente: Cadez y Guilding (2008, 839).

Una vez se han descrito algunos factores clave de la contabilidad estratégica, a continuación, se realiza un breve análisis sobre la enseñanza de los mismos en algunas universidades a nivel nacional.

Retos para la enseñanza de la contabilidad estratégica en Colombia

La enseñanza de la contabilidad estratégica en Colombia puede partir de un diagnóstico sobre las asignaturas que actualmente se ofrecen por parte de los programas de Contaduría

Pública, en relación con la línea de contabilidad de gestión. En ese sentido, de manera seguida se presenta la Tabla No. 2, en la cual se sintetizan las asignaturas ofrecidas por parte de 10 universidades representativas del programa de Contaduría Pública a nivel nacional. Una característica en común es que todos los programas elegidos tienen acreditación de alta calidad, otorgada por el Ministerio de Educación Nacional.

Tabla No. 2: Asignaturas Línea de contabilidad de gestión.

Universidad	Ciudad	Asignaturas Línea contabilidad de gestión				
Universidad Militar	Bogotá	Costos I	Costos II	Presupuestos privados		
Universidad Nacional de Colombia	Bogotá	Fundamentos de contabilidad de gestión	Contabilidad de gestión avanzada	Costos casos especiales	Presupuestos	
Universidad Central	Bogotá	Contabilidad de gestión I	Contabilidad de gestión II	Contabilidad de gestión III	Gestión estratégica	
Universidad de San Gil	San Gil	Costos 1	Costos 2	Contabilidad Administrativa	Presupuestos	
Universidad Autónoma de Colombia	Bogotá	Costos	Costos I	Contabilidad de gestión I		
Universidad de Antioquia	Medellín	Costos I	Costos II	Prospectiva y presupuesto	Toma de decisiones I	Toma de decisiones II
Universidad del Valle	Cali	Fundamentos de Costos	Procesos de Costos I	Procesos de Costos II	Control de Gestión	Análisis de costos y presupuestos
Universidad Javeriana	Bogotá	Administración estratégica	Contabilidad de Costos I	Contabilidad de Costos II	Contabilidad Gerencial I	Contabilidad Gerencial II
Universidad de Cartagena	Cartagena	Fundamentos de costos	Contabilidad de costos I	Contabilidad de Costos II		
Universidad Mariana	Pasto	Costos por órdenes de producción	Costos por procesos	Costos toma de decisiones		

Fuente: Elaboración propia con base en consulta en los sitios web de las universidades y programas analizados.

Con base en la Tabla No. 2, se observa que la mayoría de los programas ofrecen al menos dos cursos sobre contabilidad de costos (8) o contabilidad de gestión (2). En algunos casos se ofertan asignaturas sobre presupuestos (5), mientras que, con respecto a aspectos estratégicos, destaca la Universidad Central Bogotá, con la asignatura gestión estratégica y la Javeriana con administración estratégica.

Asimismo, se pueden identificar algunas asignaturas asociadas con los procesos de toma de decisiones, como lo pueden ser contabilidad gerencial, toma de decisiones y costos toma de decisiones.

Un análisis más profundo llevaría a analizar de manera detallada, el contenido programático de cada una de estas asignaturas, con el ánimo de identificar en detalle, la presencia de las técnicas que componen la contabilidad estratégica. Sin embargo, esa actividad está fuera del alcance del presente trabajo.

Con base en la experiencia personal del autor del presente escrito, la Universidad Nacional de Colombia ofrece formación en contabilidad estratégica, pero a nivel de maestría, particularmente la maestría en contabilidad y finanzas, con dos asignaturas: i) contabilidad estratégica, y ii) contabilidad estratégica avanzada. Asimismo, el curso de gerencia estratégica de la Universidad Central, tiene un alto enfoque en los temas de contabilidad estratégica.

Por último, vale la pena recordar que el abordaje de los temas de contabilidad estratégica por parte de los programas de contaduría pública, debe estar enmarcado por análisis conceptuales, teóricos, técnicos e instrumentales, así como pedagógicos. Sumado a ello, el enfoque interdisciplinar, incorporando temas de contabilidad, estrategia, gestión de organizaciones, competitividad, entre otros, será de gran utilidad.

Conclusiones

Con base en las ideas desarrolladas a lo largo del documento, se concluye que no existe un profundo estudio de la contabilidad estratégica en el contexto colombiano. Sin embargo, se identifican algunas asignaturas en los programas de contaduría pública analizados, que tienen relación con este tipo de temáticas.

Los principales referentes sobre contabilidad estratégica se encuentran en el ámbito europeo, con predominio de trabajos por parte de autores del Reino Unido. Cadez y Guilding (2008) presentan un conjunto de técnicas de contabilidad de gestión asociadas con estrategia, las cuales son clasificadas bajo los criterios de i) costeo, ii) planeación, control y evaluación del desempeño, iii) toma de decisiones estratégicas, iv) contabilidad del competidor y, v) contabilidad del cliente.

Por último, los retos en el estudio de la contabilidad estratégica abarcan factores que van desde lo conceptual, teórico, técnico e instrumental, pedagógico, e inclusive, interdisciplinar.

Referencias

- Atrill, P. & Mc Laney, E. (2009). *Management accounting for decision makers*. Lombarda. Prentice Hall.
- Bromwich, M. (1990). The case for strategic management accounting: the role of accounting information for strategy in competitive markets. *Accounting, organizations and society* volume 15, issue 1-2, pp. 27-46.
- Cadez, S. & Guilding, C. (2008). An exploratory investigation of an integrated contingency model of strategic management accounting. *Accounting, organizations and society* 33, pp. 836–863.
- Coad, A. (1996). Smart work and hard work: explicating a learning orientation in strategic management accounting: *Management Accounting Research*, 7, pp. 387–408.

- Dixon, R. & Smith, D. (1993). Strategic Management Accounting. *Omega International Journal of Management Sciences* Vol. 21, No. 6, pp. 605-618.
- Guilding, C., Cravens, K. & Tayles, M. (2000). An international comparison of strategic management accounting practices. *Management Accounting Research*, 11, pp. 113–135.
- Hoffjan, A. & Wömpener, A. (2006). Comparative analysis of strategic management accounting in German –and English- language general management accounting textbooks. *SBR* 58, July 2006, pp. 234-258.
- Johnson, T. & Kaplan, R. (1987). *Relevant lost: the rise and fall of management accounting*. Boston. Harvard Business School.
- Langfield, K. (2008). Strategic management accounting: how far have we come in 25 years? *Accounting, Auditing & Accountability Journal* Vol. 21 No. 2, 2008, pp. 204-228.
- Lord, B. (1996). Strategic management accounting: the emperor's new clothes? *Management Accounting Research*, 7, pp. 347–366.
- Magnago, L., Campanharo, A., Fortunato, G. & Nossa, V. (2013). Determinantes para a utilização de práticas de contabilidade gerencial estratégica: um estudo empírico. *RAM, REV. ADM. Mackenzie*, V. 14, N. 1. São Paulo, SP • Jan./Fev. 2013. Pp. 98-125.
- Manyayeva, V., Piskunov, V. & Fomin, V. (2016). Strategic management Accounting of Company costs. *International Review of Management and Marketing*, 2016, 6 (55), pp. 255-264.
- Nikolaeva, O.E., Alekseeva, O.V. (2003), *Strategic Management Accounting*. Moscow: URSS
- Otley, D. (1980). The contingency theory of management accounting: achievement and prognosis. *Accounting, Organizations and Society*, 5 (4), pp. 413-428.
- Porter, M. (1985). *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York. MacMillan.
- Roslender, R. & Hart, S. (2003). In search of strategic management accounting: theoretical and field study perspectives, *Management Accounting Research* 14, pp. 255–279.
- Simmonds, K. (1981). Strategic management accounting. *Journal of the Institute of Cost and Management Accountants*, 59, pp. 26-30.
- Simmonds, K. (1982). SMA for pricing: a case example. *Accounting and Business Research*, pp. 206-214.
- Tillmann, K. & Goddard, A. (2008). Strategic management accounting and sense-making in a multinational company. *Management Accounting Research* 19, pp. 80–102.
- Wilson, M. & Chua, W. (1993). *Managerial accounting: Method and meaning*. London: Chapman & Hall.

Capítulo 12. Cultura tributaria de los explotadores y comercializadores de carbón en el municipio de Socha, departamento de Boyacá

Johana Bayona Albarracín¹

Resumen

El aumento en los precios del carbón en el ámbito internacional desde hace unos años expone la dócil normatividad requerida a las empresas mineras y la elevada demanda mundial por este arquetipo de recursos; es por ello que el presente informe pretende contar como la cultura tributaria de los explotadores y comercializadores de carbón del municipio de Socha en el departamento de Boyacá. La investigación tuvo como objetivo explicar la conducta tributaria de dicha población a partir de una revisión de literatura con el fin de relacionar las obligaciones tributarias con el comportamiento y actitud de aquellos que ejercen esta actividad económica. Se realizó por medio de una metodología de tipo descriptivo con diseño de investigación mixta y con la aplicación de instrumentos de recolección de información con 34 encuestas y la entrevistas, aplicadas a empresarios dedicados al aprovechamiento y comercialización del carbón en el municipio objeto de estudio. Finalmente, se logró identificar la formación actitudinal de los expertos en la explotación y comercialización del mineral con respecto a las exigencias legales tributarias.

Palabras claves: cultura tributaria, comercializadores, carbón

Abstract

The increase in coal prices in the international arena for a few years explains the docile regulations required of mining companies and the increase in global demand for this type of resources; that is why this report aims to inform the tax culture of the coal exploiters and traders of the municipality of Socha in the department of Boyacá. The tax behavior of said population is explained from a literature review in order to relate the tax obligations to the behavior and attitude of those who exercise this economic activity. It was carried out through a descriptive type methodology with mixed research design and with the application of instruments such as the survey and the interview applied to entrepreneurs dedicated to the commercialization and exploitation of coal in the municipality under study. Finally, it was possible

¹ Contador Público y Magister en Derecho. Investigador, grupo Scientia Karayurú, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Coordinadora del semillero de investigación Contador Ser del programa de Contaduría Pública UNISANGIL sede Yopal. Correo: jbayona@unisangil.edu.co

to identify the attitudinal training of the experts in the exploitation and commercialization of the mineral with respect to the legal tax requirements.

Keywords: tax culture, marketers, coal

Introducción

La actividad minera ha presentado un aumento intenso desde el año 2003 (DANE) aproximadamente en Colombia, año en el cual se aumentaron los títulos mineros concedidos, llegando a ser una de las banderas del primer gobierno de Santos o una de las locomotoras que jalonarían el país hacia el crecimiento y desarrollo económico, por lo que se ha dado el visto bueno a la explotación minera en la mayor parte del país. Habría que decir también que la participación de la minería en el PIB en Colombia fue más significativa para el año 1999, aunque descendió hasta el año 2007. A partir de allí retomó la tendencia al alza y ha venido ganando espacio nuevamente. Lo que se explica por la flexibilidad de la normatividad exigida a las compañías mineras y la creciente demanda mundial por este tipo de recursos, junto con la volatilidad de los precios internacionales.

En la revisión de literatura realizada por la investigadora se ha identificado diversos estudios que implican la minería del carbón, sin embargo, ninguna que se dedique a establecer el comportamiento tributario de esta actividad económica en el municipio de Socha, uno de los municipios con mayor representación en la producción del mineral. Por esta razón, se desea identificar la cultura tributaria de los explotadores y comercializadores de carbón en el municipio de Socha, departamento de Boyacá por medio de una metodología de tipo descriptivo con diseño de investigación mixta y con la aplicación de instrumentos como la encuesta y la entrevista. De esta manera, se expone el estado del arte del derecho fiscal y la situación tributaria del sector carbonero; se despliega las estadísticas obtenidas de las respuestas de la población objeto de estudio con respecto a las herramientas diseñados para la recolección de información, y se presenta un análisis realizado a partir de los resultados obtenidos en los capítulos anteriores. De tal forma, se logró comprender la cultura tributaria de los explotadores y comercializadores de carbón con relación a las normas fiscales.

Estado del arte de la situación tributaria en la minería de carbón

Para efectos de la investigación se contextualiza la situación económica de la explotación y comercialización del carbón en Colombia para resaltar las obligaciones tributarias que surgen de dicha actividad.

El llamado carbón mineral no es un mineral en sentido estricto, sino una roca fósil que contiene la energía solar almacenada en las plantas del periodo carbonífero hace más de 250 millones de años (Gass, 1980). Históricamente la obtención acumulada de este mineral resalta a Inglaterra, por ejemplo, en 1850 ya era de 50 Mt, y en 1910 su producción anual fue de 290 Mt (Clark & Jacks, 2007), es decir, más de tres veces la producción anual colombiana, que en 2014 fue de 88 Mt. Hay que tener en cuenta que el carbón y el acero fueron la principal base tecnológica de la revolución industrial desde el siglo XVII, el primero como energía para el trabajo mecánico, que por medio de la máquina de vapor alimentó calderas y hornos, salvando de paso los reductos de bosques vivos de Europa, que en ese entonces se usaban como leña.

Desde el año 1983 inicia una etapa importante para la comercialización del carbón en Colombia con la inauguración del modelo de participación estatal en la operación minera del mineral a gran escala con el Cerrejón (Arias, 2015) y con el ingreso de Colombia como explotador del carbón a nivel mundial. Es en este momento cuando inician conceptos históricos en el aprovechamiento del carbón con la generación de energía y acero para el mercado nacional y con la exportación para obtener regalías (Bayona, 2016).

Colombia es un país con grandes depósitos de carbón de alta calidad, deseado en el mercado internacional por parte de las plantas de energía eléctrica. **Luego del auge que obtuvo la utilización del mineral, la historia de la explotación carbonífera en el país, se llena de altibajos e inconsistencias profundas y complejas socialmente más de lo que por lo general se plantea, debido a** la creciente conciencia de que es necesario controlar el calentamiento global en países de Europa y Norte América se está afectando directamente al mercado del carbón (Gregory & David, 2007). Países que hoy día, buscan el reemplazo de dichas fuentes de energía con opciones que vayan acordes con la legislación de incentivos por la conservación del medio ambiente. Sin embargo, estos mismos países promotores de las energías limpias y renovables promueven al mismo tiempo un mercado que incluye al carbón inyectando capital público y privado logrando mantener ese mercado mundial (Martinic, 2004). Es por esto, que las minas de carbón de Colombia y de muchos otros países como India, China y Sur África, continúan en expansión, cabe mencionar que Donald Trump, dio un giro de 180° al ordenar el desmantelamiento de las medidas “verdes” de la era Obama (Román & Galarraga, 2016). La afectación climática no es ignorada por Colombia, no obstante, se proyecta un incremento en la producción de 88 millones de toneladas en el 2016 a 134.2 millones de toneladas de carbón en el 2019, debido a que la explotación y comercialización del carbón aporta ingresos por aproximadamente el 1.5% del PIB colombiano (UPME, 2006).

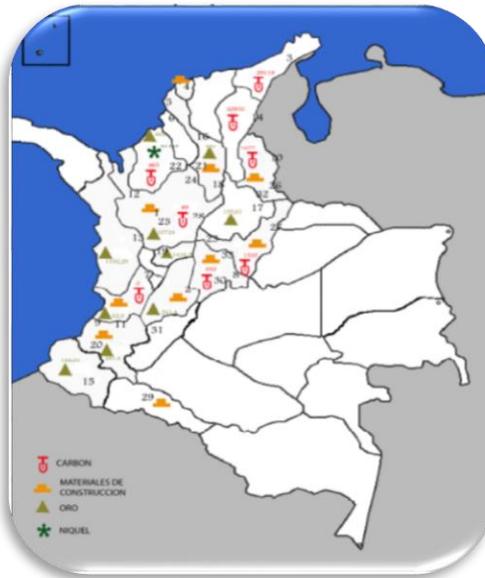
El desarrollo que ha presentado la minería en los últimos años ha demostrado que es una de las fuentes más importantes de entradas de dinero para el Estado y para los departamentos que cuentan con este tipo de recursos, los cuales en una gran medida obtienen sus ingresos a través de las regalías generadas por la extracción del petróleo, el carbón o cualquier otro recurso natural no renovable con que cuenten. Tanto es así que algunos de los departamentos de Colombia basan su economía casi que exclusivamente en la explotación de recursos naturales no renovables, como el carbón.

Es tal la importancia de la administración del dinero, particularmente en lo que tiene que ver con las divisas en moneda extranjera, ya que la diferencia que se presenta al realizar su conversión en moneda nacional, puede representar un costo elevado que necesita ser administrado de la mejor manera posible, evitando así tener que sacrificar las utilidades del negocio. Es así como la administración de las divisas es un asunto importante para los comercializadores colombianos, ya que, una de las mayores fuentes de financiación de las operaciones de comercio internacional es realizada a través de anticipos en dólares, los cuales además además del costo financiero tiene asociado el valor de cambio a pesos colombianos; que a pesar del interés del gobierno por estabilizarlo muestra variaciones importantes en periodos cortos de tiempo, que necesariamente deben ser administrados por parte de las empresas que obtienen este tipo de financiación.

Otro aspecto importante a destacar es el cumplimiento de obligaciones ante entidades de control como el banco de la república que vigila el mercado de divisas en Colombia y que dentro de sus funciones cuenta con la posibilidad de exigir el reporte de transacciones en moneda extranjera a quien es beneficiario de ellas, de suerte que por este manejo es posible que los comercializadores de carbón de la provincia de Valderrama estén obligados al envío de este tipo de información sin siquiera darse por enterado.

A continuación, se presenta un esquema de la forma como se distribuye la producción de minerales en el territorio colombiano (figura 3), en el cual se puede apreciar que el espacio boyacense se destaca por la obtención carbonífera en su parte norte, con la peculiaridad que el tipo de carbón que allí se produce es de características metalúrgicas.

Figura. 1. Principales productores en Colombia



Fuente: Cuaderno de Fedesarrollo número veinticinco La minería en Colombia impacto socio-económico y fiscal. [en línea]. Disponible en internet <<http://www.imcportal.com/newsfiles/20080522111905.pdf>>.

Así las cosas, es imprescindible que los productores de carbón del municipio de Socha, conozcan la importancia de darle a su actividad una estructura administrativa, contable y tributaria lo suficientemente rígida, que les permita soportar de forma adecuada toda su información y sirva de sustento a sus obligaciones de tipo administrativo y fiscal.

Para efectos de esta investigación se conceptualiza la situación tributaria y se aborda el marco legal de la minería de carbón como actividad económica, donde se resaltan las obligaciones tributarias; una de las riquezas con las que cuenta el Estado colombiano es la variedad en sus recursos naturales renovables y no renovables y la abundancia de estos dentro de su territorio, debido a que éstos últimos son irremplazables su explotación debe ser administrada y controlada por el mismo Estado, tanto así, que dentro de la misma constitución se le otorga la potestad de disponer de las condiciones en que se realizara su aprovechamiento.

De tal manera que en el artículo 80 de la Constitución Política de Colombia, dispone que es el Estado quien se encargara tanto de realizar la planificación para su aprovechamiento y conservación, así como de aplicar las sanciones correspondientes por los deterioros que se presenten en el proceso de explotación. Siendo esta una función constitucional, se demuestra la importancia que tiene para el Estado el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, al ser un componente estratégico dentro de la administración de las finanzas de la nación, tanto por los recursos financieros que genera como por la calidad estratégica que implica su posesión.

En su artículo 95 la constitución política, otorga a los ciudadanos la responsabilidad de velar por los recursos naturales y el medio ambiente, en su artículo 360 establece la contraprestación

que recibirá el Estado y sus entidades territoriales por la explotación y tránsito de los recursos no renovables explotados y comercializados. De manera, es claro el propósito de lucro que tienen los recursos naturales y que desde la órbita constitucional están destinados a contribuir con la construcción y desarrollo del Estado, al tiempo que proporcionan bienestar a los ciudadanos, siempre teniendo presente el compromiso fiscal paralelo a su beneficio.

Metodología

La investigación se realizó a partir de la aplicación de una metodología mixta cualitativa apoyada en la cuantitativa y en la triangulación investigativa, desarrollado con encuestas, entrevistas y la dilucidación de los anteriores confrontado con los autores consultados. De manera detallada, la metodología inicia con una revisión de literatura en bases de datos que arrojaran artículos científicos en cuanto a estudios tributarios sobre la comercialización y explotación del carbón. Se continúa con la aplicación de instrumentos de recolección de información, tales como encuestas y entrevistas; las preguntas se realizaron basadas en la variable, cumplimiento de las normas fiscales por el ejercicio de la explotación del carbón, para identificar las características y percepciones tributarias de los carboneros del municipio objeto de estudio.

Esta investigación trabajó instrumentos de recolección de información tales como la entrevista y la encuesta, donde se tomó como muestra una población de treinta y cuatro (34) personas naturales dedicadas a la explotación de carbón, y donde se consultaron aspectos como: Nivel de educación de las personas naturales dedicadas a la explotación del mineral en el municipio, herramientas empresariales, destino de recursos a la actividad administrativa, conocimiento de las entidades de control y fiscalización, DIAN, INGEOMINAS, Agencia Nacional de Minería, Súper Intendencias, conocimiento de las obligaciones relacionadas con la explotación de minerales.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos se validaron estadísticamente, donde se determina si se cumple la normatividad tributaria vigente por desarrollar la actividad económica de la explotación minera. Así mismo, se puede analizar las características tributarias por medio de la triangulación de la información, que no es otra cosa que la combinación de las metodologías utilizadas para la recolección de datos, y así dilucidar las características tributarias de los carboneros. Al final, se tomó como base lo dicho por los diferentes autores consultados y se analiza las respuestas de los hallazgos de las encuestas y entrevistas.

Resultados y discusión

Obligación tributaria de la minería de carbón

La generación de ingresos por el desarrollo de la actividad extractiva de minerales, conlleva al cumplimiento de obligaciones de tipo fiscal tanto del orden nacional como territorial, por lo tanto, se debe tener claridad sobre las características que debe poseer la información para el acatamiento de este arquetipo de obligaciones.

El artículo 95-9 de la constitución política de Colombia establece la obligación que tienen las personas de contribuir con las cargas del Estado, siempre observando los conceptos de justicia y equidad. De tal manera que se genera una relación jurídica tributaria la cual puede ser definida como “el vínculo jurídico establecido por la ley, en virtud del cual un sujeto (deudor) ha de pagar una cantidad (cuota) a otro sujeto (acreedor), que es titular de la potestad tributaria, como consecuencia de producirse el supuesto de hecho previsto en la propia ley.” Así las cosas, la relación jurídica tributaria incluye los aspectos generales de los tributos, entre los cuales están, el sujeto activo, el sujeto pasivo, el hecho generador, la base gravable y la tarifa del gravamen, cabe anotar que esto se debe cumplir para todos los tipos de tributos.

Entonces la obligación tributaria debe cumplir dos ámbitos o niveles bien definidos, la Obligación tributaria sustancial y la Obligación tributaria formal. La primera es la que origina el deber del pago del tributo y se define en el estatuto tributario nacional en los siguientes términos y la segunda es la formalidad por la que se debe pasar (Piza, 2018).

Tabla 1. Impuestos nacionales

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS VIGENTES PARA EL SECTOR CARBONERO		
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN LEGAL DE LA OBLIGACIÓN	Normatividad
IMPUESTOS NACIONALES		
RENTA	El sistema jurídico tributario ha incorporado diferentes tipos de impuestos a lo largo de su historia basado en los principios de equidad, igualdad y legalidad en la imposición; un ejemplo de esto es el impuesto a la renta uno de los más relevantes y de larga data. Es conveniente distinguir que éste grava de manera diferente a las personas jurídicas y naturales, debido a que poseen desiguales bases y tarifas (Espinosa, 2014; Garat, 2014; Silva, Flantrmsky, & Díaz, 2017). Tal como lo expresan Villagra and Zuzunaga (2014), el sistema impositivo que busca gravar la renta ha presentado un avance progresivo en su estructura como ningún otro, de tal manera que se adapta al pasar del tiempo según las exigencias que la globalización conduce, al igual que las relaciones entre los	LEY 1819 DE 2016
		DECRETO 1915 DE 2017
		LEY 75 DE 1986
		LEY 9 DE 1983
		LEY 1739 DE 2014

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS VIGENTES PARA EL SECTOR CARBONERO		
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN LEGAL DE LA OBLIGACIÓN	Normatividad
IMPUESTOS NACIONALES		
	particulares y los Estados, al desarrollo comercial y a los cambios que muestran las finanzas internacionales.	
RETENCION EN LA FUENTE	En la investigación realizada por Fajardo-Calderón and Amaya (2011), las retenciones en la fuente existe en la legislación colombiana desde el año 1961, en el decreto 1651 en el cual autoriza al gobierno nacional para establecer retenciones en la fuente como mecanismo para recaudar de manera anticipada los impuestos. Éste recaudo anticipado del impuesto ha tomado representación fuerte en el ordenamiento jurídico colombiano, ya que, obliga al legislador a ampliar los conceptos, las bases, las tarifas y procedimientos para cumplir con la obligación.	LEY 2595 DE 1993
		LEY 2418 DE 2013
		LEY 1819 DE 2016
		DECRETO 1650 DE 2017
IVA	El Impuesto al Valor Agregado (IVA) tiene un mecanismo particular, busca que el consumidor final sea quien asuma el cargo del gravamen con el precio que paga por el producto que compra; sin embargo la generación del impuesto se da cuando el bien o servicio tenga un valor agregado en las etapas de producción o comercialización; constituyéndose así como una fuente singular de recaudo de ingresos para el Estado (Buitrago & Uribe, 2017; Jaramillo & Tovar, 2008; Jiménez, 2014)	LEY 1819 DE 2016
		LEY 1819 DE 2016

Fuente. Elaboración propia con base en las normas tributarias colombianas.

Tabla 2. Impuestos municipales

IMPUESTOS MUNICIPALES			
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN LEGAL DE LA OBLIGACIÓN		NORMATIVIDAD
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	A nivel global este impuesto aunque similar no es igual en ningún territorio incluido en el colombiano, dado que éste, se ha configurado como un tributo sujeto a las exigencias constitucionales, legales, económicas y políticas de cada municipio (Quiñones, 2009).	Los contribuyentes que realicen actividades de producción primaria, agrícola, ganadera y avícola no están sujetos al Impuesto de industria y comercio en el municipio, pero deberán registrarse en la Secretaría de Hacienda Municipal.	ACUERDO 017 de noviembre 29 de 2016
		Las personas naturales o jurídicas propietarias o poseedoras de predios ubicados en el Municipio, están sometidos al pago del impuesto predial sobre la base gravable del avalúo catastral vigente, fijado por el instituto geográfico Agustín Codazzi, se causará el 1 de enero de cada año y se liquidará anualmente.	ACUERDO 017 de noviembre 29 de 2016
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	El impuesto recae sobre los dueños de los bienes inmóviles como los bienes raíces (terrenos y edificaciones), éste gravamen no termina con la declaración y pago por una única vez, sino que perdura mientras el sujeto pasivo tenga vínculo de propiedad con el bien (Iregui, Melo, & Ramos, 2005).	Los predios se clasificarán en rurales ya que	

IMPUESTOS MUNICIPALES		
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN LEGAL DE LA OBLIGACIÓN	NORMATIVIDAD
	desarrolla la actividad agropecuaria.	

Fuente. Elaboración propia con base en las normas tributarias colombianas.

Según la información suministrada, las personas naturales dedicadas a la explotación de carbón en el municipio de Socha Boyacá, es una población rural, que tiene bajo nivel de escolaridad, a pesar de la ventaja competitiva que posee el sector con la presencia de centros de educación básica, media y superior especializados en el sector geológico, minero, metalúrgico y ambiental; las cuales están a cargo de las universidades UPTC, institución que ofrece ingeniería en geología, minas y metalurgia; y la Universidad de Boyacá con ingeniería ambiental e ingeniería sanitaria, éste último acreditado como de alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional, adicionalmente el SENA formación tecnológica en minería a través del Centro Nacional Minero, ubicado en la vereda de Morca, de Sogamoso.

Los mineros artesanales que son la mayoría de los entrevistados, cuentan con una formación académica formal baja, pues en su mayoría han recibido niveles de formación primaria o parte de la misma. Por otro lado, los mineros pertenecientes a la pequeña empresa tienen niveles variados de educación formal, pues existe el minero con conocimientos empíricos sobre la actividad, como aquel que tiene primaria o algo de secundaria, hasta del profesional que ha aprendido del negocio por herencia o porque el sector forma parte de su interés. Este nivel maneja un amplio número de trabajadores técnicos con bajo de bajo nivel de escolaridad, cuentan con un empleado técnico que siempre está controlando la mina con todo lo relacionado con seguridad industrial y minera, entre otros, y recibe visitas bimensuales en su mayoría de un ingeniero encargado de los procedimientos; así como de un profesional contable que maneja parte de las obligaciones tributarias, pero desde su oficina en las ciudades cercanas (Sogamoso o Duitama).

Los mineros pertenecientes a la mediana empresa que en la presente investigación es representada por 8 compañías ya se reconoce en un nivel mayor de formación tanto en el dueño como en los responsables de dirigir la mina.

Solo 14 de los mineros entrevistados canalizan recursos con el propósito de dar a su negocio un medio de organización, que le facilite el manejo de su información, desde su archivo, procesamiento y el envío de informes solicitados. Debido a que la tendencia es la minería artesanal, su inicio en esta actividad es rudimentaria sumándolo con el bajo nivel de educación no representa para él, el interés de tener un gran negocio a futuro. De los catorce mineros que

destinan recursos de su actividad minera a la parte administrativa, evidenciando que hacen parte aquellos que tienen un nivel de escolaridad mediano y alto, esto quiere decir que de los 34 encuestados 8, tienen asesoría especializada en el tema contable y tributario.

A la pregunta, ¿sabe usted cuales son las entidades a las que les debe suministrar información tributaria?, dentro de estas respuestas se evidencio que los productores de carbón del municipio de Socha, saben cuáles son las entidades a las que deben suministrar información tales como la DIAN, INGEOMINAS Y CORPOBOYACA.

Con respecto a la administración Tributaria manifiestan un recelo particular ya que consideran injusto realizar el pago de los impuestos, sabiendo que se quedarán en manos de unos pocos o que no serán utilizados para la satisfacción de las necesidades de infraestructura y sociales que se tienen en la región. Aunque los productores de carbón identifican a las entidades que tiene algún tipo de relación con sus actividades, se puede ver que solo el 18% de ellos conoce las obligaciones que debe cumplir.

Por lo tanto, se puede concluir que, aunque los productores de carbón del municipio de Socha, identifican las autoridades ante quienes deben cumplir sus obligaciones, no saben cuáles son sus compromisos ni mucho menos el trámite para cumplirlos de forma adecuada, teniendo en cuenta que los reportes de información requieren un conocimiento técnico demasiado específico que solo puede ser aportado por un profesional en la materia.

Se puede concluir que el explotador y comercializador artesanal del municipio de Socha en Boyacá, no tiene la intención de formalizar su actividad, pues es un medio de ingreso inmediato pero que a futuro no se ven realizados. El explotador y comercializador de la pequeña empresa en el mismo municipio, demuestra conciencia frente a la importancia de la formalización y legalización para continuar con su actividad, sin embargo, esto implica cierta fiscalización e inversión pues teme por lo que deba pagar al Estado y el grado de responsabilidad y riesgo que tiene su patrimonio propio por faltar a sus obligaciones tributarias y legales; así mismo, sabe que debe invertir más tanto en los modos de producción como en sus trabajadores.

Los mineros explotadores y comercializadores de carbón de la mediana empresa tienen una asesoría más especializada y por lo tanto tiene un grado de conciencia de sus obligaciones legales y las cumplen pues no quieren poner en riesgo ni su inversión ni su patrimonio. La ilegalidad y la falta de formalización empresarial son factores que implican para los explotadores y comercializadores de carbón una mayor dependencia del grande comercializador por lo tanto unos precios más bajos, pero así mismo menores gastos, lo cual a nivel nacional trae incertidumbre, lo que genera menor inversión en el país implicando así baja tecnología.

Como ya se ha dicho, son muchos los factores que se deben tener en cuenta al momento de desarrollar una actividad comercial, desde el tipo de sociedad que se constituye hasta las personas que deben dirigir o participar en su administración. Ya que la gerencia como toda disciplina no puede hacerse de forma empírica, sino que se debe tener un conocimiento por lo menos básico de la importancia de la información y las obligaciones que se tienen por el desarrollo de estas actividades al tiempo que se debe contar con personal calificado en las diferentes áreas que se puedan necesitar, ya que esto puede mejorar notablemente la calidad de la información para la toma de decisiones. La ilegalidad y la falta de formalización empresarial son factores que implican para los explotadores y comercializadores de carbón una mayor dependencia del grande comercializador por lo tanto unos precios más bajos, pero así mismo menores gastos, lo cual a nivel nacional trae incertidumbre, lo que genera menor inversión en el país implicando así baja tecnología.

Referencias

- Arias, J. (2015). Carbón y desarrollo en Colombia. Universidad Externado de Colombia. Bogotá.
- Bayona, E. M. (2016). PRODUCCIÓN DE CARBÓN Y CRECIMIENTO ECONÓMICO EN LA REGIÓN MINERA DEL CARIBE COLOMBIANO. *COAL PRODUCTION AND ECONOMIC GROWTH IN THE CARIBBEAN MINING REGION IN COLOMBIA*.(17), 1-38. doi:10.14482/ecoca.15.7192
- Buitrago, J. S., & Uribe, C. (2017). Análisis comparativo de los principios de equidad, eficiencia y progresividad tributaria en la composición y recaudo del impuesto al valor agregado en Colombia y Chile. *Comparative analysis of the principles of equity, efficiency and tax progressivity in the composition and collection of the value added tax in Colombia and Chile.*, 6, 93-100.
- Clark, G. & Jacks, D. (2007). Coal and the Industrial Revolution, 1700-1869 (published online March 26, 2007).
- Espinosa, J. (2014). Los sistemas de impuesto a la renta de América Latina y los convenios de doble imposición vigentes. *Latin American income tax systems and current double taxation agreements*.(73), 203-222.
- Fajardo-Calderón, C. L., & Amaya, D. C. S. (2011). Análisis comparativo del sistema de “retención en la fuente” para el recaudo del impuesto de renta en Colombia y en España. *ANÁLISE COMPARATIVA DO SISTEMA DE “RETENÇÃO NA FONTE” PARA O RECOLHIMENTO O IMPOSTO DE RENDA NA COLÔMBIA E NA ESPANHA.*, 9(15), 234-282.
- Garat, M. P. (2014). La constitucionalización del Derecho Tributario Las potestades y deberes del fisco ante el principio de aplicación integral del ordenamiento jurídico. *The constitutionalization of the Tax law. The powers and duties of the Treasury before the beginning of the full implementation of the legal system.*, 9, 133-160.
- Gass, I.J., Smith, P.J. & Wilson, R. C. L. (2002). *Introducción a las ciencias de la tierra*. Barcelona: Editorial Reverte.
- Gregory, C., & David, J. (2007). Coal and the Industrial Revolution, 1700–1869. *European Review of Economic History*, 11(1), 39-72. doi:10.1017/S1361491606001870

- Iregui, A. M., Melo, L., & Ramos, J. (2005). El impuesto predial en Colombia: factores explicativos del recaudo. *Revista de Economía del Rosario*, 8(1), 25-58.
- Jaramillo, C., & Tovar, J. (2008). El impacto del Impuesto al Valor Agregado sobre el gasto en Colombia. *Lecturas de Economía*(68), 69-93.
- Jiménez, C. H. (2014). Aspectos críticos del iva en colombia - la reforma de 2012. *Critical aspects of colombian VAT. Review of the new 2012 VAT rules.*(51), 1-33.
- Martinic, M. (2004). LA MINERÍA DEL CARBÓN EN MAGALLANES ENTRE 1868-2003. *Revista Historia*, 37(1), 129-167.
- Quiñones, A. (2009). *El impuesto de industria y comercio: conflictos y propuesta de reforma*: Editorial Universidad del Rosario.
- Román, M. V., & Galarraga, I. (2016). CUMBRE DE PARÍS: EL PRINCIPIO DEL FIN DE LA ECONOMÍA DEL CARBÓN. *DYNA: Energía y Sostenibilidad*, 5(1), 1-4. doi:10.6036/ES7954
- Silva, A., Flantrmsky, O., & Díaz, Y. E. (2017). Derecho tributario y teorías de la justicia: una visión desde la propuesta aristotélica y las teorías contemporáneas de la justicia de Rawls y Dworkin. *Tax Law and Justice Theories: A view from the Aristotelian proposal and the Contemporary Justice Theories of Rawls and Dworkin.*, 19(37), 72-85. doi:10.29375/01240781.3431
- Unidad de Planeación Minero Energética. Plan Nacional para el Desarrollo Minero: visión al año 2019. 2006;125. Available from: http://www.upme.gov.co/Docs/PNDM_2019_Final.pdf
- Villagra, R. A., & Zuzunaga, F. E. (2014). Tendencias del impuesto a la renta corporativo en Latinoamérica. *Trends in corporative income taxation in Latin America.*(73), 163-202.
- PIZA J.R. (2008). Régimen Impositivo de las Entidades Territoriales en Colombia. Universidad Externado de Colombia.

Administración y

gestión organizacional

Capítulo 13. Las distancias entre el uso de los datos y las decisiones estratégicas en mercadeo Un caso práctico

Phd. Pedro Julián Ramírez Angulo¹, Mg. Brigitte Aguirre², Mg. Rosa Alexandra Chaparro Guevara³

Resumen

La presente ponencia es el resultado de un proceso de revisión alrededor de elementos conceptuales del Business Intelligence BI aplicado al mercadeo, y la indagación en un centro comercial de una ciudad principal en Colombia que hace uso de diferentes fuentes de información para tomar decisiones. Los principales hallazgos durante el desarrollo de las entrevistas, dan cuenta del uso de la información y de la poca articulación que existe entre los datos obtenidos de diferentes fuentes y el desarrollo de estrategias.

Palabras clave: Marketing, Business Intelligence, datos, estrategia, infraestructura

Abstract

This paper is the result of a review process around the conceptual elements of Business Intelligence BI applied to marketing and research in a commercial center of a major city in Colombia that makes use of different sources of information to make decisions. The main findings during the development of the interviews, account for the use of information and the lack of articulation between the data obtained from different sources and the development of strategies.

Keywords: Marketing, Business Intelligence, data, strategy, infrastructure

Planteamiento del problema

Actualmente se encuentra una gran cantidad de información que proviene de diferentes fuentes y estructuras de datos; para ello es necesario que las organizaciones puedan en primer lugar identificar el uso que se le da a dicha información, puesto que se puede incurrir en

¹ Phd en Ingeniería Industria y Organizaciones, Magíster en Administración, Economista de la Universidad Nacional de Colombia. Decano de Departamento de Ciencias Empresariales, Universidad de la Costa

² Magíster en Ciencias Sociales. Economista. Profesora TC programa de Administración de Empresas Uniagustiniana

³ Magíster en Gestión de la Innovación. Esp. en Gerencia Social. Esp en Psicología de Consumidor. Administradora. Profesora TC programa de Mercadeo Uniagustiniana

obtenerla, pero sin tomar en cuenta que no basta solamente con tenerla en registros sino convertirla en capital que permita el uso y toma de decisiones a partir de los datos obtenidos.

Por lo anteriormente planteado se pretende identificar por medio de un estudio de casos la relación entre personas y procesos cuando se implementa la inteligencia de negocio, el uso de normas y procedimientos, así como la forma de acceder a la cultura de la información y la relación que se da entre los equipos de trabajo y el desarrollo del trabajo autónomo alrededor del Business Intelligence BI. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué distancias existen entre el uso de los datos y las decisiones estratégicas en mercadeo a partir de un caso de estudio?

Objetivos

Indagar a partir de un caso práctico las principales acciones que se realizan en torno al BI. Reconocer las principales dificultades en el uso y aplicación del BI a partir del análisis de caso.

Introducción

Una relación que permite articular los datos arrojados a partir de los procesos aplicados desde el BI permite reconocer la satisfacción de usuario, pero esto no es suficiente, ya que se requiere que se haga uso de la información que arrojan los sistemas tales como los informes, gráficos y recomendaciones. No es suficiente con obtener la información ella debe articularse a los procesos de la organización para tomar decisiones que redunden en el diseño y desarrollo de estrategias.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue en primer lugar la revisión bibliográfica, el reconocimiento de categorías y la aplicación de tres (3) entrevistas en profundidad a directores y funcionarios claves en el uso de información de herramientas tecnológicas en un Centro Comercial de una ciudad principal de Colombia. La herramienta utilizada fue la entrevista; por medio de una guía de entrevistas. Posteriormente a la captura de la información se transcribieron y procesaron por el Atlas Ti versión 8.

Revisión de Literatura del BI aplicado al mercadeo

Una de las principales características del BI, tiene que ver con los beneficios que se pudieron obtener a partir del uso adecuado de la información que se obtiene de distintas fuentes. Sin embargo, no solamente basta con comprar softwares especializados o con tener personal preparado para el desarrollo de un proyecto de BI, elementos como el planteado por Yeo y Koronios (2010) permiten reconocer tres grandes categorías en el BI: la organización en las

que se encuentran la visión, el caso de negocio, la gestión y el patrocinio. La segunda categoría es la de los procesos en la que se identifican: el equilibrio del equipo, los retos centrados en el negocio, la gestión de proyectos, la metodología y la gestión del cambio y finalmente la tercera categoría está dada en la Tecnología y en ella se identifican: la integridad, la calidad de los datos y la infraestructura.

Un área clave dentro de las organizaciones tiene que ver con el Marketing, pues es en ella en donde se desarrollan los procesos de investigación y perfilación de clientes a partir de la información que se obtiene desde diferentes herramientas de levantamiento de información.

Por lo anterior al aterrizar el ejercicio de análisis al área de Marketing de las organizaciones y siguiendo lo planteado por Shaokun, Raymond, Lau y Leon (2015), los datos grandes se pueden caracterizar en tres dimensiones importantes, a saber: volumen, velocidad y variedad, volumen en cuanto cada vez son más grandes las bases de datos, velocidad porque se recopilan a veces en tiempo real y variedad porque podemos encontrar datos estructurados y no estructurados. Es decir, que los datos cada vez toman más relevancia porque permiten respaldar la toma de decisiones; ello implica que las organizaciones se preparen en la apropiación de tecnologías disruptivas y la capacidad de articular las perspectivas de: Personas, producto, lugar, distribución y promoción, perspectivas reconocidas como aquellas que le brindan la base a la inteligencia de mercados.

Desarrollar procesos de inteligencia de mercados basados en el BI requiere de condiciones que permitan extraer las opiniones de los clientes y de las empresas, dichos datos se encuentran en datos de redes sociales, datos transaccionales, datos de encuestas, datos de redes de sensores, entre otros.

Según los datos se pueden aplicar diferentes métodos de análisis, actualmente no son tan válidos los análisis que provienen de una sola fuente de información, puede claramente presentar resultados potencialmente sesgados. (Shaokun et.al 2015).

El proceso que los autores Shaokun et.al (2015), plantean para aplicar la inteligencia de marketing basado en los datos supone: en primer lugar, recuperar los datos de diversas fuentes y utilizarlos. En segundo lugar, seleccionar el método de análisis de datos y en tercer lugar la combinación entre los métodos y los datos con el fin de aplicarlo a cada perspectiva del marketing.

Los Datos:

Actualmente el uso de diferentes tipos de datos es cada vez más frecuente y la forma de capturar la información es tan diversa puesto que pasa por herramientas como las entrevistas,

las encuestas y las observaciones, aquello relacionado a las encuestas se recopila de forma diferente; en términos de calidad, frecuencia, tamaño, contenido y técnicas utilizadas para su procesamiento, la encuesta es útil, cuando se desea obtener datos alrededor de fenómenos que no son fácilmente observables, entre tanto los datos de registro se utilizan más para conclusiones en tiempo real; los dos métodos se pueden combinar cuando se quiere estudiar la relación entre la intención del usuario y el comportamiento del usuario.

Los Métodos:

La cantidad de información que puede tener una organización es variada, así como las técnicas de extracción de datos, dentro de la minería de datos las más conocidas incluyen la asociación de minería, la clasificación, agrupamiento y regresiones.

Las Aplicaciones:

Las aplicaciones de segmentación de clientes identifican comunidades que comparten gustos similares, ya que las técnicas de agrupación y clasificación permiten crear perfiles de usuarios, sin embargo, hay que tener en cuenta que por la gran cantidad de información que se puede obtener no es suficiente con analizar variables demográficas, sino por el contrario información de tipo cualitativo que permita perfilar a los clientes.

Ontología del producto y gestión de la reputación del producto:

Autores como Morinaga, Yamanishi, Tateishi & Fukushima (2002) identifican que para recuperar la reputación de un producto no es suficiente con el levantamiento de información por medio de encuestas, estos autores plantean que la minería de contenido de páginas web no solamente debe tener en cuenta la información de contenido escrita en la web, sino que debe tener en cuenta las imágenes gráficas de los productos, debido a ello los sitios web saben de la importancia que adquieren las imágenes para los procesos de investigación, sin embargo esto requiere del uso de herramientas tecnológicas adecuadas.

Continuando con el análisis y aplicación del BI al mercadeo, no nos podemos alejar de un servicio que es fundamental durante la prestación del servicio o la venta de un producto, dicho proceso tiene que ver con el servicio posventa, para ello se plantean algunas características desde la perspectiva de servicio PPS.

Formas de PPS y Cliente y surtidor (Ser proactivos en los servicios posventa)

Uno de los elementos que preocupa a los expertos en marketing tiene que ver con el servicio Posventa, por esta razón existen estudios que evidencian al menos tres dimensiones en las cuales se desarrolla el servicio posventa, (prevención proactiva, educación proactiva y retroalimentación dinámica con propósito) retomando lo planteado por Felstinger, Abel & Sarat (1981) el lugar de inicio del servicio posventa influye en los marcos mentales del consumidor.

Lo que pretende básicamente el PPS en palabras de Challagalla, Vekatesh y Kolhi (2009), es que los resultados de la implementación permitan recibir retroalimentación de forma más rápida, que se mejore la capacidad de innovación del producto a partir de datos centrados en las características de los clientes tales como: intensidad de uso, apertura a la experiencia; en cuanto a las características del producto no se puede olvidar la etapa del ciclo de vida en la que se encuentre el producto o el servicio, la amplitud de las transacciones y la externalidad de la red. Y ya para los resultados esperados lo que desea el cliente medido en términos de satisfacción y reconocer quién es el proveedor de la innovación.

En cuanto al ciclo de vida del producto, el valor de prevención es mínimo en las etapas tempranas y tardías, lo que no pasa en la etapa intermedia del ciclo de vida y básicamente se presenta porque en la fase inicial, los clientes son más dados a presentar solicitudes si llegan a encontrar alguna falla en los productos, ya que se supone que para la última etapa se han superado muchos de los problemas que pudiera presentar un producto o servicio. La Prevención Proactiva es muy valorada por parte de los clientes en la etapa intermedia del ciclo de vida de un producto.

Otro aspecto a tener en cuenta desde lo planteado por Tuli, Kolhi y Bharadwaj (2007), permite reconocer que un cliente espera:

1. Una solución en la que se integren bienes y servicios
2. Que los productos y servicios estén diseñados para hacer frente a los requisitos de un cliente y que se vea un proceso de diseño a la medida de las necesidades del cliente
3. Dicho bien o servicio debe tener la capacidad de integrarse con otros bienes y servicios para brindar soluciones adecuadas y pertinentes

Lo que los clientes esperan es que sus necesidades sean comprendidas por medio de soluciones adecuadas, efectivas y rápidas. Que sus opiniones sean tomadas en cuenta cuando se presentan solicitudes de reclamación frente a un producto o un servicio.

En palabras de Kolhi, (2007) si las compañías se concentran en procesos relacionales se debe presentar consistencia con la lógica de los servicios en un cambio de producto centrado en el pensamiento y centrado en el proceso. Un proveedor de soluciones debe ir más allá de pensar que una solución debe ser vista como un paquete personalizado de productos.

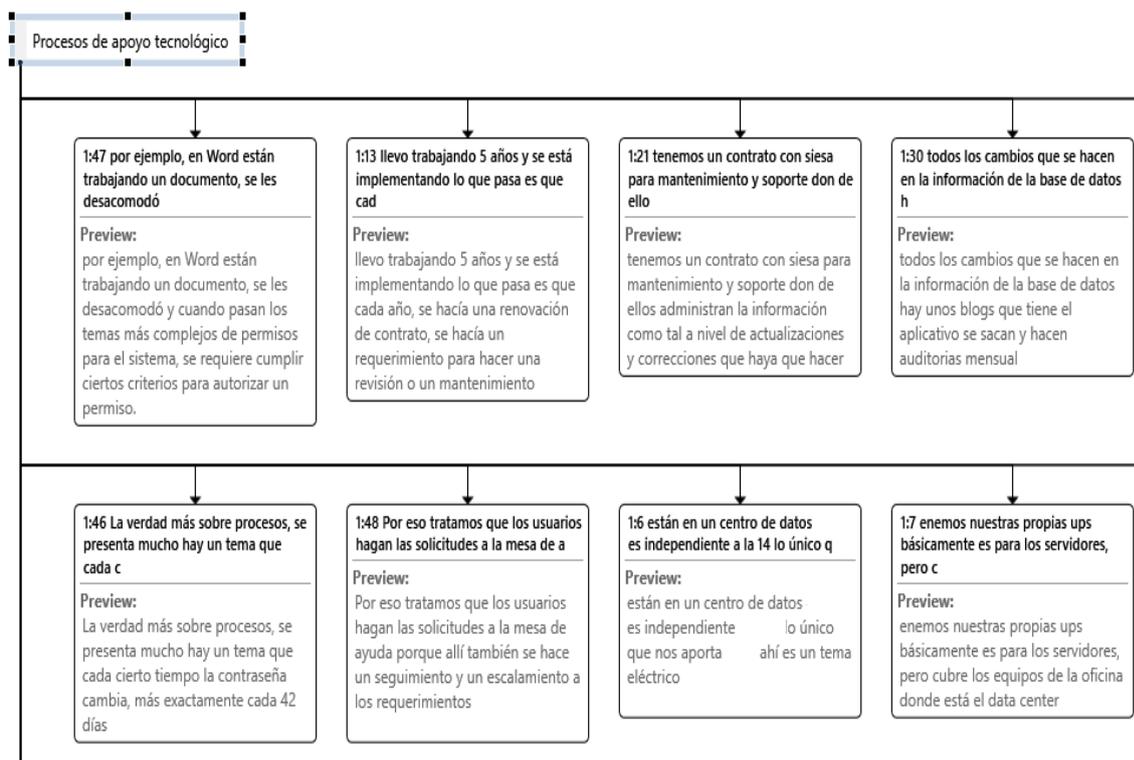
Por lo mismo, se deben tener en cuenta las necesidades actuales y futuras de los clientes, las cuales evolucionan en el tiempo y pueden incluir el desarrollo de nuevas expectativas frente a la solución planteada.

El caso Práctico

El caso de análisis se tomó en una ciudad principal de Colombia en un centro comercial reconocido, que para el presente caso se tomará de forma anónima, sin embargo, los elementos que se presentan como principales condiciones de análisis de BI, se dan a partir de la revisión previa efectuada durante la primera fase del proyecto de investigación. A continuación, se enuncian cada una de las principales características o procesos que emergieron durante las entrevistas efectuadas a la gerencia de mercadeo, dirección de infraestructura técnica y la subgerencia general.

Procesos de apoyo tecnológico

Las relaciones que se encuentran en cuanto a procesos de apoyo tecnológico, se dan en acciones de mantenimiento y soporte, reconocen el apoyo tecnológico que brindan tanto personal interno de la organización como las empresas que contratan para estos aspectos. Otro proceso tiene que ver con las copias de seguridad informáticas que realiza el área encargada de sistemas, como se puede apreciar en la figura No. 1



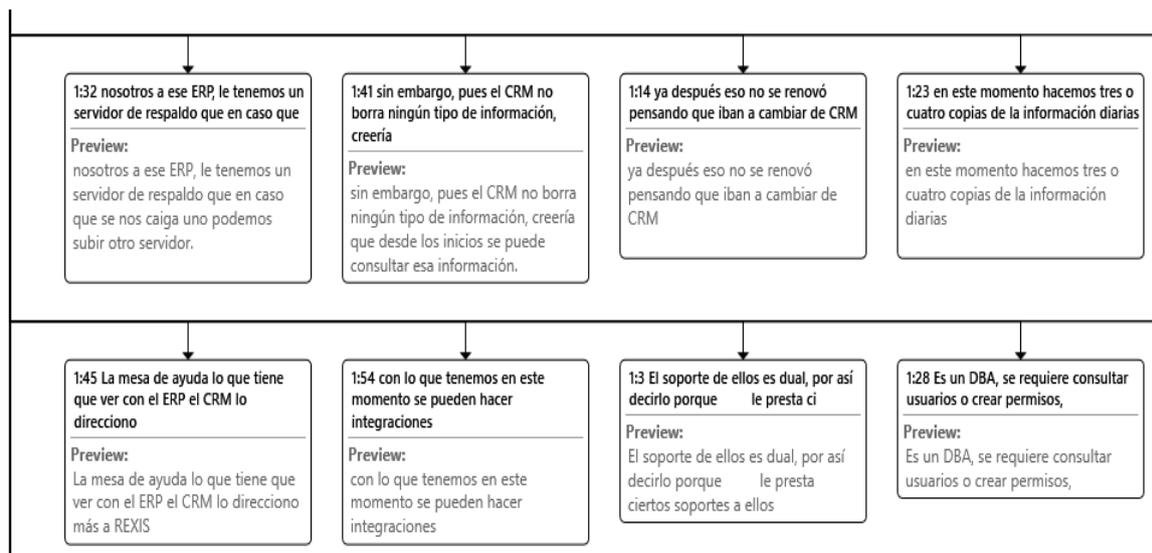


Figura 1 Red Procesos de apoyo tecnológico fuente Atlas Ti Versión 8

Infraestructura Tecnológica

En cuanto a la infraestructura tecnológica, reconocen que cuentan con equipos que tienen entre cuatro y cinco años, los cuales pueden fusionar y utilizar para otras actividades; así mismo la persona encargada reconoce que es importante realizar el proceso de actualizar sus servidores los cuales actualmente son Windows 4, con lo que tienen en este momento pueden realizar integraciones como se puede apreciar en la figura No. 2

Entre tanto, el ERP se encuentra en Windows Server 2012 con una base de datos en MYSQL y con una capacidad de almacenamiento de dos años, cuentan con un prestador de servicio que les brinda tanto el mantenimiento como el soporte, son los prestadores de servicio quienes realizan las actualizaciones y correcciones a que haya lugar como se puede apreciar en la figura No. 3.

De otra parte, el CRM reconoce que es sencillo “no requiere de mucha atención”, tiene un usuario que es Máster y él a su vez crea otros usuarios, pero con unos privilegios básicos, ya para los elementos de backup realizan una copia mensual a máquina virtual, creen que pueden consultar la información desde el inicio del uso del CRM, la persona encargada se concentra en el backup ver figura 4.

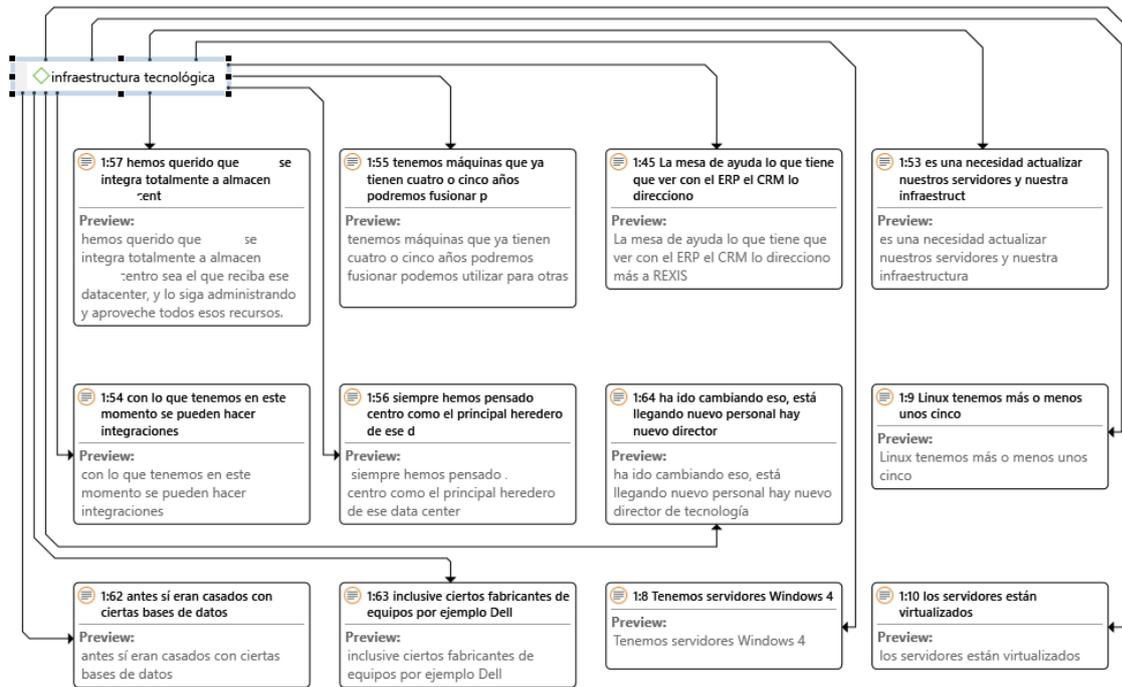


Figura 2 Red Procesos Infraestructura Tecnológica fuente Atlas Ti Versión 8

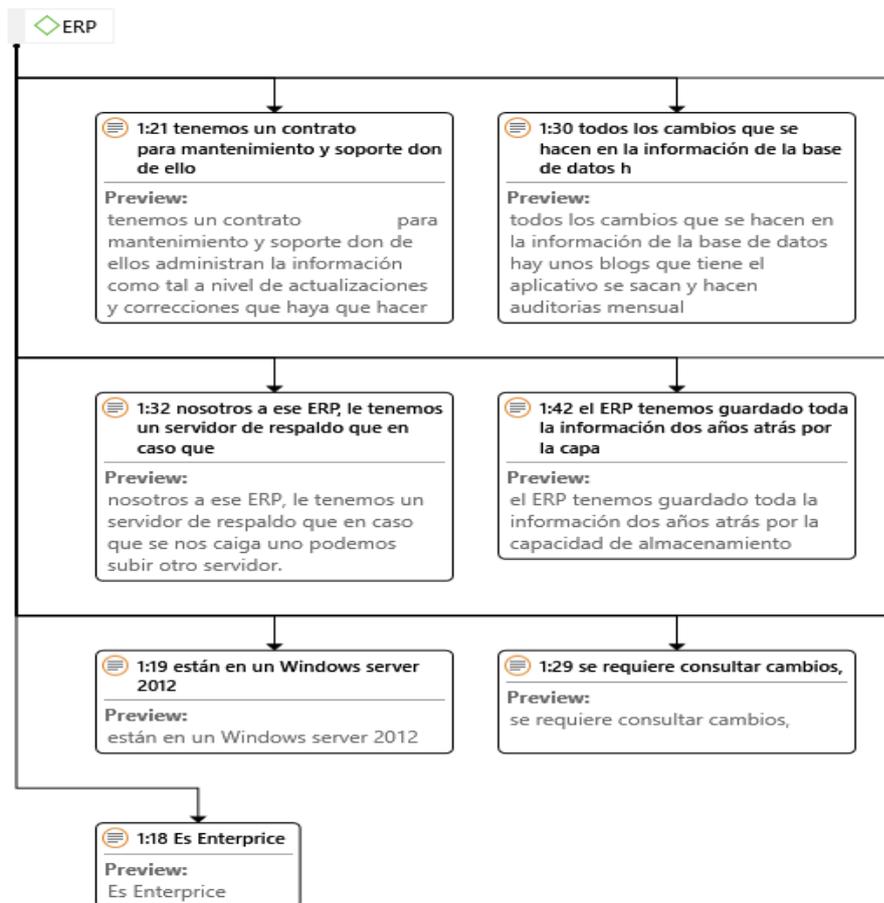


Figura 3 Red ERP fuente Atlas Ti Versión 8

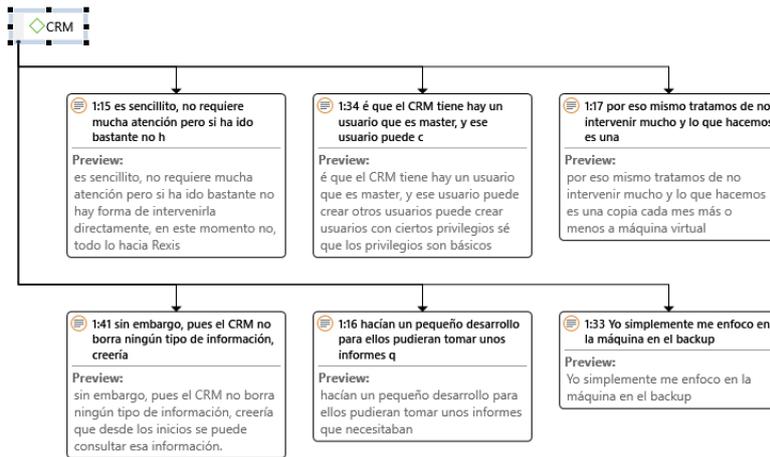


Figura 4 Red CRM fuente Atlas Ti Versión 8

Actividades Relacionadas con el cargo

Como se puede apreciar en la figura No. 5, las actividades relacionadas con el cargo, quien desempeña las funciones de jefe de soporte, realiza actividades más de soporte, en cuanto a quien ejecuta las acciones de jefe de mercadeo de la empresa; objeto del caso, tiene una orientación más estratégica, reconoce que realiza actividades que le permiten encargarse del área comercial, la venta de espacios comunes y publicitarios.

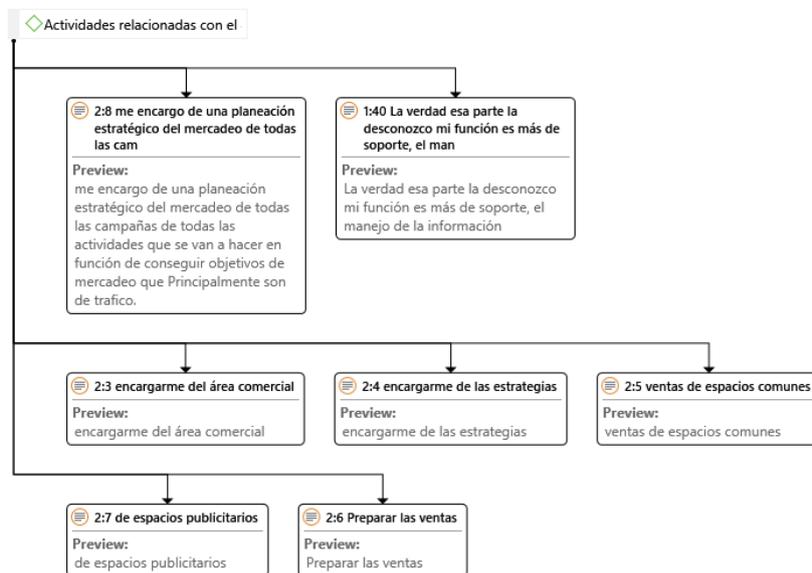


Figura 5 Red Actividades relacionadas con el cargo fuente Atlas Ti Versión 8

Tiempo para reportes y respuestas

Los tiempos de respuesta del área de sistemas y de mercadeo difieren en cuanto a los tipos de actividades que realizan, puesto que si bien para el área de soporte los tiempos son casi inmediatos y dependen de los reportes que se generan de la mesa de ayuda que tienen, también se centran en brindar apoyo a situaciones en las que lo requieren de forma inmediata y debe

responder lo más pronto posible, entre tanto para el área de mercadeo, se reconoce que para generar un reporte se puede demorar hasta quince días, lo cual se da especialmente porque para levantar la información necesaria, debe recurrir a las personas que tienen la información para comenzar a construirla. Ver figura 6.

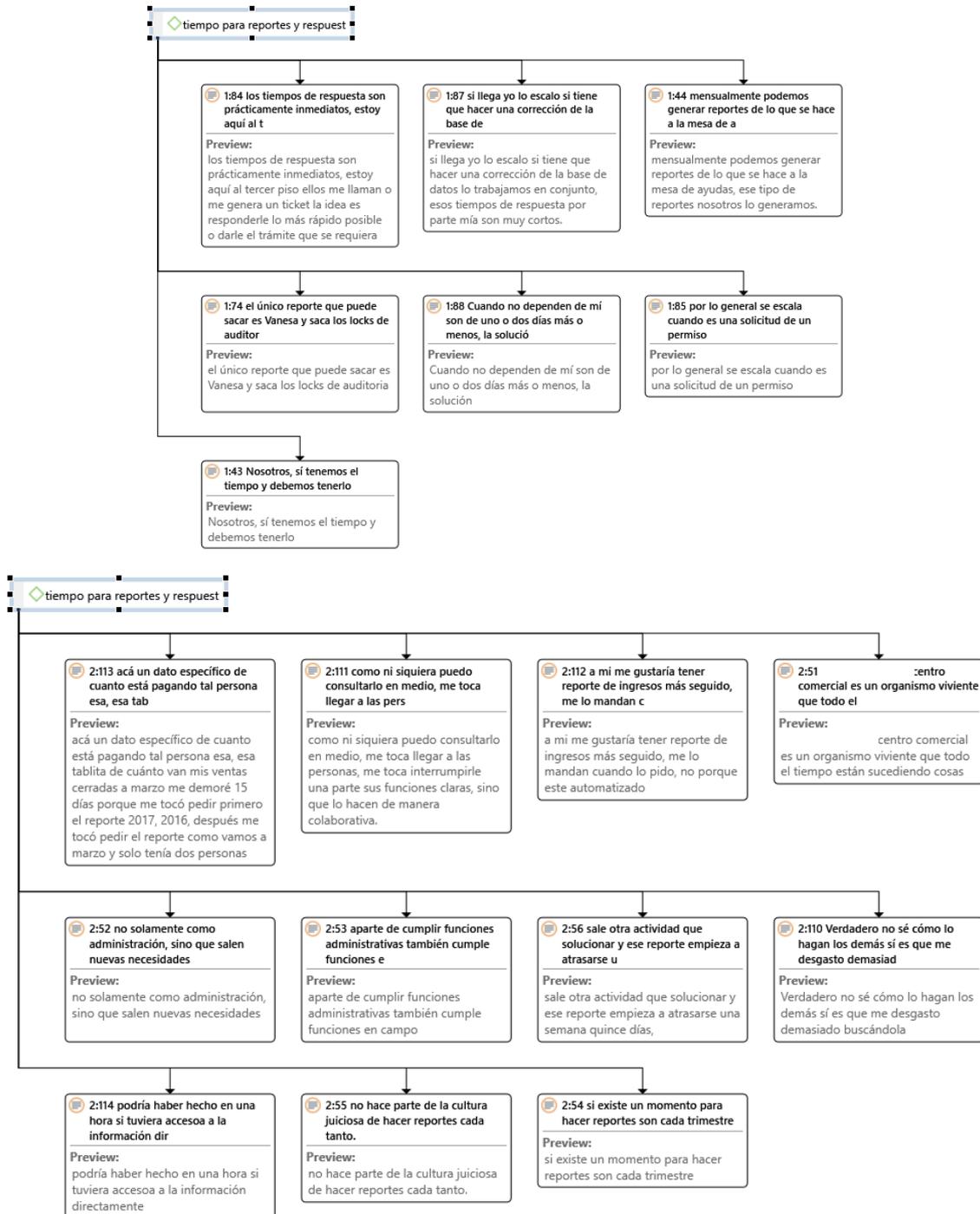


Figura 6 Red Tiempo para reportes y respuestas. Fuente Atlas Ti 8

Integración de bases de datos

El profesional encargado del soporte técnico y de sistemas, considera que la integración de las bases de datos es compleja, no es fácil su unión con otros proveedores especialmente cuando

se trata del ERP, sin embargo considera que con el CRM puede ser más sencillo, así mismo reconoce que se encuentran trabajando en la facturación electrónica como se puede apreciar en la figura No. 7.

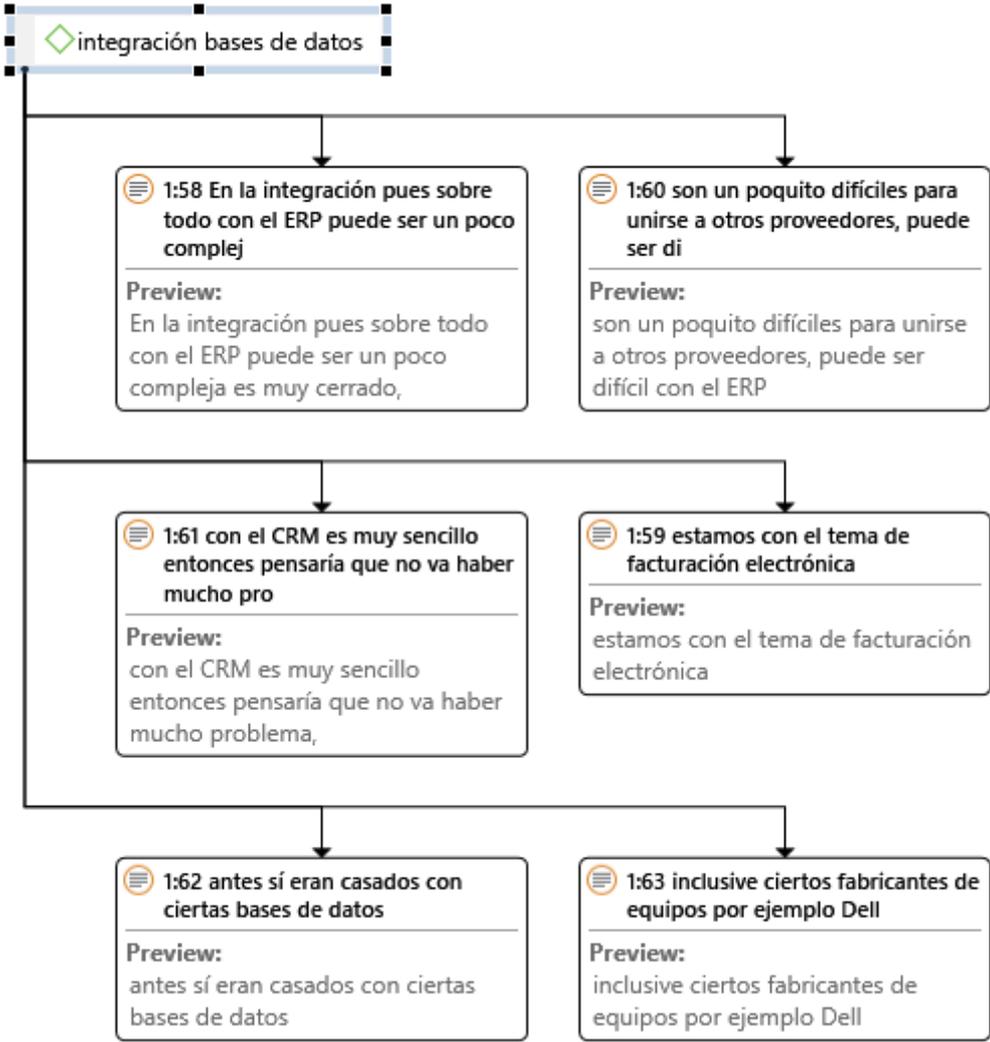


Figura 7 Red integración bases de datos. Fuente Atlas ti 8

Políticas de entrenamiento

No han comenzado con capacitaciones a los usuarios, sin embargo en CDI han realizado capacitaciones alrededor de temas de seguridad informática, así mismo divulgan por medio de correos electrónicos las políticas y cambios que se desarrollan desde el área.

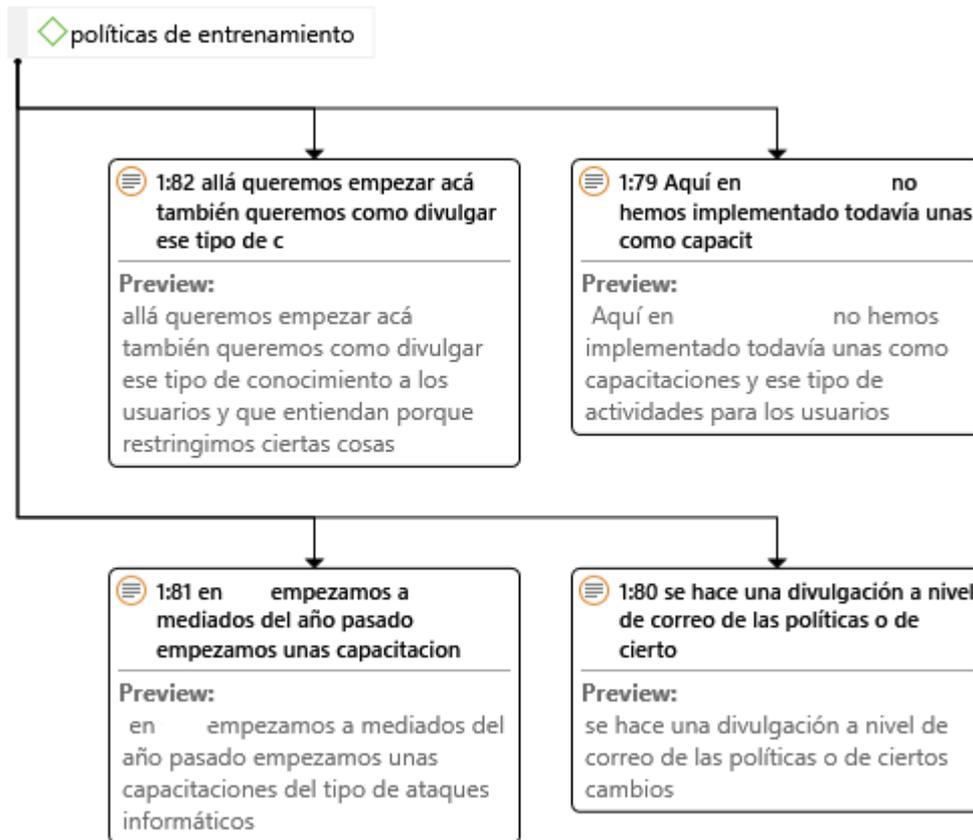


Figura 8. Red Políticas de entrenamiento. Fuente Atlas Ti 8

Sistemas de alerta o monitoreo

Identifican que tienen ayudas que brindan por medio de la mesa de ayuda, se hacen seguimientos a las máquinas y cuentan con alertas básicas. En cuanto al CRM se satura debido a la cantidad de impresiones que realizan.

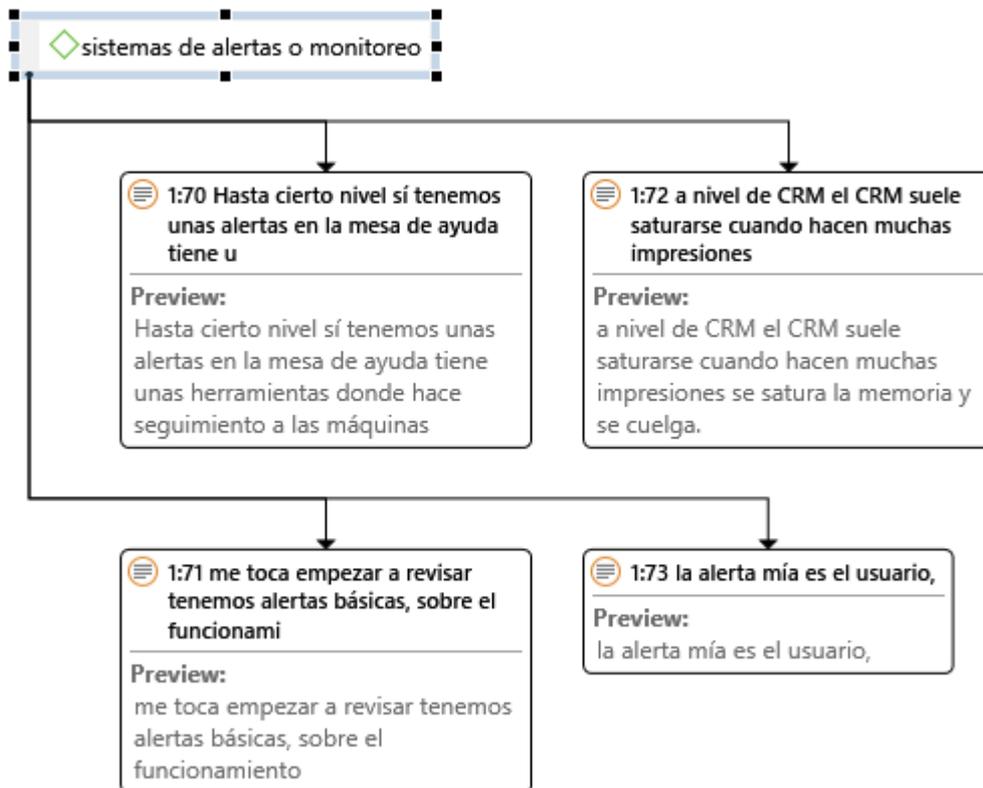


Figura 9 Red de sistemas de alerta o monitoreo. Fuente Atlas Ti 8.

Uso de tecnologías

En el uso de tecnologías, se identifica que el CRM es el que más uso tiene; especialmente en épocas de campañas. Caso contrario al no haberlas. Ver figura 10

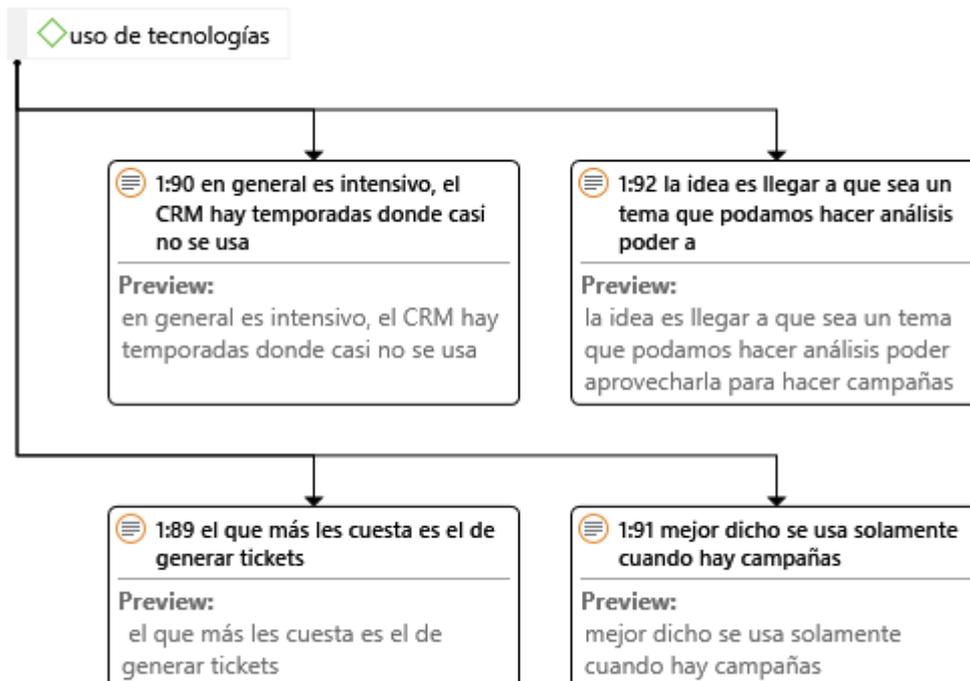


Figura 10 Red Uso de Tecnologías

Árbol de definición de roles y Trabajo autónomo

En el área técnica y de soporte consideran que no hay trabajo autónomo, en temas de seguridad de datos lo maneja un profesional de la compañía principal o cuando se presentan problemas con el ERP, se considera que no hay suficiente autonomía para hacer cambios que se requieren.

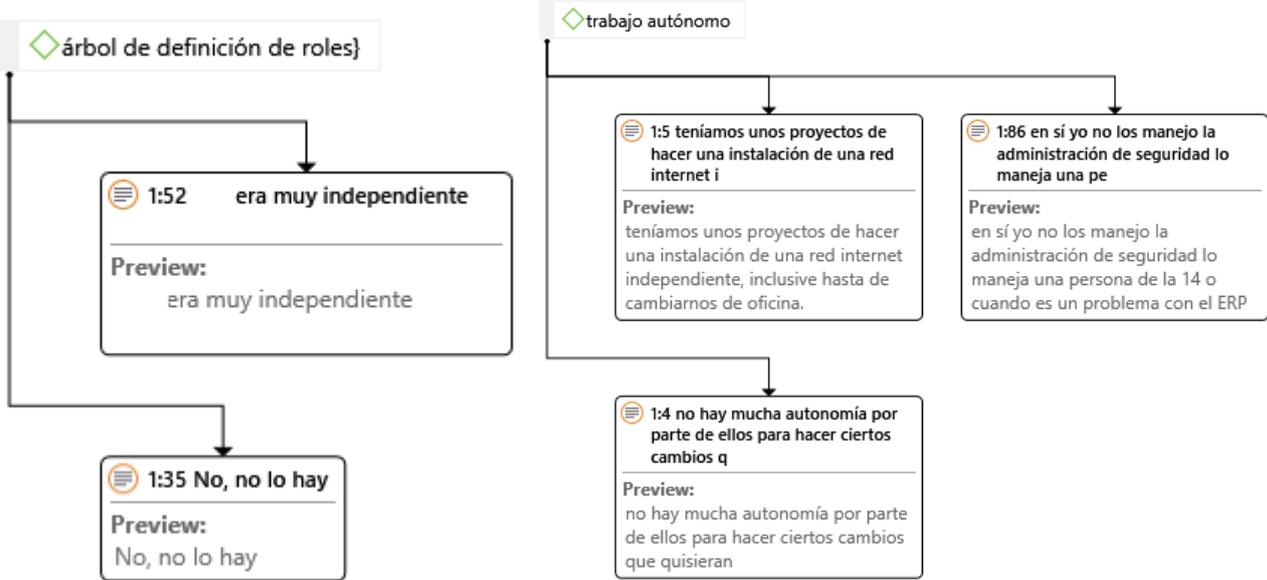


Figura 11 Red árbol de definición de roles y trabajo autónomo

Información como recurso estratégico

Consideran que la información no se está utilizando como recurso estratégico, es una información básica y que no les permite segmentar sus clientes y darles respuesta oportuna como lo pueden estar realizando sus principales competidores. La última investigación de mercados se realizó en el 2016, no se conoce al consumidor, no existen objetivos grandes, son pequeños. Considera que hay una necesidad grande de conocer al cliente. Ver figura 12.

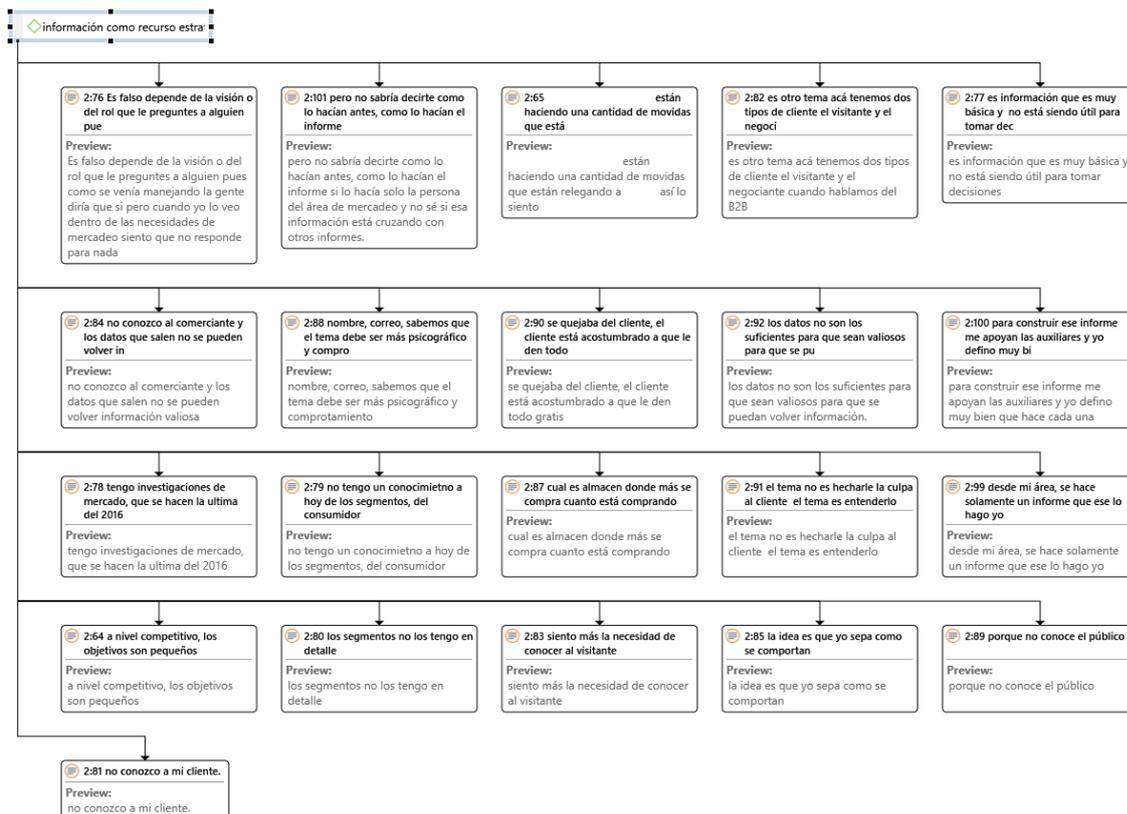


Figura 12 Red Información como recurso estratégico.

Volúmenes de datos

Existen datos que relacionan la forma como compra el cliente los cuales no se aprovechan, hay datos que provienen de diferentes fuentes, la información se puede aprovechar de mejor forma, los tiempos en el levantamiento y presentación de informes se reducirían si se tuviera el acceso directo a la fuente de la información. Hay información que el cliente deja en diferentes puntos que no se está utilizando para tomar decisiones y desarrollar campañas. Ver figura 13.

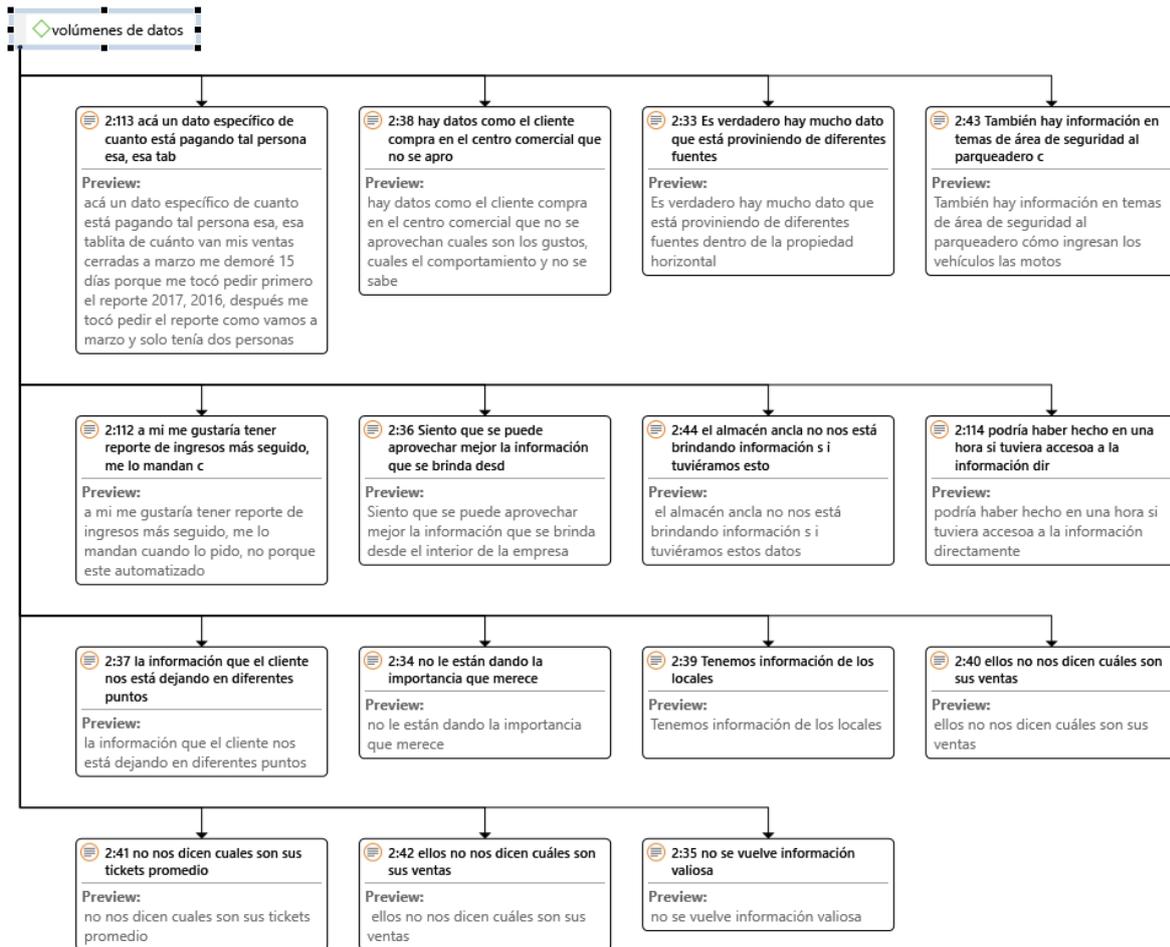


Figura 13 red volumen de datos.

Gestión comercial

No existe una estrategia de ventas y de selección de clientes, como es un centro comercial reconocido en el que si se llama a una marca fuerte hay interés por tener presencia en el centro comercial, se identifica la necesidad de tener al menos una persona dedicada a la gestión comercial, ya que desde la dirección se realizan otras actividades que no permiten profundizar en la acción comercial. Ver figura 14.

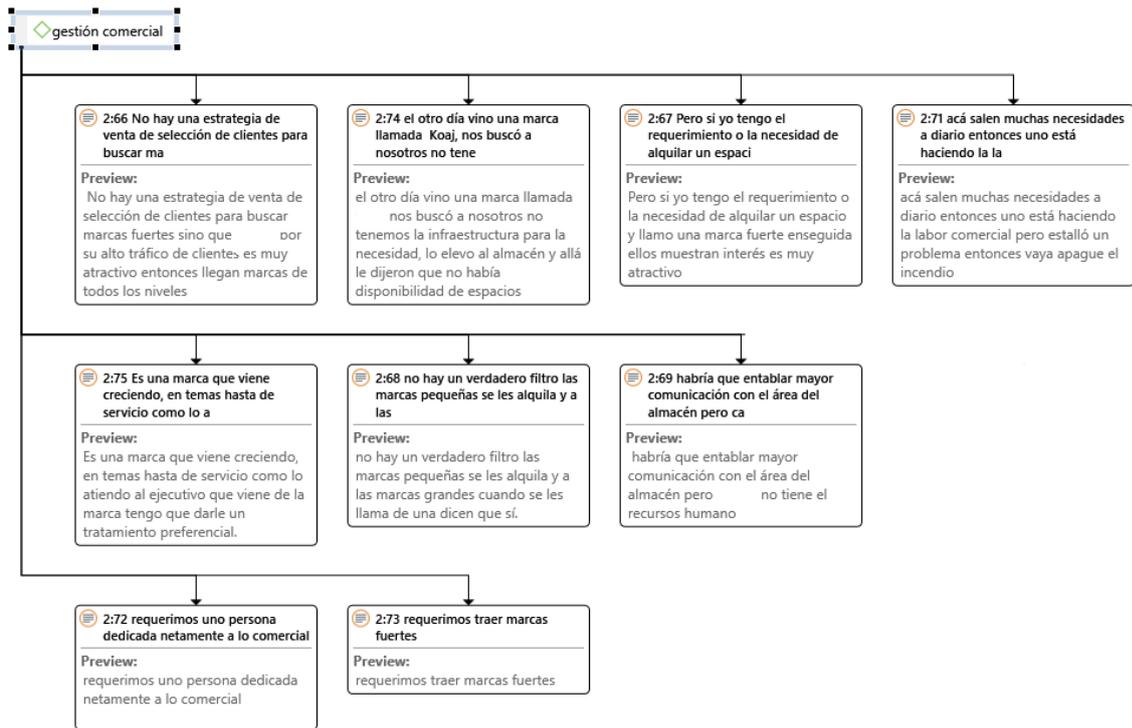


Figura 14 Gestión comercial

Decisiones basadas en intuición

Dos de los entrevistados consideran que no existen procedimientos claros y que las decisiones no se toman con base en información las decisiones, estas se toman por la experiencia que tienen algunas personas en los cargos.

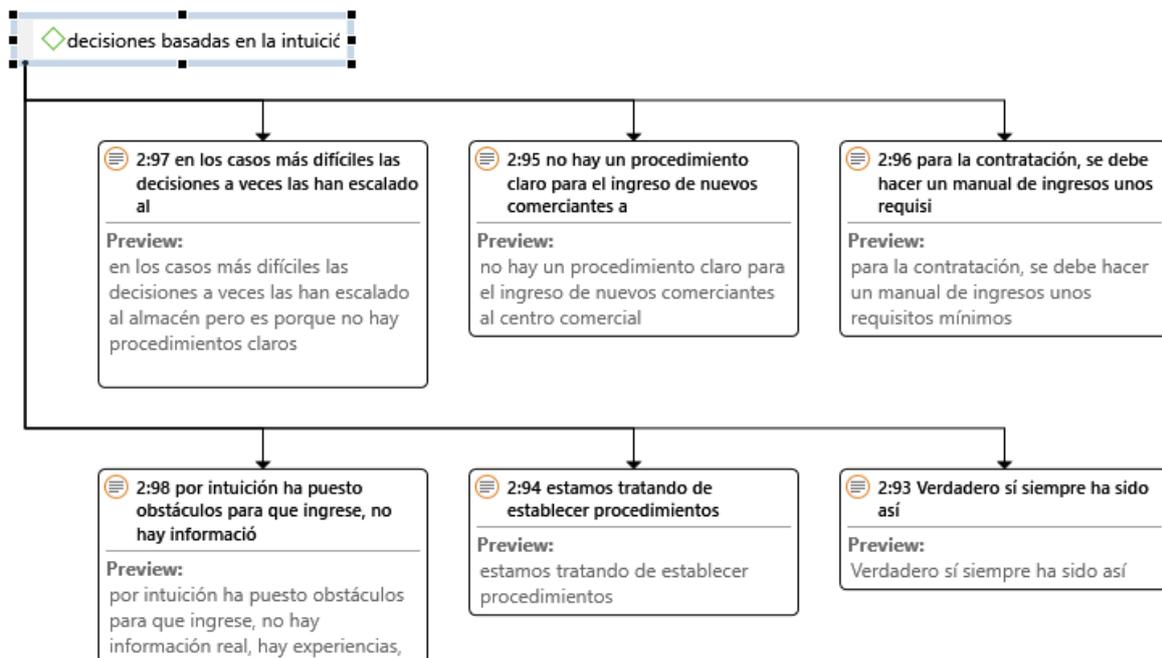


Figura 15. Decisiones basadas en la intuición.

Registros del negocio del pasado

Consideran que existen históricos que no presentan sus respectivos registros, especialmente en temas de negociación, lo cual se viene trabajando con el área jurídica, pero que en términos de legislación comercial requieren un histórico de contratos. Ver figura 16

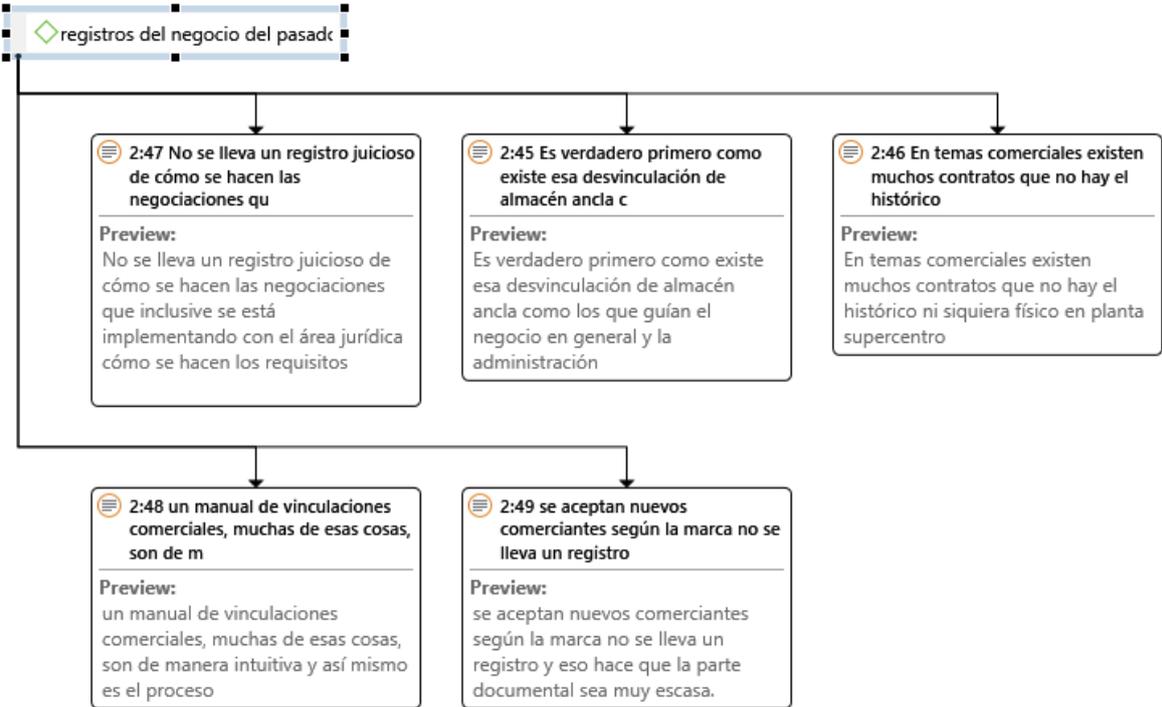


Figura 16 Red de registros de negocios

Conclusiones

La integración desde la organización, los datos y la toma de decisiones efectivas a partir del uso del BI, requiere que tanto directivos como personas encargadas de la operacionalización estén alineadas y busquen el uso de la información que entregan los respectivos sistemas de información.

Actualmente algunas compañías se preocupan por la obtención de datos con el fin de conocer a sus clientes, esto no basta si no se tiene la capacidad de desplegar y utilizar esta información de forma adecuada y articulada que permita tomar decisiones estratégicas. La visión fragmentada no aporta al desarrollo y articulación de nuevos productos o servicios teniendo en cuenta un elemento importante como es el servicio posventa.

Desarrollar procesos de BI implica que las capacidades del personal, de la comprensión de la información sean acordes con el fin de mejorar el uso de la información.

Los clientes detectan la falta de coordinación entre las distintas funciones como una debilidad clave que afecta la reputación de la marca.

No es suficiente con tener datos si no se usan para tomar decisiones, de nada sirve como en el caso planteado que hay decisiones claves que se toman más por la intuición y la experiencia que tienen las personas en los cargos.

Ya para el área de mercadeo, se identificaron aspectos claves como la poca gestión comercial debido a que como es ya una marca conocida los clientes, llegan, sin embargo, pierden oportunidad de ampliar la gama de servicios que pudieran llegar a ofrecer y fomentar procesos de fidelización de clientes. Es allí en donde el uso de la información se convierte en factor clave para el desarrollo de proyectos estratégicos y no que se convierta la acción comercial en un día a día de “apagar incendios”, tal como lo plantea uno de los entrevistados.

En cuanto a los datos, no es suficiente con tenerlos, hay que utilizarlos y es quizá el reto que para el presente caso se sugiere trabajar, la duplicidad de informes hace que diferentes áreas se desgasten. No se usan para el desarrollo de campañas de mercadeo que permita fidelizar y atraer a nuevos clientes, así como desarrollar nuevos productos o servicios.

El uso de tecnologías como el CRM se da especialmente cuando hay fechas cercanas a campañas, hay picos de uso, lo cual se puede mejorar manteniendo de forma constante el uso e ingreso de datos para fortalecer la toma de decisiones en el área de mercadeo.

Lo anteriormente expuesto permite hacernos una reflexión a partir de:

¿cómo fortalecer los sistemas de información e integrarlos en el uso y toma de decisiones estratégicas?

¿cuáles son las aplicaciones comunes que se aplican en los centros comerciales con técnicas de Big Data y Marketing?

¿cuáles son las perspectivas que puede tener un centro comercial en el área de mercadeo, el área financiera y el área de sistemas de información?

Referencias

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 107–136.
- Asma H, Ayachi S, (2017) A framework for Business Process Data Management based on Big Data Approach, *Procedia Computer Science*, Volume 121, Pages 740-747, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.096>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917322962>)
- Boudreau, M.-C., Gefen, D., & Straub, D. W. (2001). Validation in information systems research: a state-of-the-art assessment. *MIS Quarterly*, 1–16.
- Božič, K., & Dimovski, V. (2019). Business intelligence and analytics for value creation: The role of absorptive capacity: SSIS. *International Journal of Information Management*, 46, 93. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.020>
- Chaudhuri, S., Dayal, U., & Narasayya, V. (2011). An overview of business intelligence technology. *Communications of the ACM*, 54(8), 88–98.

- Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2012). Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS Quarterly*, 36(4).
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage.
- Dresner, H. (2009). *Profiles in performance: Business intelligence journeys and the roadmap for change*. John Wiley & Sons.
- Challagalla, G., Venkatesh, R., & Kohli, A. K. (2009). Proactive postsales service: When and why does it pay off? *Journal of Marketing*, 73(2), 70 doi:<http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.73.2.70>(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214579615000155>)
- Hawking, P., & Sellitto, C. (2010). Business Intelligence (BI) critical success factors. In 21st Australian Conference on Information Systems (pp. 1–3).
- Huie, C. P. (2014). Perceptions of business intelligence professionals about factors related to business intelligence input in decision making (Order No. 3614934). Available from ABI/INFORM Collection. (1520011890). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1520011890?accountid=25548>
- Hung, S.-Y., Huang, Y.-W., Lin, C.-C., Chen, K., & Tarn, J. M. (2016). Factors Influencing Business Intelligence Systems Implementation Success in the Enterprises. In PACIS (p. 297).
- Marilex R, (2018). Data lakes in business intelligence: reporting from the trenches, *Procedia Computer Science*, Volume 138, Pages 516-524, ISSN 1877-0509 <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.071>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050918317046>)
- Shaokun F, Raymond Y.K. Lau, J. Leon Zhao, (2015). Demystifying Big Data Analytics for Business Intelligence Through the Lens of Marketing Mix, *Big Data Research*, Volume 2, Issue 1, Pages 28-32, ISSN 2214-5796, <https://doi.org/10.1016/j.bdr.2015.02.006>.
- Tuli, K. R., Kohli, A. K., & Bharadwaj, S. G. (2007). Rethinking customer solutions: From product bundles to relational processes. *Journal of Marketing*, 71(3), 1. doi:<http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.71.3.1>
- Wamba, S. F., Gunasekaran, A., Akter, S., Ren, S. J., Dubey, R., & Childe, S. J. (2017). Big data analytics and firm performance: Effects of dynamic capabilities. *Journal of Business Research*, 70, 356. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1837899277?accountid=25548>

Capítulo 14. Un análisis de la tercerización laboral en el sector salud y su relación con el trabajo digno y decente en Medellín – Colombia

César Alveiro Montoya¹ – John Esteban Galeano Ríos² – Liliana Díaz Osorio³

Resumen

Este documento tiene como objetivo la identificación de los principales factores que proporcionan la percepción de trabajo digno y decente en los trabajadores del sector salud, contratados por diversos modelos de contratación, y como se generan percepciones diferenciales entre estos. Para esto se parte de un marco metodológico y conceptual en el que el aspecto principal es la tercerización laboral y su relación con el trabajo digno y decente. El estudio se realizó en 2 centros hospitalarios de la ciudad de Medellín, uno público y uno privado, a un total de 114 personas. El resultado más relevante son las diferencias entre los trabajadores del sector que se contratan de manera directa respecto a los vinculados a través de un tercero: la percepción de satisfacción de las necesidades básicas por medio de la remuneración, la duración de la jornada laboral y la posibilidad de aprovechamiento del tiempo libre que se ve reducida en los tercerizados.

Palabras clave: Tercerización laboral, sector salud, trabajo digno y decente, subcontratación.

Abstract

This study aims to identify the main factors that provide the perception of decent work in health workers hired by different recruitment models, and how there are differential perceptions between them. For this, we start with a methodological and conceptual framework where the main aspect is the outsourcing and its relationship to decent work. The study was carried out in 114 people including medical, operational, general services and surveillance workers, in two hospital centers of the city of Medellín, one public and one private. The most relevant result is related to differences between health workers who are directly hired with respect to those who are hired by outsourcing: the perception of basic needs satisfaction through remuneration, the length of the working day and the possibility of having quality time which is reduced in

¹ Doctor en Administración. Docente Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Afines Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín. Cesar.montoyaag@campusucc.edu.co, 3133177629, Calle 50 40-74

² John Esteban Galeano Ríos. Estudiante Maestría en Gestión de Organizaciones, Universidad Cooperativa de Colombia – seccional Medellín – Colombia. jegaleanorios@gmail.com, 316 6446893, Calle 50 40-74

³ Liliana Díaz Osorio, Estudiante Maestría en Gestión de Organizaciones, Universidad Cooperativa de Colombia – seccional Medellín – Colombia, lilodiaz@gmail.com, 3147038188, Calle 50 40-74

outsourced workers. Furthermore, there was a negative view regarding the occurrence of accidents and diseases at work.

Keywords: outsourcing, health sector, decent work.

Formulación y planteamiento del problema.

La tercerización o subcontratación de actividades o de trabajadores en las organizaciones se ha constituido como una práctica recurrente en las organizaciones; desde la perspectiva de los beneficios se ha insistido en la posible reducción de costos que ella genera. Sin embargo, la práctica no ha sido comprendida en su totalidad, tampoco se han considerado empíricamente sus beneficios y se han opuesto estos a los posibles perjuicios que genera.

Las condiciones laborales en este contexto constituyen un juego de continuidades y discontinuidades en lo que respecta al clásico trabajo asalariado. Las condiciones del mundo del trabajo de las sociedades contemporáneas, por cuenta de los factores antes mencionados, se despliegan en un repertorio variopinto de situaciones y aspectos que complejizan, invisibilizan y desplazan la clásica tensión social entre capital y trabajo, haciendo emerger nuevos escenarios y actores sociales cuyas condiciones laborales van desde fenómenos de súper-empleo estable y bien remunerado hasta formas de subempleo, sub-salario y sub-trato organizacional, todos ellos integrados en una misma dinámica del mundo globalizado que articula las diferentes formas del trabajo, a la vez que fragmenta y atomiza los intereses de quienes están allí inmersos (Blanch, 2003).

Objetivos

Objetivo general

Determinar las implicaciones de la subcontratación o tercerización en el trabajo digno o decente en el sector salud en Medellín, Antioquia.

Objetivos específicos

- a. Realizar una revisión de la literatura a efecto de considerar distintos conceptos de la tercerización y trabajo digno o decente con sus diversos ámbitos de aplicación.
- b. Identificar los aspectos de la tercerización que afectan el trabajo digno o decente en el sector salud en Medellín, Antioquia.
- c. Establecer las implicaciones que tiene el proceso de subcontratación o tercerización en el desarrollo de las actividades laborales en el sector salud en Medellín, Antioquia.

Justificación

El concepto de trabajo digno y decente ha permeado las conversaciones contemporáneas acerca de la empleabilidad, identificando factores, transiciones y métodos propios que articulados con las maneras de contratación han generado opiniones divididas en torno a este. Es así como se hace necesario corroborar la incidencia que tiene la tercerización laboral en la percepción de trabajo digno y decente, para este caso, en los empleados de uno de los subsectores económicos que presenta cifras elevadas en cuanto a la utilización de esta metodología de contratación, como lo es el sector salud, ya que este terceriza procesos inherentes a la misión, estratégicos y operativos, desde la atención médica especializada hasta los servicios generales y de vigilancia, razón principal que impulsa el presente estudio a presentar un esbozo global de la situación y percepción acerca del trabajo digno y decente en el sector salud, perteneciente al sector económico de servicios, articulado con los escenarios de medición propuestos por la OIT.

Marco teórico

El trabajo digno y decente

La dignidad laboral no es sólo un concepto que se puede encontrar como un lenguaje coloquial, sino que ha estado presente en el ordenamiento jurídico de Colombia, dicho concepto se encuentra tanto en la constitución de 1991 como en diversas sentencias constitucionales, siendo ello un elemento que deja ver el interés de Colombia por contar con una normatividad donde prima la dignidad humana y los derechos de igualdad.

En Colombia la corte constitucional ha empleado en diversos textos jurídicos el concepto de trabajo digno, siendo la principal fuente de sustento para dicho concepto. “Podría creerse que la definición utilizada en el estado colombiano, tiene su procedencia de los diversos elementos y discusiones que han sido referenciados en las gacetas constitucionales 23 de 1991 (el trabajo como un valor fundamental) y la 85 de 1991 (el trabajo como derecho) (Constituyente, 1991) toda vez que no hay precisión en el instrumento del derecho internacional que sirviera como inspiración para realizarse dicha consagración conceptual” (Pérez, Uribe, Montoya & Urbina, 2019, pág. 157).

Con relación al trabajo decente, (Montoya, Méndez, & Boyero, 2017) establecen que, entre el trabajo digno y decente, existe una relación diferenciadora que no puede ser confundida. Según estos autores, el trabajo digno tiene que ver con aquellas condiciones que deben ser satisfechas desde el ámbito del derecho, mientras que el trabajo decente no es solamente la

satisfacción desde el derecho, sino que deben garantizarse elementos como las oportunidades, las condiciones y el diálogo social.

El concepto de trabajo decente fue acuñado en la CIT¹ en la década de los 90s, el primero en emplear este concepto fue Juan Somavia, director de la OIT en esa época. Para Somavia, el uso de este concepto se fundamentó en qué vez “actualmente, la finalidad primordial de la OIT es promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana” (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1998).

La estrategia empleada por la OIT para comprobar la existencia en las organizaciones de un trabajo decente en la organización fue con la formulación de una serie de indicadores que, con su aplicación, se podría dar respuesta a la verdadera realidad laboral y lo ideal propuesto por la OIT. (Montoya, Méndez, & Boyero, 2017)

Es por lo anterior que se ha recurrido a instrumentos internacionales que ayuden a regular el trabajo como un derecho², asignando la responsabilidad a cada nación de garantizar su protección (Pérez Villa, Uribe Castrillón, Montoya Agudelo, & Urbina, 2019).

Cada país legisla a potestad la generación de las políticas laborales, pese a esto la OIT propicia escenarios que permiten la superación de la desigualdad social y económica de los países, esta organización históricamente ha diseñado e implementado estrategias para garantizar el bienestar laboral, sabiendo que una mejora en el bienestar laboral impacta directamente en la calidad de vida. Esta idea incluye que coexistan empleos suficientes, remuneración, seguridad, buenas condiciones, adecuadas relaciones, sin discriminación ni trabajo forzoso, y la lista seguiría según se diagrama un análisis integral de los factores relacionados con la calidad de vida laboral y los derechos humanos. (OIT, 2015)

Ya establecido que uno de los propósitos fundamentales de la OIT, es garantizar que en cada nación se pueda ofrecer a los ciudadanos, un trabajo caracterizado por la decencia. A continuación, se presentan los ejes e indicadores que pueden ser instrumentos garantes para las condiciones de decencia en el desarrollo de la actividad laboral. Dichos indicadores son agrupados por la OIT en cuatro ejes y objetivos para su mayor comprensión. Según (Montoya, Méndez & Boyero, 2017), la aplicación de dichos indicadores permitiría a las organizaciones

¹ Conferencia Internacional del Trabajo

² Frente a este tema, se puede señalar: Artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948); Artículo 8 del pacto Internacional de Derechos Civiles Políticos (1966); Artículo 5 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965); Artículo 11 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979); Artículo 32 de la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) y los artículos 11, 25, 26, 40, 52 y 54 de la Convención Internacional sobre la Protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familias (1990).

sostenibilidad y competitividad, toda vez que las personas son el recurso más importante con el que se puede contar el cualquier tipo de organizaciones para su desarrollo (Yepes, 2017).

Eje 1: Principios y derechos fundamentales, este incluye los indicadores de trabajadores con contrato escrito, diferencial entre hombres y mujeres en la empresa, subcontratados, remunerados con ingresos suficientes, con salario más bajo, promedio y más alto, con jornada dentro del máximo legal para el sector y con vacaciones pagadas.

Eje 2: Oportunidades de empleo para hombres y mujeres, este incluye los indicadores de oportunidades de empleo para hombres y mujeres, trabajadores definitivos y ascendidos, primer empleo, diferencial entre hombres y mujeres contratados y ascendidos, trabajadores en capacitación e inclusión social.

Eje 3: Seguridad en el empleo, los indicadores establecidos para este eje son; trabajadores asegurados, accidentes registrados y enfermedades ligadas al trabajo.

Eje 4: Diálogo social, son los indicadores relacionados con sindicatos, demandas laborales, conciliaciones logradas, acoso u hostigamiento y existencia de contratos colectivos. (Montoya, Méndez & Boyero, 2017, pág. 101-103)

Tercerización laboral

El término tercerización laboral, conocido como outsourcing (subcontratación), hace referencia al proceso que se genera cuando una organización contrata a otra para que esta a su vez ejecute algunos procesos, de producción, de servicios o se encargue de actividades logísticas y operativas. Las organizaciones generalmente recurren a la tercerización con la finalidad de reducir costos, incrementar la eficiencia y potenciar las actividades en que mejor se desarrolla o que conforman la integralidad del negocio (Castañeda, 2016).

Para la OIT la expresión tercerización o trabajo en régimen de subcontratación hace referencia a todo trabajo realizado para una persona física o jurídica (a quien se designa como empresa usuaria) por una persona (designada como trabajador en régimen de subcontratación o tercerizado), cuando el trabajo se realiza en condiciones de dependencia o de subordinación efectivas respecto a la empresa usuaria, similares a las que caracterizan una relación laboral de conformidad con la legislación y la práctica nacionales (OIT, 1998).

En Colombia, lo expresado por la OIT es tomado como una base adecuada que permite la discusión inicial y la construcción de una línea base que permite el desarrollo del concepto a nivel nacional. Sin embargo, para ese momento la ANDI¹ consideró como prematuro e

¹ ANDI: Asociación Nacional de Industriales

inapropiado la reglamentación, mediante un instrumento de orden internacional, un escenario que presentaba diversas características ligadas al entorno particular de cada una de las nacionales, los procesos comerciales, laborales, sociodemográficos y culturales, además la incidencia directa en la construcción legislativa de la nación (OIT, 2015).

Colombia ha constituido un marco legal que regula los procesos de tercerización de bienes o servicios, conformado por la ley 50 de 1990 que estableció las normas para ejercer la tercerización laboral en Colombia (El Congreso de Colombia, 1990). Por su parte, el MINSALUD¹ genera los decretos 4369 y 4588 de 2006, estos dan lineamientos acerca de las condiciones que eviten los abusos en la tercerización, definiendo el acceso de los trabajadores a la seguridad social (Ministerio de Protección Social, 2006) y su vez regulan el funcionamiento de las CTA² (Congreso de la República de Colombia, 2006). Posteriormente, la Ley 1429 de 2010, denominada Ley de formalización y generación de empleo, prohíbe la intermediación laboral mediante las CTA o cualquier tipo de vinculación laboral que afecte los derechos de los trabajadores (Congreso de Colombia, 2010).

El Decreto Reglamentario 583 de 2016, fue el encargado de la definición de tercerización y sus causales (Congreso de Colombia, 2016). Sin embargo, la definición de tercerización fue suspendida temporalmente, por lo que, en la actualidad, Colombia no cuenta con una definición legal de tercerización laboral. A pesar de esto, el decreto da luces de la posibilidad que tiene una organización de contratar personal para prestar un bien o servicio, incluso para cumplir con el desarrollo de actividades misionales de manera permanente, salvaguardando integralmente los derechos laborales (Porrás, 2017).

Tercerización en el sector salud

Para el año 2018, según el DANE³ del total de establecimientos económicos registrados y en funcionamiento en el país, el 48% son del sector primario, 40% al sector terciario y sólo el 12% al sector secundario⁴.

Sin embargo, con referencia al nivel de empleabilidad de cada uno de los sectores, el DANE recoge que el 51% se encuentra en establecimientos del sector terciario, el 30% en el sector primario y el 19% en el sector secundario.

Presentando la subdivisión económica de sectores, se considera el sector terciario, como un prestador de servicios, que no produce bienes tangibles, y en la mayoría de las ocasiones no es

¹ MINSALUD: Ministerio de salud y protección social

² CTA: Cooperativas de Trabajo Asociado

³ DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia

⁴ Sector Primario: Sector agrícola, Sector secundario: Sector industrial, Sector terciario: Sector de servicios.

considerado un sector productivo. Para el caso particular de Colombia, el sector terciario o de servicios, agrupa cuatro escenarios económicos, tales como: el sector salud, comercio, comunicaciones y transporte.

El sector salud en Colombia, es regulado por la ley 100 (Congreso de la República de Colombia, 1993) que generó un cambio histórico en la prestación de servicio de salud, en sus métodos de atención, la descentralización de los componentes de funcionamiento.

Según (Castañeda Espinosa, 2016), la tercerización en el sector salud se podría definir como el proceso de desligue de obligaciones contractuales, responsabilidades productivas, además de establecimiento de relaciones de poder entre el contratante y el tercerizado, que garanticen la prestación del servicio o la generación del producto.

En Colombia, existe el modelo de Cooperativas de Trabajo Asociado, estas son asociaciones de personas naturales, que paralelamente gestionan la operación de la empresa, entregan conocimiento tácito o explícito en pro del quehacer misional de la misma, generando la producción de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios. Estas están reguladas por el decreto 4588 de 2006 (Congreso de Colombia, 2006)

En cifras de (Escuela Nacional Sindical, 2017) para 1999, el sector salud contaba con 110 mil trabajadores, de los cuales el 19% eran contratistas, una cifra cercana a los 21.000. Para el año 2017, la cantidad de trabajadores del sector se había reducido a 45.000, pasando a tener solo 8000 en carrera administrativa y el restante fluctuando entre trabajadores a término fijo, provisionales y de libre nombramiento y remoción. Para finales de 2017, la cifra de trabajadores tercerizados en el sector salud en Colombia, ascendía a casi 240.000, de los cuales el 67% tenía una antigüedad de más de 10 años por esta modalidad de contratación. (Escuela Nacional Sindical, 2017)

Metodología

La investigación se plantea desde un enfoque mixto con técnicas de investigación descriptiva a partir de resultados estadísticos y teóricos. La unidad de análisis de la investigación la constituyen dos organizaciones del sector salud, en las que se aplicó el instrumento para la recolección de información cuantitativa.

Las categorías de análisis se definieron con base en las diferentes teorías existentes sobre la tercerización y el trabajo digno o decente. Estas fueron consideradas estrictamente en virtud de que los datos obtenidos respondieran a los objetivos de la investigación. Se establecieron los temas y categorías que guiaron la revisión de los documentos, y se diseñaron las fichas para el

registro de información, así como preguntas de interrogación referidas al proceso de tercerización y el trabajo digno o decente.

En la etapa de diseño y aplicación de encuesta se define el instrumento de recolección de información a utilizarse. De igual manera se realizó el análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada. Se realizó el análisis e interpretación de la información abordando la codificación, categorización, organización y estructuración de los datos recolectados. Las fuentes que se abordaron respondieron a criterios como autoridad en la resolución de las preguntas planteadas y en la validación o no de las hipótesis.

Resultados

La muestra de 114 personas está conformada en su mayoría por mujeres, representando el 64%, un total de 73 mujeres, los hombres fueron 41, lo que representa un 36%. Aunque todos los encuestados tienen un contrato escrito, es importante indicar que sólo 24 personas tienen contrato directo, el resto, es decir 90, lo hacen a través de terceros.

En esa particularidad, es posible encontrar distintas modalidades de contratación, como se muestra en el gráfico 1. El gráfico 2 muestra cómo más del 70% de los participantes están contratados a término fijo a través de terceros y una minoría se encuentran contratados de manera directa. Es necesario resaltar la predominancia de la contratación a través de terceros, que evidencia la realidad de las organizaciones, cuyos modelos fortalecen los factores de inestabilidad laboral.

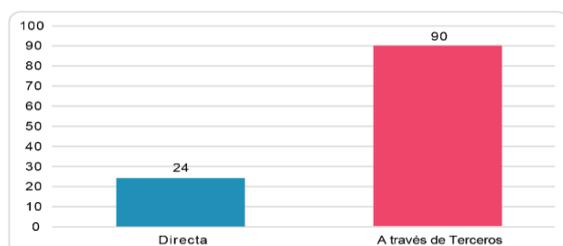


Gráfico 1. Tipo de contratación participantes en la muestra

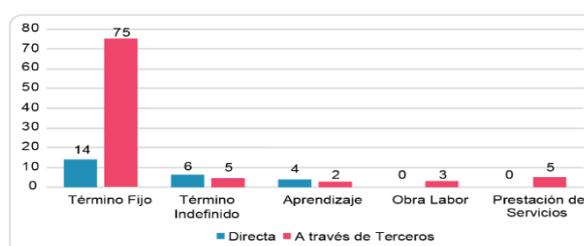


Gráfico 2. Modalidades de contratación para la muestra.

El eje de principios y derechos fundamentales en el trabajo concibe el factor de la remuneración como indicador fundamental en la medición de la percepción de trabajo digno y decente. Para el caso de la muestra se presentan dos gráficos.

En el gráfico 3, se toma toda la muestra y es posible evidenciar un resultado opuesto, 37 de los 114 encuestados manifiestan que sus ingresos no cubren sus necesidades básicas, mientras 36 de 114 encuestados tienen una percepción totalmente opuesta a esta.

Sin embargo, cuando se analizan estos datos exclusivamente en los contratados a través de terceros, se evidencian diferencias sustanciales. Hay una inconformidad general sobre la remuneración, identificando como no suficiente la relación entre remuneración y cubrimiento de las necesidades básicas, teniendo en cuenta que de las principales características del trabajo digno y decente es el acceso a un empleo remunerado.

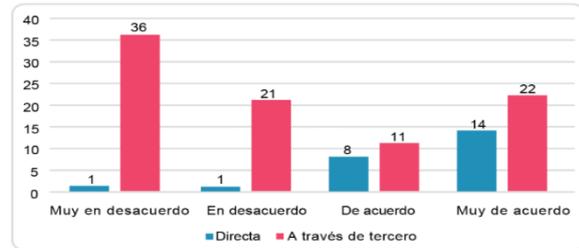


Gráfico 3. Los ingresos cubren las necesidades básicas comparativo.

Otro factor fundamental que configura la percepción de trabajo digno y decente es el tiempo invertido en la labor encomendada y cómo la relación con el entorno social.

El gráfico 4 muestra la percepción de la cantidad de horas trabajadas con las estipuladas por la ley para el sector salud. Según la ley 269 de 1996, la jornada para este sector es máximo de 12 horas diarias, sin que semanal se excedan 66 horas, indistintamente del tipo de contratación. (Congreso de la República de Colombia, 1996)

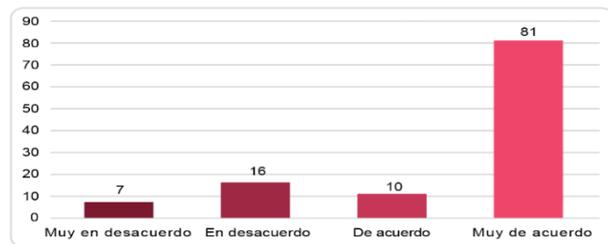


Gráfico 4. La jornada laboral excede la estipulada por la ley para toda la muestra.

Pese a que en Colombia existe esta regulación, los empleadores a menudo vulneran este derecho fundamental y se evidencia en la gráfica 4, donde 81 personas de 114 estuvieron de acuerdo con que la jornada laboral excede lo establecido por la ley.

Para el caso específico de los tercerizados, los datos se mantienen, identificando su horario laboral como excesivo y por fuera de las regulaciones legales, como se observa en el gráfico 5, y cuya cifra se acerca a que más del 60% tiene percepción de vulneración.

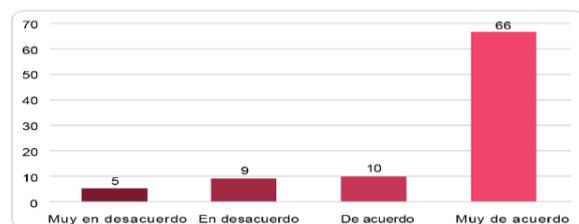


Gráfico 5. La jornada laboral excede la estipulada por la ley para las personas con contratación a través de terceros

Es importante resaltar otros factores que afectan la percepción, como considerar la jornada laboral agotadora, a lo que el 90% de la muestra (102 de 114) está de acuerdo, en el caso particular de los trabajadores tercerizados, se incrementa a un 95% (85 de 90).

Otro indicador se refiere a la capacidad de terminar las labores en su jornada laboral, para este particular la percepción es opuesta, ya que el 72% de los participantes en la muestra (83 de 114) manifiestan terminar sus labores en la jornada, en el caso particular de los trabajadores tercerizados, la percepción se mantiene en un 72% (65 de 90).

Los valores anteriores sugieren que, a pesar de que los trabajadores del sector salud de la muestra perciben su jornada laboral como agotadora, evidencian una alta eficiencia, ya que la mayoría de los encuestados terminan sus tareas dentro del tiempo estipulado.

En este proceso de articulación de indicadores que permita un mejor análisis de la percepción que presentan los empleados del sector salud acerca de los factores que configuran el trabajo digno y decente, aparece el factor de las horas extras o adicionales y la prevalencia de estas en su quehacer.

En este indicador se observa una tendencia a ejecutar su labor en horas adicionales frecuentemente, para el total de la muestra, el 92% de los encuestados identifican este factor (105 de 114) y en el caso de los tercerizados esta tendencia se mantiene (83 de 90).

Para el eje referente a las oportunidades de empleo para hombres y mujeres, se propone el análisis de indicadores de equidad.

En el análisis previo, la muestra presenta una predominancia hacia el género femenino el 64% (73), mientras la participación de hombres fue del 36% (41). Sin embargo, se presentan los datos de percepción de las oportunidades que brinda el sector salud.

Para el escenario específico de los trabajadores tercerizados, la percepción es muy similar a la presentada para el total de la muestra. (Gráficos 6 y 7)

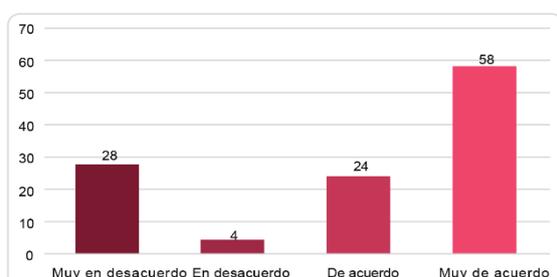


Gráfico 6. Equidad de oportunidades entre hombres y mujeres en toda la muestra.

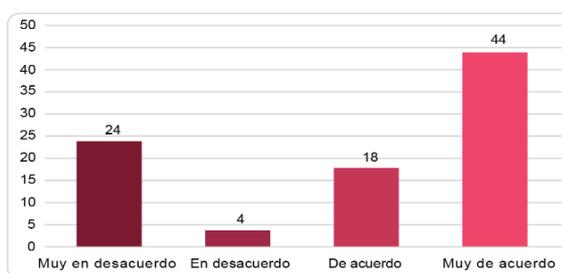


Gráfico 7. Equidad de oportunidades entre hombres y mujeres en trabajadores tercerizados.

En el panorama específico de la percepción de hombres y mujeres, la tendencia se mantiene con los datos globales, el 70% (51 de 73) de las mujeres manifiestan estar de acuerdo en este ítem, mientras el 76% (31 de 41) de los hombres soportan esta premisa.

En los escenarios de estabilidad, gran parte de la muestra considera estables sus empleos, independiente del género y su modelo de contratación, como se muestra en el gráfico 8.

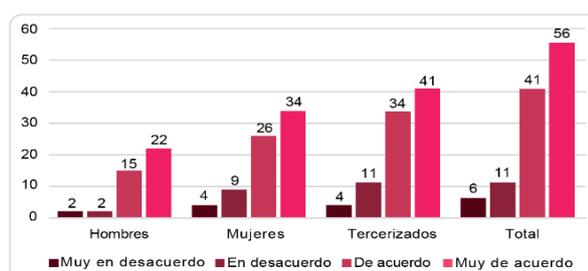


Gráfico 8. Percepción de estabilidad entre hombres y mujeres en trabajadores tercerizados y en el total de la muestra.

En general la percepción de estabilidad laboral se encuentra altamente favorable para hombres y mujeres, 97 de 114 personas están de acuerdo en que sus trabajos son estables incluso

en el contexto de la tercerización en trabajos a término fijo, que son los más predominantes de la muestra. Esto indica que el sector salud, se puede considerar con alta demanda de empleo en los escenarios donde fue aplicado el instrumento.

Este factor es relacionable con los estadísticos que evidenciaron la alta efectividad en la realización de las tareas, aun cuando sus jornadas laborales son agotadoras. A pesar de que en la muestra se observaron resultados favorables para el indicador de estabilidad laboral, queda abierta la discusión sobre la relación que hay entre el tipo de vinculación y el concepto de estabilidad.

En el escenario que sugiere el diferencial entre hombres y mujeres contratadas, se presenta una marcada diferencia, siendo las mujeres predominantes con el 64% de la población. Sin embargo, en la disgregación de los datos, se evidencia una tendencia alta hacia la contratación a través de terceros en ambos géneros, ascendiendo al 75% (31 de 41) en hombres y el 80% en mujeres (59 de 73), como se presenta a continuación.

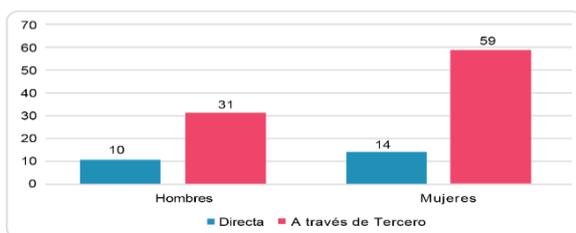


Gráfico 9. Diferencial entre hombres y mujeres contratados, según modalidad de contratación.

En el gráfico 9 se observa que ambos géneros presentan relaciones similares. La brecha entre contratación directa y a través de terceros en cada género muestra como para los hombres es más cerrada ya que del total de 41 hombres, 10 se contratan de manera directa y 31 a través de terceros; mientras que, en las mujeres, de 73, 14 se contratan directamente y 59 a través de terceros. Es así como el análisis permite obtener un dato sobre la equidad, donde se observa que, para esta muestra específica, las mujeres tienen más contratos a través de terceros que los hombres teniendo como referencia los valores resultantes de los dos tipos de contratación.

Para el indicador referente a trabajadores en capacitación o adiestramiento, el 85% (97 de 114) de los encuestados manifiestan no contar con el tiempo acceder a procesos de formación. En el caso particular de las mujeres el 88% (64 de 73) presenta la misma percepción y en los hombres esta cifra asciende al 81% (33 de 41). Sin embargo, ahí no termina la preocupación, cuando los datos se limitan a los trabajadores tercerizados, la percepción presenta datos más elevados en ambos géneros. El 93% de las mujeres (55 de 59) manifiestan no contar con el tiempo para realizar formación personal y en el caso de los hombres la cifra asciende al 87% (27 de 31).

Además, en el escenario donde se indaga por los apoyos económicos que reciben los trabajadores por parte de las empresas, los datos soportan la disyuntiva presentada en el indicador anterior, en este caso, las cifras muestran que el 92% de las mujeres (67 de 73) no

recibe apoyo de la empresa para su formación, y en el caso de los hombres la cifra asciende al 95% (39 de 41). Para el caso particular de los trabajadores tercerizados, el 93% de las mujeres y el 97% de los hombres manifiestan tener la misma percepción.

Se presentan cifras divididas respecto al indicador de inclusión social, para el caso de las mujeres, el 66% (48 de 73) manifiesta no contar con el tiempo para interactuar con el entorno, mientras que, en los hombres, el 58% (24 de 41) tienen la misma percepción.

Para el caso de los escenarios de recreación, deporte y aprovechamiento del tiempo libre, las mujeres manifiestan una percepción negativa comparada con los hombres, respecto al tiempo que les permite dedicar su trabajo a estos espacios. 51 de 73 (70%) mujeres dicen no tener tiempo para esto, mientras que en los hombres la cifra asciende a 23 de 41 (56%).

Para el eje seguridad en el empleo, la OIT sugiere 3 indicadores que inciden en este: el primer indicador es el aseguramiento de los trabajadores según las disposiciones legales y extralegales.

El gráfico 10 evidencia una percepción positiva generalizada en cuanto a la seguridad en la ejecución de las actividades diarias. Sin embargo, es oportuno resaltar que las personas con contratación directa en su totalidad están de acuerdo con la condición de seguridad laboral (24 de 24), a diferencia de los tercerizados, que si bien la mayoría se sienten seguros hay un leve sentimiento de inseguridad que para la muestra no es altamente significativo (85 de 90).

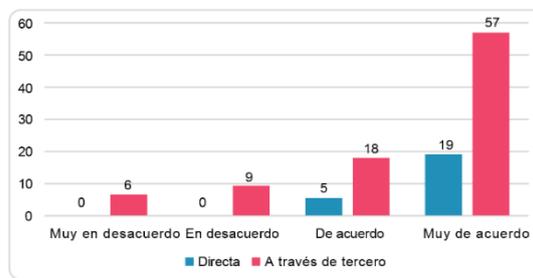


Gráfico 10. Percepción de seguridad en trabajadores, según modalidad de contratación.

El indicador de accidentes de trabajo se indaga acerca de la no ocurrencia de estos en los últimos 12 meses, como se muestra en el gráfico 11. Donde 67 de 114 personas están de acuerdo con la no ocurrencia de accidentes de trabajo en los últimos 12 meses, es decir, el 59%. A pesar de que es una cifra alta, se encuentra en un punto medio, lo que evidencia que el 41% experimentó algún tipo de accidente laboral en el tiempo establecido (1 año), es decir, 47 personas de 114. Esta cifra alerta en cuanto a la seguridad laboral de los trabajadores del sector, cifra que se mantiene cuando se especifica el análisis en los tercerizados.

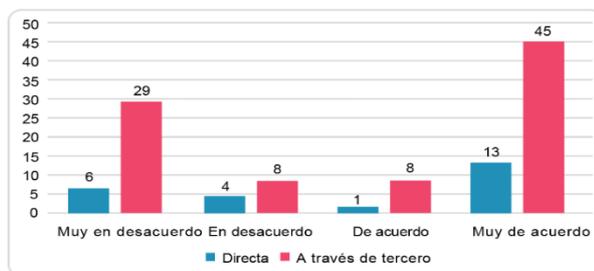


Gráfico 11. No ocurrencia de accidentes de trabajo en los últimos 12 meses en trabajadores, según modalidad de contratación.

Según la OIT cada año mueren más de 2.3 millones de personas a causa de accidentes o enfermedades laborales, y más de 313 millones de trabajadores están implicados en accidentes no mortales que generan daños y absentismo en el trabajo. (OIT, 2015)

El último indicador que compone este eje son los problemas de salud derivados de la ejecución de sus labores, en este caso, se presentan valores idénticos a lo identificado en el gráfico 11, por lo tanto, la incidencia de estos problemas se articula con el indicador anterior.

En el eje de Diálogo o participación social, la OIT propone evaluar algunos indicadores que componen aspectos socio jurídicos de la realización de labores por parte del empleado y la garantía de condiciones laborales por parte del empleador, en este se incluyen demandas, conciliaciones, procesos de acoso, existencia de contratos colectivos y la posibilidad de sindicalización y para la muestra no se presentan valores relevantes.

Conclusiones

La totalidad de encuestados presenta contratos escritos, adicional a esto, predomina la modalidad de contrato a través de terceros, abarcando un valor significativamente alto, lo que indica que este tipo de contratación es el más utilizado en el sector salud.

La remuneración en el sector salud, en las personas contratadas a través de terceros, deja la conclusión que no es suficiente para cubrir las necesidades básicas y por ende no obedece a un trabajo digno y decente.

Para las condiciones de trabajo, las estadísticas evidencian que la jornada laboral que excede lo establecido por ley. Valores altamente significativos, indiferentes al tipo de contratación, muestran que los trabajadores del sector no están teniendo tiempo libre externo.

A pesar de que las condiciones de trabajo muestran el deterioro tanto del salario como de la jornada laboral, los participantes de la muestra son en gran medida eficientes y comprometidos, además de realizar sus labores en el tiempo requerido por la organización.

En cuanto a la equidad de oportunidades laborales, para la muestra, están en su mayoría de acuerdo en que tanto hombres como mujeres poseen igualdad de oportunidades.

El factor estabilidad laboral resulta favorecido en la percepción de la muestra, donde la mayoría de las personas manifiestan que sus trabajos en el sector son estables, indiferente de la forma de contratación.

De forma comparativa, se evidencia proporcionalmente que las mujeres tienen más contratos a través de terceros que los hombres. Es decir, las mujeres tienen en proporción menos contratos directos que los hombres en el sector salud.

Los trabajadores del sector salud no cuentan con el tiempo para capacitarse. Ambos géneros presentan altas cifras y tienden a incrementarse para la modalidad de contratación a través de terceros. Además, se destaca que los trabajadores no reciben apoyo de las organizaciones para su formación profesional indiferentemente del tipo de contratación.

Los entornos extralaborales que permiten a los trabajadores disfrutar del tiempo libre, aparecen disminuidos o inexistentes para la muestra.

Para el indicador seguridad en el trabajo, el estudio arrojó que estos problemas ocurren con una frecuencia media para todos los tipos de contratación. Para la muestra específica, este hecho es quizás un punto de inflexión que genera una alerta y permite diseñar estrategias que fomenten la prevención y la promoción, ya que esta evidencia una dificultad con una tendencia a agudizarse de manera negativa.

Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (19 de marzo de 1991). *Gaceta constitucional* 23. Obtenido de Proyecto de acto reformativo No. 23: <https://bit.ly/2BmPQTP>
- Asamblea Nacional Constituyente. (21 de mayo de 1991). *Gaceta constitucional* 85. Obtenido de Gaceta Constitucional No. 85: <https://bit.ly/2BmPQTP>
- Blanch, J. M. (2003). Trabajar en la sociedad informacional. En J. M. Blanch, M. J. Espuny, C. Gala, & A. Martín, *Teoría de las relaciones laborales. Desafíos*. Barcelona: UOC.
- Castañeda Espinosa, J. E. (2016). La tercerización laboral en Colombia. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: especialista en alta gerencia, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de estudios a distancia, Bogotá. Recuperado el 06 de 03 de 2019, de shorturl.at/hmxCK
- Congreso de la República de Colombia. (23 de diciembre de 1993). Secretaría del Senado. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de shorturl.at/aghIO
- Constituyente, A. N. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Constitución Política de Colombia. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 12 de 03 de 2019, de <https://bit.ly/2ivMfMv>
- Congreso de la República de Colombia. (08 de 04 de 2016). *Sistema Único de Información Normativa*. Recuperado el 15 de 03 de 2019, de SUIN-Juriscol: <https://bit.ly/2WVI4gi>
- Congreso de la República de Colombia. (28 de 12 de 1990). *Función Pública*. Recuperado el 16 de 03 de 2019, de Gestor Normativo: <https://bit.ly/2PvOv2t>
- Congreso de la República de Colombia. (27 de 12 de 2006). *Función Pública*. Recuperado el 17 de 03 de 2019, de Gestor Normativo: <https://bit.ly/2ZJUHsn>
- Congreso de la República. (29 de 12 de 2010). *Senado de la República*. Recuperado el 19 de 03 de 2019, de Secretaría del Senado: <https://bit.ly/2IV9WJF>
- Congreso de la República de Colombia. (1 de marzo de 1996). Secretaría del Senado. Recuperado el 16 de 04 de 2019, de <https://bit.ly/2L9xMC6>
- Corte Constitucional Colombiana. (1991). *Índice de la Constitución Política de Colombia de 1991*. Obtenido de Constitución Política de Colombia: <https://bit.ly/1IYQ7Li>
- Escuela Nacional Sindical. (13 de octubre de 2017). Agencia de Información Laboral. Recuperado el 22 de 04 de 2019, de <https://bit.ly/31OmI37>
- Ministerio de Protección Social. (04 de 12 de 2006). *ICBF*. Recuperado el 15 de 03 de 2019, de Decreto 4369 de 2010: <https://bit.ly/2vSgUH3>
- Montoya Agudelo, C., Méndez Cruz, J., & Boyero Saavedra, M. (2017). Trabajo digno y decente: una mirada desde la OIT para la generación de indicadores para las pyme mexicanas y colombianas. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2), 84-106. Recuperado el 19 de 04 de 2019, de <https://bit.ly/2RvkYHC>

- OIT. (1998). *Trabajo en régimen de subcontratación*. Informe V (2 A), Organización Internacional del trabajo, Conferencia Internacional del trabajo, Ginebra. Recuperado el 07 de 02 de 2019, de <https://bit.ly/2WYcF7Y>
- OIT. (2015). Organización Internacional de Trabajo. Recuperado el 16 de 04 de 2019, de <https://bit.ly/2WWmbbR>
- Pérez Villa, P., Uribe Castrillón, V., Montoya Agudelo, C., & Urbina, C. (2019). Trabajo digno y decente en el sector de la economía solidaria colombiana. En C. Montoya Agudelo, *Calidad de vida laboral y Trabajo digno o decente como nuevos paradigmas en las organizaciones* (pág. 325). Medellín: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia; Fundación Universitaria CEIPA; Publicaciones Empresariales UNAM. FCA Publishing.
- Porras Ramírez, C. (15 de 06 de 2017). *Revista Dinero*. Recuperado el 14 de 03 de 2019, de Tercerización laboral: <https://bit.ly/2RtxG9G>
- Yepes, C. (2017). *Por otro camino: de regreso a lo humano*. Medellín: Aguilar.

Capítulo 15. Comunicación organizacional y trabajo en equipo

Caso UNISANGIL sede San Gil

Alirio Ballesteros Galvis¹, Ángela María Mesa Ojeda², Gustavo Adolfo Jiménez Silva³

Resumen

El presente documento muestra la relación que existe entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo que se lleva a cabo entre directivos, docentes y trabajadores de las áreas operacionales de UNISANGIL sede San Gil. El estudio partió de reconocer los lineamientos estratégicos y algunas prácticas que tiene la institución universitaria UNISANGIL, para su comunicación organizacional, en la cual es más visible y un poco más estudiada la relación comunicacional con el sector externo, pero no se han realizado estudios significativos de la comunicación interna, en lo que refiere a la percepción que tienen los mismos empleados de la calidad de las informaciones y mensajes intencionados, claros, oportunos, constantes y coordinados y en particular, lo que este conjunto total de mensajes significa para lograr eficiencia en el trabajo en equipo para el desarrollo de los objetivos y planes institucionales. La investigación fue de enfoque mixto de tipo descriptivo, y se realizó en el año 2018 y primer trimestre de 2019, con dos instrumentos clave: uno cuantitativo con encuesta de treinta y tres preguntas, la cual se aplicó a cuarenta y siete personas, entre decanos, directores de programa, docentes y trabajadores operativos; y uno cualitativo con la realización de un grupo focal centrado en la caracterización actual de la comunicación interna, las percepciones sobre la misma y su relación con el trabajo en equipo. El equipo investigador interrogó sobre las características del modelo de la comunicación organizacional interna en UNISANGIL en relación con el trabajo en equipo, encontrando que hay una cultura organizacional comunicativa en cuanto a los canales de comunicación, la eficiencia y eficacia del manejo de la información y de las relaciones entre jefes y grupos de trabajo, pero que es necesario fortalecer el concepto y sentido del trabajo en equipo. Igualmente, ante un alto flujo de información es necesario desarrollar estrategias que permitan que estos sean más oportunos, priorizadas para el equipo interno, de atención especial al personal de primer ingreso. Los procesos de capacitación deben replantearse y fortalecer canales para ser más eficientes y eficaces.

¹ Magister en Gerencia de organizaciones. Docente Tiempo Completo Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria. UNISANGIL Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. aballesteros@unisangil.edu.co

² Magister en Gerencia de Organizaciones. Directora de Pos grados y Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNISANGIL, Sede Yopal, Departamento de Casanare. amesa@unisangil.edu.co

³ Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas – UNISANGIL, gjimenez@unisangil.edu.co

Palabras clave: comunicación organizacional, trabajo en equipo, comunicación interna

Abstract

This document shows the relationship between organizational communication and teamwork that takes place between managers, teachers and workers of the operational areas of UNISANGIL San Gil headquarters. The study started from recognizing the strategic guidelines and some practices that the university institution UNISANGIL has, for its organizational communication, in which the communicational relationship with the external sector is more visible and a little more studied, but no significant studies of internal communication, in terms of the perception that the same employees have of the quality of the information and messages intended, clear, timely, constant and coordinated and in particular, what this total set of messages means to achieve efficiency in the teamwork for the development of institutional objectives and plans. The research was a mixed approach of descriptive type, and was carried out in 2018 and first quarter of 2019, with two key instruments: a quantitative one with a survey of thirty-three questions, which was applied to forty-seven people, between deans, program directors, teachers and operational workers; and a qualitative one with the realization of a focus group focused on the current characterization of internal communication, perceptions about it and its relationship with teamwork. The research team questioned the characteristics of the internal organizational communication model in UNISANGIL in relation to teamwork, finding that there is a communicative organizational culture in terms of communication channels, efficiency and effectiveness of information management and the relationships between bosses and work groups, but that it is necessary to strengthen the concept and sense of teamwork. Likewise, given a high flow of information, it is necessary to develop strategies that allow them to be more timely, prioritized for the internal team, of special attention to first-time personnel. Training processes must be rethought and strengthen channels to be more efficient and effective.

Keywords: organizational communication, teamwork, internal communication

Introducción

La presente investigación parte de reconocer la importancia de la comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en UNISANGIL sede San Gil. En esta, se aborda de manera particular una temática relevante para el cumplimiento de los objetivos y

planes estratégicos propuestos por la institución, cuyo cumplimiento se debe en gran medida al aporte efectivo que realiza su principal recurso: el talento humano. Es así, como en la ejecución del mismo se destacan directrices importantes, tales como entender que para poder comunicarse efectivamente se hace necesario aprender a escuchar a los demás desde la realidad de ellos y no desde la nuestra. También sobresale que es importante desarrollar el pensamiento crítico que se convertirá en la herramienta para poder comprender el mensaje que se desea transmitir a los demás, teniendo en cuenta quienes son ellos y así poder analizar y evaluar lo dicho con una perspectiva más amplia.

En cuanto a trabajo en equipo, vale destacar que el mismo implica unir conocimientos, habilidades y valores de los miembros a favor de todos, y con ello, cada individuo aprende del otro y con el otro a corregir errores, potenciar debilidades y descubrir fortalezas que conlleven al crecimiento de la organización.

Tanto la comunicación como el trabajo en equipo, implican para cada integrante de UNISANGIL, tener la disponibilidad de transformar los vínculos de competencia por vínculos de cooperación, que intensifiquen los valores tales como la solidaridad, el compañerismo, la reflexión, la disponibilidad y la amabilidad.

Objetivos

Objetivo General

Identificar la percepción de los funcionarios de UNISANGIL sede San Gil, frente a su comunicación organizacional y trabajo en equipo.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las principales características de la comunicación organizacional en UNISANGIL sede San Gil.
- ✓ Identificar las principales características del trabajo en equipo en UNISANGIL sede San Gil.
- ✓ Establecer la relación existente entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en UNISANGIL sede San Gil.

Referentes teóricos

Referentes internacionales

Palma (2014) en su tesis de grado para obtener el grado académico de Magíster en Administración de la Educación “La comunicación organizacional y trabajo en equipo en

Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Barranca”, después de preguntarse por la relación existente, conceptualizar y operacionalizar las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo, realiza un esquema del diseño no experimental, descriptivo correlacional, aplica los cuestionarios y al hacer el análisis de la información y la discusión concluye para sus hipótesis que existe relación significativa – bueno - entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de docentes de las instituciones educativas estatales estudiadas y así mismo encuentra la relación significativa - bueno - entre la comunicación ascendente y trabajo en equipo, entre la comunicación descendente y trabajo en equipo y entre la comunicación horizontal y trabajo en equipo. No obstante los resultados positivos del estudio no los considera suficientes para la calidad de la comunicación organizacional de docentes de esas instituciones educativas y hace recomendaciones relacionadas con la promoción de una comunicación adecuada que permita intercambiar opiniones y pareceres orientados a la mejora del trabajo conjunto en bien de una educación de calidad, promoción del adecuado uso de los niveles de comunicación, ascendente, descendente y horizontal, entre los miembros de la comunidad educativa con la finalidad de mantener un clima institucional adecuado que permita trabajar en equipo entre los docentes y desarrollar talleres de capacitación docente donde se aborden temas referentes a las estrategias de trabajo en grupo.

Díaz (2014), en su tesis de grado “Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo” (Estudio realizado en una Institución De Educación Superior en la ciudad de Quetzaltenango, México se centra en determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo. El diseño investigativo fue de tipo descriptivo, administró una escala de likert de treinta y tres preguntas, la misma midió la influencia que existe entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en los colaboradores. Comprobó que, sí existe significativamente esta influencia debido a la buena relación que existe entre los trabajadores y los jefes, lo que permite desarrollar eficiente y eficazmente sus actividades. Concluyó que de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores respecto a cómo se desarrolla la comunicación cruzada, ascendente y descendente; en términos generales las tres están consideradas como una buena comunicación, ya que dentro de la institución existe una relación cordial entre los colaboradores y los jefes, y a la vez confianza entre los mismos lo que fomenta el trabajar en equipo. Igualmente recomienda a la institución fortalecer la comunicación entre los trabajadores a través de los círculos de calidad, pues es una herramienta de suma importancia para el desarrollo de sus actividades.

Dadas las características de afinidad de este trabajo de Díaz (2014), la presente investigación tomó de ellos el componente cuantitativo con la metodología e instrumento utilizado por ella, con algunas adaptaciones para hacer la medición en las dos variables asumidas: comunicación organizacional y trabajo en equipo, y asumió el trabajo como el referente principal, para hacer el estudio de percepción en UNISANGIL sede San Gil.

Martínez (2017), en la publicación de su artículo con base en la tesis de grado “Gestión de la comunicación interna en la Universidad Pública”, el caso de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la UABC diagnóstico y plan de intervención: se encargó de conocer y evaluar formalmente las acciones de comunicación que se realizan en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAyS), de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), en el municipio de Ensenada, Baja California México; con el objetivo de promover un círculo virtuoso de reflexión sobre el quehacer comunicacional que se vive en ella y coadyuvar a la tarea institucional de mejorar la eficiencia comunicativa al interior de la universidad. El proyecto lo realizó a partir de un proceso de investigación mixto por las características del objeto y pensado desde la perspectiva de la Comunicación Organizacional y las Relaciones Públicas, desde las cuáles se describe la forma en que se percibe, se ejecuta y se experimentan los procesos de comunicación universitaria, además como vía para identificar las necesidades de los diferentes públicos internos. La reflexión sobre los resultados deja ver que son escasos los estudios sobre la comunicación organizacional interna de las mismas instituciones de educación superior y que la mayoría prioriza los estudios a la presencia de las universidades en los medios digitales y su proyección hacia públicos externos.

Referentes nacionales

Jiménez (2017) en su tesis de grado de la Maestría en Dirección de la Universidad del Rosario titulada: “ La comunicación organizacional satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) de Colombia”, centra su estudio en la comunicación organizacional interna, describe las características de la comunicación organizacional interna en el Min TIC, y las percepciones recolectadas de la aplicación del Cuestionario sobre la Satisfacción en la Comunicación (CSQ) a una muestra estadística de esa organización y hacer recomendaciones al respecto. En promedio concluye que, aproximadamente el 50 % de los trabajadores del Min TIC perciben que la comunicación interna u organizacional es satisfactoria y aproximadamente el 40 % de ellos la perciben como diferente a satisfactoria. Los anteriores valores son comparativamente cercanos, ameritan iniciar actividades encaminadas a mejorar la percepción en LCO del Min TIC. Al 10 % de la

población esta le resulta indiferente, lo cual resulta preocupante en una organización del conocimiento de carácter técnico, en donde la calidad de la información es fundamental y puede así impactarse el desempeño y el logro de los objetivos institucionales. Hace recomendaciones en la comunicación interpersonal, a la organización de reuniones de trabajo, la comunicación por correo electrónico y la comunicación entre dependencias.

Marco conceptual

Reconociendo la comunicación como una gran oportunidad que tiene el ser humano, para encontrarse con los otros, en los entornos de relación, se puede decir con Michael Ritter (2008), que la comunicación ocurre “ante una amplia gama de posibilidades de interacción social y es allí donde tiene razón de ser, porque es a través de la comunicación como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilita el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones”. Para hablar propiamente de la Comunicación Organizacional (Pacheco, 2005), la entiende como el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que implica la dirección de la institución, los liderazgos, los grupos de interés en especial los colaboradores inmediatos, y en todos ellos sus actitudes, sus sentimientos y sus relaciones

Así las cosas, Nosnik (1996), invita a reconocer la comunicación en el ámbito organizacional como un sistema, lo que hace posible entender su dinámica como proceso de construcción y mejora permanente de las relaciones humanas y de éstas con el entorno; también más recientemente ha avanzado su concepto a la comunicación productiva (2003). Pero igual el plantea que para que la función de la comunicación sea efectiva dentro y fuera de la organización esta debe ser:

- ✓ **Abierta:** Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.
- ✓ **Evolutiva:** Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.
- ✓ **Flexible:** Permite una comunicación oportuna entre lo formal e informal.
- ✓ **Multidireccional:** Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.
- ✓ **Instrumentada:** Utiliza herramientas, soportes, dispositivos; porque hoy en día muchas organizaciones están funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

Para Robbins (2009), citado por Díaz S., la comunicación es el intercambio de mensajes y comprensión de significados, la cual se da entre los colaboradores de una empresa, es interna porque no puede haber equipos dentro de una organización sin que exista una buena comunicación, puesto que las personas necesitan estar comunicadas de una manera u otra. Es por ello que la buena comunicación interna es importante para el buen desempeño de los grupos de trabajo, porque evita que se presenten conflictos. Así mismo, las actividades de comunicación interna que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

UNISANGIL, desde su unidad especializada de Comunicación, en su documento de Política de Comunicación (2017), aporta un marco conceptual con sus respectivos criterios para la comunicación interna que transcribimos a continuación:

De acuerdo con Almansa (2003), la comunicación interna es un elemento esencial de conexión y cohesión entre los miembros de la comunidad universitaria porque crea cultura empresarial para el logro de los objetivos. Villafañe, citado por Almansa, 2003, describe algunos de los objetivos que persigue la comunicación interna:

- ✓ Implicar a la organización en el desarrollo de su visión estratégica.
- ✓ Proyectar una imagen positiva.
- ✓ Equilibrar los flujos de información.
- ✓ Implicar al personal en el proyecto de empresa.
- ✓ Consolidar un estilo de dirección.
- ✓ Favorecer la adecuación de los cambios del entorno.

En los criterios cada miembro de UNISANGIL es un reflejo de la imagen institucional, identificado como tal por los públicos externos, es por ello que a la hora de publicar mensajes en medios personales debe dejar constancia en algún apartado de que éstos atienden únicamente a su opinión personal, más no a la línea editorial de UNISANGIL. En línea con lo anterior, la institución, tal como se ha visto, posee sus propios medios y canales de comunicación, en los cuales tiene una amplia participación el público interno; éstos se rigen bajo ciertos manuales, estilo, evaluación y a la vez es presidido por el pensamiento institucional.

Dichos medios son los únicos facultados para ofrecer el testimonio oficial, informativo, de UNISANGIL, por medio de la oficina de comunicaciones, quien es en últimas la coordinadora, emisora de contenido, a la vez que trabaja como enlace entre la comunidad interna y externa.

Es preciso estar atentos a las necesidades de los programas de formación, así como los procesos de la institución para un correcto cumplimiento de la comunicación interna. Asimismo, es pertinente que el equipo apoye con sus competencias y creatividad las campañas de motivación interna, así como de relaciones interpersonales.

Desde este campo se supervisa el uso correcto de los productos y mensajes, bajo la instrucción de los manuales.

En cuanto a las direcciones que buscan desarrollar la comunicación interna, nuevamente la Política de Comunicación de UNISANGIL, cita a Almansa (2003) quien a su vez cita a Katz y Kahn (1990) con las cuatro direcciones de la comunicación interna: descendente, ascendente, lateral y transversal.

- ✓ **Comunicación descendente:** Se desarrolla, principalmente, desde las instancias directivas y organismos de decisión hacia el grupo de colaboradores (funcionarios y docentes tiempo completo).
- ✓ **Comunicación ascendente:** Se desarrolla desde las instancias operativas hacia los organismos de decisión y dirección, y promueve la libertad de expresión entre los miembros de la organización.
- ✓ **Comunicación lateral u horizontal:** Este tipo de comunicación facilita el intercambio de información dentro de los grupos de trabajo, agiliza los procesos de gestión y facilita la coordinación de tareas y actividades.
- ✓ **Comunicación transversal:** Esta comunicación tiene lugar entre miembros de la institución de diverso nivel jerárquico y diversas unidades o dependencias, de manera que fomenta la participación y cohesión de la Institución. (Política de Comunicación UNISANGIL, 2017).

El otro eje conceptual de este estudio es el Trabajo en Equipo. Este puede definirse como el trabajo colectivo organizado y coordinado, según unas directrices y un modelo de organización institucional, en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta. Para J. Katzenbach y D. Smith (2011), un equipo es un pequeño grupo de personas (normalmente menos de veinte) con habilidades complementarias reunidos para un propósito común y un conjunto específico de objetivos. Formar Equipo: Jaques (2007) explica que el trabajo en equipo o trabajo cooperativo empieza antes, incluso de la formación del equipo y continúa tiempo después de la entrega del resultado final. Como consecuencia, existen distintas etapas que hay que respetar para que el trabajo en equipo resulte una experiencia llena de éxitos. La formación de un equipo es un momento decisivo. Todos aspiran a formar el equipo ideal en

el que los participantes sean como amigos, afectuosos unos con otros, que estén motivados, que quieran implicarse de lleno, que muestren una gran disponibilidad y den prioridad en sus agendas al trabajo en grupo. Para empezar, el equipo ideal no existe, pero sí la posibilidad de acercarse a él. Habría que evitar en un primer momento, hacer una selección de compañeros antes de la tercera sesión de clase para un trabajo importante. Se evita así una elección a ciegas o la unión casi forzada con los trabajadores que están al lado.

Trabajar en equipo (Gutiérrez,2010) es la mejor forma de unir las habilidades predominantes de cada individuo para hacer un frente común y desarrollar tareas conjuntas, aumentar la calidad del trabajo sortear obstáculos, innovar atraer recursos, generar oportunidades y explotar toda clase de posibilidades. Gutiérrez (2010) explica que las condiciones propicias para el trabajo en equipo: los líderes de una organización deben conocer y creer en el trabajo en equipo, para que sean ellos quienes promuevan que algunas tareas de mejora e innovación la desarrollan equipos, y que estos últimos tengan la orientación, las condiciones y el apoyo requeridos. Si los líderes de la empresa no creen en el trabajo en equipo es probable que ellos se conviertan en un obstáculo para este tipo de trabajo. Así los líderes deben promover condiciones propicias para el trabajo en equipo, que incluyen aspectos. Buchholz citado por Gutiérrez (2010), propone siete atributos para que un equipo sea considerado de alto desempeño, o de gran eficiencia como:

- ✓ **Liderazgo participativo:** que fomente la interdependencia entre los miembros.
- ✓ **Liderazgo e influencia:** En algunas ocasiones, el o la líder de un grupo se asigna formalmente, pero otras veces, no hay un/a líder formal. Con frecuencia, quien ejerce el liderazgo formal no es capaz de ejercer una influencia efectiva en el equipo. Tampoco la gente que habla más ejerce necesariamente mayor influencia.
- ✓ **Responsabilidad compartida:** que permita que todos los individuos se sientan involucrados en el mismo grado y de esa manera, se comprometan de manera voluntaria.
- ✓ **Comunidad de propósito:** es decir, que los integrantes conozcan cuál es su razón para pertenecer a ese equipo y también, cuál es su función dentro de él.
- ✓ **Buena comunicación:** que permite un ambiente de confianza y aceptación.
- ✓ **Mira en el futuro:** tanto en la meta final como en el proceso, para alcanzar los propósitos y no perder de vista la capacidad para mejorar con el tiempo. Esto es esencial para concebir el cambio como una oportunidad de crecimiento.
- ✓ **Concentración en las tareas:** que se acuerdan en las reuniones periódicas de planeación, seguimiento y evaluación.

- ✓ **Respuesta rápida y proactiva:** es decir capacidad para identificar y aprovechar las oportunidades.

Al reconocer Gutiérrez (2010), la buena comunicación que permite un ambiente de confianza y aceptación. como uno de los atributos del trabajo en equipo, esta adquiere más importancia. La participación de los empleados es uno de los principios en los que se debe basar un sistema de gestión eficaz. Es decir, el éxito de las organizaciones depende, en buena parte, de la compenetración, la comunicación y el compromiso que existe entre sus empleados, se ha visto que una de las mejores formas de buscar esta participación es promover el trabajo en equipo, ya que estas personas unen ideas y esfuerzos para resolver los problemas de los procesos y para aplicar nuevas ideas.

Gareth R. Jones (2008) en su libro Teoría Organizacional - Diseño y cambio en las organizaciones, resalta que las Organizaciones deben innovar, en búsqueda de la transformación de paradigmas y dar respuesta a la implementación de equipos de trabajo de alto desempeño en las organizaciones. En una organización implementar el Trabajo en Equipo permitirá:

- ✓ Planear las actividades o tareas generando mejores resultados.
- ✓ Asignar tareas de manera clara a cada miembro del equipo.
- ✓ Establecer normas claras, que permitan lograr el objetivo de la organización.
- ✓ Desarrollar actividades que permitan fortalecer al equipo y sus relaciones interpersonales.
- ✓ Mejorar la producción de la organización.
- ✓ Contar con talento humano competente y motivado.
- ✓ Genera identidad del empleado con la Organización.
- ✓ Impacta notablemente la comunicación asertiva entre los miembros del equipo de trabajo.

En las organizaciones actuales el trabajo en equipo debe tener un beneficio cuantitativo y cualitativo, resultado de un trabajo sinérgico (uno más uno no es igual a dos), facilitando el logro de metas y el proceso mismo de productividad.

Para Fernel, O. (2013), este trabajo debe ser una práctica diaria, sistematizada y bien estructurada en la organización, teniendo que los resultados obtenidos serán óptimos en el tiempo, redundando en satisfacción de nuestros clientes internos y externos, creando un ambiente laboral amigable estableciendo un impacto positivo en el estado de ánimo de los miembros de la organización, estableciendo relaciones sociales adecuadas y con canales de comunicación claros y efectivos. Una característica importante del trabajo en equipo es

establecer espacios de creatividad e innovación, que permita la participación activa y dinámica de las personas, implementando un ambiente laboral de escucha mutua, sin tener en cuenta los niveles jerárquicos, sino valorando sin distinción todas las opiniones, encaminadas al cumplimiento de objetivos de la organización. El trabajo en equipo es una herramienta donde se puede llegar a conocer las capacidades, limitaciones, formas de pensar y de enfrentar diferentes situaciones, por cada uno de los que integran el equipo de trabajo y este se basa en la tolerancia por la diferencia, el respeto, convivencia, permitiendo sacar un provecho de una forma más eficiente a cada una de las ideas que individualmente no tendrían impacto en las empresas.

A Aljure, (2010), le preocupa que las organizaciones a pesar de toda su planeación y buenas voluntades declarativas no logren cumplir sus metas, por no relacionar sus estrategias de trabajo en equipo con una comunicación eficiente. Llama a las siguientes identificaciones de los colaboradores o trabajadores de una organización, pecados de la comunicación organizacional:

- ✓ No conozcan y entiendan a la organización en que trabajan. En dónde está y para dónde va.
- ✓ No conozcan y entiendan su responsabilidad y cómo ésta contribuye al logro de los objetivos de la organización lo que se traduce en conocer cuál es su rol tanto en su equipo de trabajo como en la organización.
- ✓ No apliquen, por desconocimiento o incomprensión, los estándares y recursos con los que cuentan para cumplir su responsabilidad, cómo cumplir con su rol.
- ✓ No cuenten con espacios, formales o informales, para compartir sus puntos de vista.
- ✓ No sean reconocidos por su desempeño y sus logros.
- ✓ No sean objeto de las acciones de creación y mantenimiento de la imagen organizacional.
- ✓ No tengan desarrolladas competencias de comunicación acorde con los requerimientos y alcances de su rol y los canales de comunicación existentes.

La comunicación en las organizaciones está marcada por ser un medio a través del cual en muchas ocasiones no se trasmite el mensaje que se quiere brindar, la tecnología y los tiempos modernos han logrado impactar desfavorablemente el desempeño laboral, porque invade los espacios de interacción personal, ya no se escucha con atención por lo tanto se pierden las ideas.

Marco institucional

Como soporte teórico adicional, el marco institucional permite identificar como la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL sede San Gil ha establecido estrategias en pro

del mejoramiento continuo del proceso de Gestión de Talento Humano y de la Comunicación, dichas acciones obedecen a información histórica de la administración del proceso de Talento Humano, la caracterización del procesos documentada desde el año 2009 con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad los procedimientos actualmente vigentes para el proceso.

De igual manera como acción evidente de la ruta de mejoramiento continuo que ha venido estableciendo UNISANGIL sede San Gil a través de las distintas estrategias mencionamos las siguientes:

- ✓ Objetivos específicos que se relacionan con la gestión del talento humano en el plan de desarrollo institucional 2017-2028
- ✓ Proyecto educativo Institucional PEI
- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Reglamento de profesores
- ✓ Políticas institucionales para la gestión del Talento Humano y Política de Comunicaciones
- ✓ Proyectos, planes y programas de Gestión de Talento Humano implementadas por UNISANGIL
- ✓ Plan de Desarrollo 2017-2028

Diseño metodológico

Para este estudio se realizó una metodología mixta, de carácter exploratorio y descriptiva, que permite por una parte desde una metodología cuantitativa, acercarse a la percepción que tienen los empleados de la comunicación interna en su institución y su relación con el trabajo en equipo y por otra parte en una metodología cualitativa a través de un grupo focal donde se aborda la caracterización de la comunicación interna y profundizar en los valores de la comunicación y del trabajo en equipo que busca promover la institución, de tal manera que nuevos estudios ahonden en la prospección, reconociendo la complejidad en una organización de educación superior en continua transformación, en busca de la construcción de una cultura organizacional, capaz de soportar los retos y desafíos por venir.

A continuación, se presenta el método utilizado para recolectar y analizar las variables medibles (comunicación interna y trabajo en equipo) para responder a las preguntas de investigación.

Tabla 1. Diseño metodológico, encuestas

Localización	Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL
Enfoque	Cuantitativo
Tipo de estudio	Se llevará a cabo una investigación de tipo descriptiva
Muestra	47 integrantes de la institución
Tipo de muestreo	Por conveniencia
Fuentes de información	Primaria
Técnica de recolección	Encuesta

Fuente: Elaboración Propia.

Descripción: La población estudio la conformaron un grupo de cuarenta y siete trabajadores, entre decanos, directores de programa, docentes y personal operativo, que laboran en esta institución con diferentes títulos universitarios.

Instrumento: Para la recolección de la información sobre esta investigación se utilizó una escala de Variables de estudio, con una serie de 33 preguntas, con base en el trabajo de Díaz (2016) (Anexo) utilizada en cuestionarios y es de uso más amplio en encuestas para la investigación. Se responde a un elemento de un cuestionario, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo).

La investigación es de tipo descriptiva. Achaerandio (2002), dice que la investigación descriptiva es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recogida científica de datos con el ordenamiento de tabulación, interpretación y evaluación de estos. La descripción de “lo que es” se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen.

El segundo componente metodológico de enfoque cualitativo surgió ante la necesidad de profundizar sobre las características de la comunicación interna y sobre la decisión que la institución UNISANGIL, tomó en el mismo tiempo en que se estaba aplicando la encuesta de percepción e identificación de características de comunicación interna y trabajo en equipo; esta decisión está consignada en el Plan de Desarrollo 2017-2028, y en ella UNISANGIL opta por fortalecer la comunicación a través de la comunicación asertiva, la cual se reconoce como un

valor y el trabajo en equipo parte del compromiso de la institución hacia el valor de la calidad, al punto de reconocerse como “ una estructura colaborativa, que busca fomentar el trabajo en equipo”, valores que también están soportados en el Proyecto Educativo Institucional. Esta parte de la percepción y de las características de la comunicación interna centradas en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo se sistematizó con base en la transcripción de lo que habló cada uno de los 6 participantes, funcionarios de la sede San Gil y se presenta en los resultados.

Resultados

A continuación, se presenta el análisis realizado a los resultados de la encuesta aplicada, Así mismo, se menciona el instrumento que se aplicó a 47 personas vinculados laboralmente a la Fundación Universitaria de San Gil, UNISANGIL sede San Gil, (Decanos, Directores de Programas, Docentes y funcionarios de áreas operativas.).

Para el 66% de los encuestados, está totalmente de acuerdo en que la comunicación interna de UNISANGIL se realiza por medios formales, tales como correo electrónico, comunicación escrita, teléfonos móviles y convencionales, este hecho hace que la comunicación tenga un carácter institucional, que crea seguridad para las actuaciones de las personas y protección legal de los datos utilizados en estos medios determinados como formales; el restante 34% está de acuerdo con esta afirmación. No existe encuestados que consideren que la comunicación no se está entregando correctamente. De lo anterior se infiere que es del querer de la totalidad de los encuestados, - que UNISANGIL continúe impulsando y perfeccionando la comunicación interna a través de medios formales.

El 53% de las personas son comunicadas por varias formas, tales como correo electrónico, comunicación escrita, teléfonos móviles y convencionales, hasta asegurar que la información fue correctamente transmitida, ya que de este hecho se deja la correspondiente evidencia, especialmente en correos electrónicos y en correspondencia escrita. El 38% está totalmente de acuerdo con esta afirmación; y un 9%, siendo un porcentaje medianamente bajo, manifiestan estar en desacuerdo en que después de ser enviada la comunicación, se asegure que fue correctamente transmitida, expresan recibir la comunicación, pero que no se realiza este último paso para verificar que fue correctamente recibida. De lo anterior se infiere que el 9% del total de los encuestados manifiestan que a la comunicación interna no se realiza el proceso de seguimiento para que los jefes se informen que fue recibida a satisfacción.

El 93% de las personas están totalmente de acuerdo con que los medios de comunicación del departamento como correo electrónico, comunicación escrita, teléfonos móviles y

convencionales, son efectivos, manifestada esta efectividad desde el sentido de realizar estas comunicaciones disminuyendo costos sin detrimento de la calidad de la misma y desde el punto de vista de la eficacia, teniendo en cuenta que se cumplen con los objetivos de la comunicación abordando contenidos esenciales de la misión de UNISANGIL, como es la relación de base y acción solidaria, esto permite, entre otras actividades que los docentes, decanos, directivos y funcionarios de las áreas operativas, cuenten con las comunicaciones de una manera precisa y oportuna y se mantengan permanentemente comunicados, lo cual posibilita la coordinación de las actividades en general y el trabajo en equipo. Un 7% manifestaron que los medios de comunicación no son los suficientes y que la calidad de los mismos en algunas ocasiones es muy baja y genera un clima organizacional desfavorable. Este dato, si bien es bajo exige atención en la mejora.

El 66% de las personas encuestadas manifestaron estar totalmente de acuerdo que la comunicación existente con su jefe inmediato es efectiva, ya que las solicitudes y documentos se tramitan y se reciben respuestas y soluciones oportunas.

El 50% de las personas encuestadas manifestaron estar de acuerdo con que sus jefes y demás superiores escuchan sus ideas y comentarios, lo cual demuestra que existe comunicación apropiada entre jefes y trabajadores y un estilo de administración humanitario donde Directores de Programa y jefes de áreas operativas son buenos receptores de ideas, comentarios y sugerencias, permitiendo que la organización cumpla sus objetivos mediante el intercambio de opiniones para mejorar.

El 62% de las personas encuestadas manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la comunicación con sus compañeros de trabajo es buena, de lo cual se deduce que existen diálogos y comunicaciones permanentes entre los trabajadores sin interferencias mayores y un buen entendimiento como personas, aspecto que crea confianza, disponibilidad y apertura para la realización de trabajos colaborativos utilizando la comunicación como instrumento organizacional.

El 96% de los encuestados indica que al jefe le interesa escuchar a cada trabajador y esto conlleva a fortalecer la confianza que en este caso se da bilateralmente y a que el jefe se informe de aspectos administrativos y de diversa índole que aseguran la toma de decisiones y mantener un buen clima organizacional.

En la institución el 49% de las personas está totalmente de acuerdo en modular la voz y el volumen de la misma, un 43% están de acuerdo; de ello se infiere que con esta acción de variaciones en la altura tonal de la voz buscan dar expresividad al discurso, y que el mensaje

oral se escuche y se comprenda bien, ya que sabido es que la eficacia de la comunicación oral depende en gran medida de las inflexiones, entonaciones, pausas y la dicción que utilizemos.

El 66% de las personas responde estar totalmente de acuerdo en que el puesto de trabajo que ocupan actualmente, contribuye a tener una autoestima equilibrada, esta fortaleza en la autoestima permite poseer buena salud, excelentes relaciones sociales y buena productividad, ya que es la valoración positiva de uno mismo.

El 94% de los trabajadores realizan sus actividades laborales en una interrelación de cooperación bastante valiosa en armonía con la misión institucional que es de base y acción solidaria, sus resultados son prueba de la práctica de este valor cooperativo, hecho que fortalece la práctica de los principios y valores institucionales y el trabajo en equipo de la universidad.

Un 6% está en desacuerdo con lo anterior, por lo que se deduce que en esta pequeña franja de encuestados no hay un sentir de trabajo colaborativo y de integración, lo cual puede ocasionar la formación de pequeñas islas humanas que realizan sus trabajos individualmente sin interrelacionarse con sus compañeros, lo cual perjudica el trabajo en equipo. En este análisis se recuerda a Aljure, (2010), sobre la importancia de conocer y entender bien la organización en la que se trabaja, sus principios y objetivos y los roles tanto en los equipos de trabajo como en el conjunto de la institución y tener un desempeño que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

El 91% de las personas encuestadas manifestaron estar totalmente de acuerdo en que se sienten orgullosas de pertenecer al equipo de trabajo de UNISANGIL, de ello se deduce que existe un alto sentido de identidad con la institución, lo cual conlleva a realizar sus actividades de una manera ética, responsable y con una motivación que vigoriza el trabajo en equipo, esto favorece la imagen y el posicionamiento de UNISANGIL en el contexto educativo universitario.

El 96% de los encuestados totalmente de acuerdo y de acuerdo, cuentan con sus compañeros cuando tienen problemas en el trabajo, lo cual es un indicador que existe compañerismo y actitud para desarrollar trabajo grupal. Por esto la importancia de fomentar la buena comunicación y el trabajo colaborativo en cada área de trabajo.

El 49% tienen la convicción de que el jefe es justo con las decisiones que toma, de ello se infiere que existen buenas relaciones acompañadas de una excelente comunicación lo cual permite fortalecer la motivación y el clima de trabajo que se expresa en las relaciones interpersonales diarias entre funcionarios y jefes.

El 49% tienen la convicción de que el jefe es justo con las decisiones que toma, de ello se infiere que existen buenas relaciones acompañadas de una excelente comunicación lo cual

permite fortalecer la motivación y el clima de trabajo que se expresa en las relaciones interpersonales diarias entre funcionarios y jefes.

Conclusiones

- La percepción de los funcionarios acerca de la comunicación organizacional interna, está basada en la complejidad que implica el desarrollo de una institución de educación superior multicampus, con un sinnúmero de relaciones y condiciones de calidad que debe cumplir para desarrollar toda su misión, y también en las percepciones y comportamientos que tienen cada uno de los colaboradores y la forma como se ha ido integrando a sus equipos de trabajo y al conocimiento y vivencia de la institución.
- Sin duda que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima. En la encuesta estudiando las dos variables, comunicación interna y trabajo en equipo se demuestra con porcentajes mayores de 50% resultados muy buenos, y porcentajes sobre 30% de bueno; según eso la mayor parte de su trabajo la realizan con una buena comunicación y su mayoría los trabajadores de diferentes especialidades, combinan talentos distintos para la realización de sus tareas. Ante este escenario concluyó también que el trabajo en equipo brinda una mayor colaboración, un mejor rendimiento dentro de la organización.
- También reconocen al identificar las características de la comunicación interna y el trabajo en equipo, que estos hacen parte de procesos y no solo de eventos o actividades. Se acercan en algunos componentes a lo que presentan los marcos conceptuales de las direcciones de la comunicación interna: descendente, ascendente, lateral y transversal y también al estilo de Nosnik (1996), reconocen la comunicación como sistema buscando que sea efectiva, Abierta: Evolutiva: Flexible, Multidireccional: Instrumentada: Los medios de comunicación interna se perciben dinámicos y cambiantes.

Referencias

- Alcaraz, C. (2006). Comunicación organizacional. 1a. Edición. Mcgraw Hill. México.
- Díaz S. (2014) Comunicación Organizacional y Trabajo En Equipo” (Estudio Realizado En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Quetzaltenango). Extraído desde <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Gareth R. Jones (2008) en su libro Teoría Organizacional - Diseño y cambio en las organizaciones. Quinta edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2008.
- Gutiérrez, L. (2010). Dirección moderna de organizaciones. 1a. Edición. Vanna Chirone. España

- Fernel, O. (2013) Implementación del trabajo en equipo para el mejoramiento organizacional de una empresa. Recuperado de <http://es.slideshare.net/danieljurado12576/diapositivas25038597>
- Jaques, J. (2007). Como trabajar en equipo. 1a. Edición. Editorial. Saint-Martin. España.
- Jiménez N. (2017) La comunicación organizacional satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) de Colombia. Extraído de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13808/Jim%C3%A9nezEstrada-N%C3%A9storAlonso-2017.pdf?sequence=6>
- Martínez, M. (2005). Aprender a trabajar en equipo. 1a. Edición. Paidós. España.
- Martínez N. (2017). Gestión de la comunicación interna en la Universidad Pública. El caso de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la UABC. Diagnóstico y plan de intervención. RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>.
- Nosnik, Abraham, (1996), Comunicación y gestión organizacional, Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Nosnik, Abraham, (2003), “Comunicación productiva: un nuevo enfoque teórico”, en Razón y Palabra, núm. 34, Año 8. México, pp. 1-12: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n56/ecasares.html>
- Palma G. (2014). La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Barranca - 2014. Extraído desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4940/Palma_LGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plan de Desarrollo 2018-2027 Extraído de [file:///D:/Users/CASA/Downloads/Plan de Desarrollo UNISANGIL 2018%20_2027 Cartilla.pdf](file:///D:/Users/CASA/Downloads/Plan_de_Desarrollo_UNISANGIL_2018%20_2027_Cartilla.pdf)
- Robbins, S. (2009). Comunicación organizacional. 12a. edición. Pearson Educ. México.
- Ritter, (2008) Michael. Cultura organizacional. 1era edición. Buenos Aires: Editorial DIRCOM; 149 p.
- Teitelbaum, A. (20 de junio de 2016). www.alainet.org. Obtenido de www.alainet.org: <https://www.alainet.org/es/articulo/178238>
- UNISANGIL. Direccionamiento estratégico de 2013. 2017. Extraído de ([file:///D:/Users/CASA/Downloads/Plan de Desarrollo UNISANGIL 2018%20_2027 Publicable%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/CASA/Downloads/Plan_de_Desarrollo_UNISANGIL_2018%20_2027_Publicable%20(1).pdf))
- UNISANGIL Política de Comunicación. Departamento de Mercadeo y Comunicaciones 2017.
- UNISANGIL. Historia de UNISANGIL.10 años. En archivo digital Departamento de Comunicaciones. 2001

Capítulo 16. Diseñar un proceso estratégico que permita mejorar el clima organizacional de la empresa de transporte urbano de cara a los cambios del entorno y lograr la fusión exitosa con Metrolínea en la ciudad de Bucaramanga.

Carlos Alonso Díaz Uribe¹

Resumen

La investigación se inicia recolectando la información necesaria suministrada por el instructivo o medición del clima laboral a los empleados y las entrevistas al gerente y a los conductores de la Cooperativa de transporte urbano de pasajeros, desde mediados del año 2018 hasta principios del año 2019, analizando su clima organizacional para identificar las áreas que presentan fortalezas y de oportunidad (Puntos Débiles o Críticos), de modo que esto facilite la toma de decisiones a la alta gerencia y a la vez permita que la empresa se una exitosamente al sistema de transporte masivo Metrolínea y se mantenga como una Cooperativa competitiva en su sector que aporta al avance socio cultural de la región.

Palabras claves: proceso estratégico, clima organizacional, transporte urbano

Abstract

The investigation begins by collecting the necessary information provided by the instruction or measurement of the working climate to employees and interviews with the manager and drivers of the Urban Passenger Transport Cooperative, since mid-2018 until early 2019, analyzing its organizational climate to identify areas that present strengths and opportunity (Weak or Critical Points), so that this facilitates decision-making for senior management while allowing the company to join successfully to the Metrolínea mass transit system and maintain itself as a competitive Cooperative in its sector that contributes to the advancement of the region's cultural partner.

Keywords: strategic process, organizational climate, urban transport

Planteamiento del problema.

El transporte de pasajeros del área Metropolitana de Bucaramanga, ha sido siempre líder y dinamizador de la economía regional, el sistema de transporte de pasajeros de Bucaramanga

¹ Economista, MBA. Docente Tiempo Completo Programa Administración de Empresas. Corporación Universitaria Minuto de Dios-Centro Regional Bucaramanga. Carlos.diaz-u@uniminuto.edu.co

cuenta con 5606 buses y busetas transportando pasajeros en toda su área metropolitana, (Dirección de tránsito de Bucaramanga, 2018), actualmente es la Cooperativa de Transporte urbano de pasajeros con más de 60 años de experiencia, convirtiéndose en la tercera empresa con mayor número de buses y busetas transportando pasajeros.

Con la aprobación por parte del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), del Sistema Integrado del Transporte Masivo (Sitm), bautizado en Bucaramanga como Metrolínea, el Gobierno Nacional fijó la Política Nacional para mejorar el servicio de transporte público urbano de pasajeros. La empresa de transporte urbano de pasajeros debe afrontar el surgimiento de una nueva forma de transporte masivo, el cual ingresa como competencia para el transporte colectivo tradicional.

Ante una nueva etapa de desarrollo de la empresa de transporte urbano, debe buscar la manera más favorable para poder fusionarse exitosamente al transporte masivo de Bucaramanga, ya que Metrolínea no es un sistema que va a operar en algunas troncales, dejando al transporte tradicional el resto de la ciudad: Metrolínea es el sistema de transporte público de la ciudad y en el futuro todos los buses de servicio público que operen en la ciudad deberán hacer parte del sistema Metrolínea, del mismo modo que en cualquier ciudad avanzada todos los buses de transporte público hacen parte de un solo sistema.

En la actualidad la empresa no cuenta con una estrategia clara en su clima organizacional para afrontar los cambios que va a producir el nuevo sistema de transporte masivo, con el fin de iniciar un proceso de mejoramiento en su interior (empleados) que permita una exitosa unión con Metrolínea y así construir una cultura orientada hacia el logro, la convivencia, el desarrollo y la excelencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aplica un instructivo o encuesta del clima laboral en la empresa de transporte, que les da a conocer a la Gerencia el actual ambiente laboral para proyectar a la organización hacia el liderazgo en el sector, con el ánimo de emprender la unión exitosa con el nuevo sistema de transporte masivo, para la empresa de transporte urbano la visión es ser líderes en la operación del sistema de transporte masivo, esta es la urgencia de medir el clima organizacional con el ánimo de que exista un nivel adecuado de trabajo en equipo y cooperación, un nivel alto de nobleza e identificación con la empresa, con el fin de que el trabajo sea una inversión en la estructura.

El instructivo o encuesta de medición del clima laboral está enfocado hacia el desarrollo integral para encontrar un parámetro de medición de “satisfacción e insatisfacción en el trabajo” (Sánchez, 2016.pág. 42), realizado en los niveles administrativos de la empresa de transporte urbano de pasajeros.

Al aplicar el instructivo de medición del clima laboral, identifica las necesidades organizacionales y personales para generar a partir de allí un plan de acción que proyecte a la organización hacia un liderazgo en el sector, aumentando la productividad y mejorando el ambiente organizacional, con el ánimo de emprender el camino hacia una sólida cultura organizacional que se distinga por la excelencia y por un servicio inigualable para lograr una exitosa unión con Metrolínea.

Formulación del problema

¿Cuáles serán las estrategias con sus procesos más adecuados para cambiar el clima organizacional en la empresa de transporte urbano y lograr la fusión exitosa con Metrolínea?

Objetivo

Objetivo general

Diseñar proceso estratégico para mejorar el clima organizacional de la empresa de transporte urbano y hacer más exitosa la fusión con Metrolínea.

Objetivo específico

1. Analizar los elementos que conforman el clima organizacional actual de la empresa.
2. Determinar qué elementos del clima organizacional se deben incorporar y reforzar en la Cooperativa para la unión exitosa con Metrolínea.
3. Diseñar estrategias que permita mejorar el clima organizacional de la empresa de transporte urbano de cara a los cambios del entorno y lograr la fusión exitosa con Metrolínea.

Justificación

Según el informe del diagnóstico del sector transporte de Bucaramanga y su área Metropolitana (Sierra, 2013), el sector presenta debilidades por carencia o ausencia en los siguientes aspectos: En Gestión de Recursos Humanos (carencia de incentivos, baja calificación del personal y poca integración entre el personal), y en Gestión Gerencial (concentración del poder, ausencia de un plan estratégico y poca integración entre áreas de la empresa).

La investigación (Sierra, 2013), arrojó el siguiente resultado, en Gestión Gerencial y de Recursos Humanos: en lo referente a la gestión gerencial se puede deducir que ésta es no aceptable, ya que de las 15 empresas encuestadas en 9 existe concentración del poder, en ninguna existe un plan estratégico y no existe integración entre áreas de la empresa. En cuanto

a la gestión de recursos humanos, el personal tiene una baja calificación, existe poca integración entre el personal y en 13 empresas se halla carencia de incentivos.

Teniendo en cuenta que las debilidades identificadas en el sector transporte de Bucaramanga, en Gestión Gerencial y Recursos Humanos afecta directamente el Clima Organizacional, y por excelentes recursos que una organización pueda tener (Económicos, tecnológicos, físicos, comerciales, etc.), si las personas no hacen lo que deben hacer en el trabajo, por carecer de un ambiente altamente positivo y favorable, la organización no podrá alcanzar su misión y sus objetivos.

La aplicación de la encuesta de clima laboral beneficia internamente a los accionistas, al gerente a los directivos y a todo el personal operativo, auxiliares y conductores, aproximadamente unas trescientos treinta personas, ya que es una encuesta que se convierte en una herramienta básica para la recopilación de información y la formulación de un diagnóstico organizacional que permite planear una estrategia de bienestar social para los empleados, de tal forma que su satisfacción sea cada día mayor, dándole la oportunidad de realizarse permanentemente en su trabajo.

El aporte de la investigación para Bucaramanga y el área Metropolitana es mostrarle a todas las empresas que se encuentran integrándose al sistema masivo de transporte Metrolínea, que al conocer su actual clima organizacional le permite a la alta dirección tomar las decisiones oportunamente de modo que se unan exitosamente con el nuevo sistema de transporte y velar por la productividad de la empresa y el crecimiento local y departamental, que se ofrezca un mejor ambiente a los clientes internos (empleados) orientado hacia el éxito, con el ánimo de emprender el cambio en búsqueda de los mejores resultados para la organización.

Marcos teóricos

La Universidad Santo Tomás, en su línea de investigación “Productividad y Competitividad Empresarial Santandereana”, inició con un Diagnóstico Empresarial Sectorial de Bucaramanga y su Área Metropolitana y propuestas para su mejoramiento sobre ocho de los más importantes sectores de la región como son: avícola, transporte, cuero y similares, confecciones, salud, hotelería y turismo, comercio y servicios, visitando y encuestando aproximadamente 200 empresas en esta región, analizando y estudiando los marcos internacional, regional y local de cada sector.

La investigación se fundamentó en el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) por cada sector, desarrollando unas estrategias y propuestas de mejoramiento tendientes a brindar los mejores elementos de juicio para que los empresarios de

Bucaramanga y su área metropolitana tomen las mejores decisiones que les permitan afrontar los retos que les ofrece el futuro a corto y mediano plazo.

En la investigación, el sector transporte se enfocó en empresas de transporte de mercancías, pasajeros urbanos e intermunicipales, alcanzando los objetivos propuestos, con esta base, nuestra investigación analizó y eligió una Cooperativa de transporte urbano de pasajeros por su experiencia y además porque va hacer parte del consorcio Metro cinco plus que en el año 2010 entró a participar de la licitación de los operadores del sistema de transporte para Bucaramanga y su área Metropolitana (Metrolínea).

Sobre el sector: Sierra 2013 afirma que el transporte masivo en Bucaramanga y su impacto sobre el sector transportador actual determinó un nuevo desarrollo urbanístico de la ciudad, que sin duda tendrá repercusiones sobre la actual estructura de las empresas y en general todos los factores internos y externos del sector.

Con base a todo lo anterior la investigación determinó en el sector, sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, para conocer la situación actual de las empresas, definir ventajas competitivas y la toma de decisiones estratégicas para el futuro del mismo. Las estrategias trazadas por la investigación (Sierra, 2013), se resalta la necesidad de competir con un buen servicio y cumplimiento de las rutas y estructurar con la universidad Santo Tomas un programa de capacitación para transportadores y ofrecerlo a través de algunas de las agremiaciones existentes.

La aplicación del instructivo de medición del clima laboral es un elemento determinante que nos muestra el desempeño del individuo en sus actividades específicas, identificando puntos positivos y negativos que puedan afectar el clima organizacional de la empresa y nos permite planear una estrategia de bienestar social para los empleados, con base en la necesidad de esta empresa de transporte de pasajeros y en los siguientes aspectos de la matriz DOFA.

- Debilidades: Ausencia de un modelo administrativo moderno y ausencia de un departamento propio de recursos humanos, ausencia de un proceso eficaz de desarrollo humano. No existe unidad empresarial.
- Amenazas: El transporte masivo de pasajeros desplazará las empresas locales.
- Estrategia Defensiva (FA): Se debe competir con servicio y cumplimiento de las rutas.
- Estrategia Reforzamiento (DO): Estructurar con la Universidad Santo Tomas un programa de capacitación para transportadores y ofrecerlo a través de algunas de las agremiaciones existentes.

El Clima Organizacional: Sánchez 2016 afirma: “el clima organizacional es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de una organización, algo que distingue a una empresa de

otra, siendo el conjunto de características de una organización que afectan el ambiente de trabajo e influye en la conducta de las personas” (p. 42).

El Clima Organizacional incluye elementos que caracterizan la organización formal e informal que al ser percibidos por el individuo determinan su comportamiento en actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación. Así, su medición y análisis ha de orientarse al grado de percepción que el individuo tiene sobre situaciones, creencias y actitudes frente a hechos, personas y eventos que caracterizan a la organización a través de instrumentos que incluye las variables objetivas, cooperación, relaciones interpersonales, liderazgo, toma de decisiones, control y motivación para medir el clima organizacional. (Méndez, 2010, p. 26).

Al analizar conceptos presentados sobre Clima organizacional por diferentes autores se encuentra en su definición elementos comunes así:

- Describe características de la organización que la diferencia de otras.
- Es el resultado de las conductas y comportamientos percibidos por el individuo
- Incluye los aspectos formales e informales propios de la organización informal que orientan los comportamientos de los individuos y a su vez crean percepciones subjetivas sobre el ambiente de trabajo.
- Produce actitudes y conductas que señalan el grado de motivación del individuo.

(Méndez, 2010, p. 28).

En la planeación del Transporte Público Colectivo (TPC) son definidos la mayoría de los factores que determinan el éxito o no de un sistema de transporte. Por tal motivo, no es un proceso aislado. Al contrario, debe ser realizado en conjunto con la planeación urbana buscando articularlos entre sí, de tal forma que aumente los beneficios de los usuarios en cobertura, capacidad, calidad y tarifa. Existen tres variables importantes en la planeación del TPC: accesibilidad al sistema; movilidad en los modos de transporte; costo, que tiene que ver con el costo del pasaje que debe responder a las capacidades de las personas. Por último, está la inversión que debe hacerse de acuerdo con las capacidades y necesidades del Estado. (Bruton & Hutchinson, 1979).

En Bogotá parte de la dificultad de mejorar el transporte radica en la ausencia de un poder central que gestione el TPC. La ciudad no puede continuar tratando el tema del TPC como lo está haciendo. Se necesita de una única entidad responsable con el fin de consolidar un sólo sistema de transporte que funcione bajo características uniformes y que tenga una relación clara y equitativa con el sector privado. El Transporte Masivo (TM) no cubrirá totalmente la demanda de transporte de la ciudad. Por tal motivo el servicio convencional debe reestructurarse, de tal forma que se encargue de complementar el trabajo de TM. Aunque la Dirección de Tránsito y

Transporte adelanta ese proceso, se están cometiendo errores que dificultaran más la integración del sistema. Un ejemplo son los nuevos buses que están entrando por el fondo de reposición. Son vehículos más modernos pero que tienen los mismos problemas de acceso y comodidad que los antiguos. Si existiera un único gestor, éste estaría en capacidad de orientar a los transportadores para que al tiempo que se modernizan empresarialmente, también inviertan en la dirección en la que va la ciudad.

Finalmente, vale la pena señalar que uno de los principales desafíos para las ciudades de los países en desarrollo es la necesidad de “proporcionar un TPC de calidad y coordinado, que permita la intermodalidad. Políticas tarifarias únicas, abono ínter modal y altas frecuencias son tan importantes como organismos públicos integrados, que den coherencia a la gestión y permitan la planificación del transporte de la ciudad, para resolverlo de la manera más sostenible e integradora.” (Ferraz, 2001).

Cambio Organizacional: Con la nueva estructura del transporte urbano de pasajeros, la Cooperativa de transporte urbano de pasajeros debe realizar cambios en su estructura organizacional para poder lograr el éxito en la unión con el transporte masivo para la ciudad de Bucaramanga.

Los procesos de cambio no son fáciles de manejar, ya que la intervención del elemento humano, cuya complejidad es asombrosamente diversa, requiere metodologías flexibles que se adecuen a la problemática que con estos cambios se generan, sobre todo la resistencia, resistencia cuya expresión es natural en la personas pero que es el principal obstáculo para realizar cambios en las organizaciones, ya sean estructurales, de personas, de tecnologías o del ambiente y los valores y creencias de los integrantes: empleados y dirigentes. El cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, generándose modificaciones o alteraciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad. (Robbins, 1987).

El cambio organizacional puede definirse de las siguientes maneras:

- Capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.
- Es un conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.
- Algunos ejemplos de cambios en las organizaciones son:
 - Cambiar personal (De cualquier nivel alto, medio o bajo).
 - Poner en marcha nuevos procedimientos de trabajo.
 - Incorporar nuevas herramientas, maquinaria e instrumentos de trabajo. (Tecnología).
 - Cambiar las políticas, programas, presupuestos y planes.

- Reducción de personal.
- Creación de nuevas unidades de negocios.
- Rediseñar, total o parcialmente la estructura organizacional.
- Adquirir nuevos negocios.
- Fusionar empresas.

Cultura Organizacional: Es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes.

También se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias “mitos” conductas y valores que forman la cultura de la organización.

La teoría de la motivación e higiene. Teoría propuesta por Frederick Herzberg (1959), conocida también como teoría de los dos factores. De acuerdo con esta teoría la gente es influenciada por dos factores:

- La satisfacción que es el principal resultado de la motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto en la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de Higiene. Estos factores si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene un pequeño efecto en la satisfacción a largo plazo.
- Factores higiénicos:
 - Sueldo y beneficios.
 - Política de la compañía y administración.
 - Relaciones con los compañeros de trabajo.
 - Ambiente físico.
 - Supervisión.
 - Status.
 - Seguridad laboral.

Factores de Motivación:

- Logros.
- Reconocimiento.
- Trabajo independiente.
- Responsabilidad.
- Promoción.
- Crecimiento.

Con la medición del clima por intermedio de los factores de satisfacción e insatisfacción, se podrá conocer el conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de la organización, que influye en la conducta del empleado. Esta medición le proporciona a la Cooperativa retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conducta de los miembros, como en la estructura organizacional.

Metodología de investigación

Enfoque mixto.

El enfoque de la presente investigación es mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. Presenta una gran tendencia hacia lo cuantitativo ya que está basada en la recolección y análisis de datos numéricos. Además, se implementó un diseño de investigación cualitativo, para comprender y describir textualmente a través del análisis desde las versiones de los participantes para dar sentido a la cotidianidad cultural (Bonilla & Rodríguez, 1997) concordé con el método cualitativo se utilizó las entrevistas como instrumento, las cuales se transcribirán e interpretarán a través del método de análisis de discurso desarrollado por (Potter & Wether, 1996).

Tipo descriptivo - correlacional

Por el alcance de los resultados es una investigación aplicada de tipo descriptivo - correlacional, puesto que, describirá características del sistema, dirá las variables que intervienen y la relación entre ellas, sin determinar nivel de causalidad.

Se seleccionaron 11 factores tomados de Bautista (1998): (Condiciones de trabajo, Servicios, Seguridad en el empleo, Actitud hacia los compañeros, Supervisión, Información, Equidad, Sentido de pertenencia; Aspectos intrínsecos, Posibilidades de progresar y salarios) que se medirán cuantificablemente y en lo referente a los cualificable se recogerá información sobre el porqué de la necesidad de aplicar el instructivo o encuesta de medición del clima organizacional.

Diseño de la investigación o tipificación

El diseño es transversal o transeccional ya que describe la situación para un periodo definido año 2018.

Población y muestra.

Unidad de estudio: Cooperativa de transporte urbano de pasajeros.

Universo: La empresa cuenta con 60 empleados administrativos y 270 conductores. Debido a las limitaciones de tiempo no se van a encuestar la totalidad de los empleados, por lo tanto, se toman un 35% de empleados administrativos, (21) y un 5% de los conductores, (13).

Diseño y técnicas de recolección de la información

La información requerida en la investigación es primaria y secundaria, la primaria es recolección de datos a través de encuestas de clima laboral y que llamamos encuesta de opinión para colaboradores y las entrevistas, la información secundaria se genera de los registros de la investigación realizada por la Universidad Santo Tomas, adjuntando datos históricos del sector transporte de Bucaramanga.

Entrevistas. Las 2 entrevistas con directivos de la empresa y 1 entrevista con los conductores, es formulada con base en preguntas abiertas en las que se detecta lo cualitativo para la investigación, es decir cuál es la necesidad y la importancia de llevar a cabo la aplicación del instructivo de medición del clima organizacional.

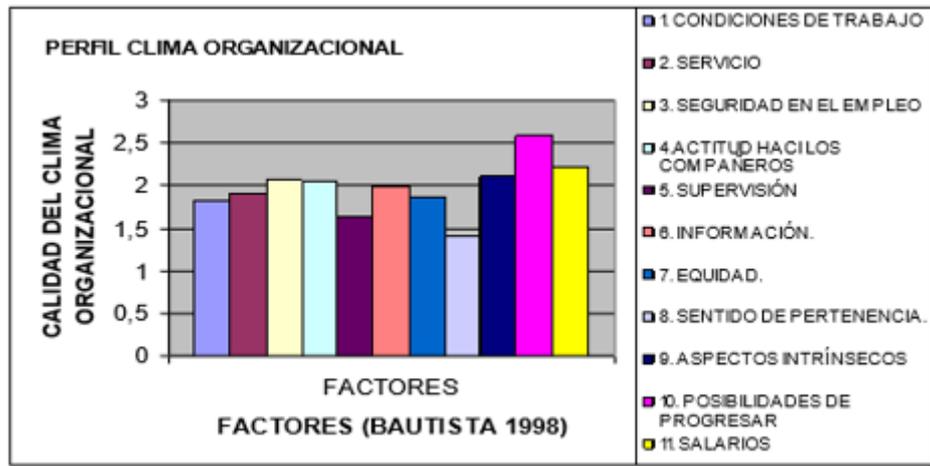
Los resultados se presentarán por medio de gráficas-perfiles, en donde se visualiza a través de una escala de 1 a 4 (1 Siempre, 2 Frecuentemente, 3 A veces, 4 Nunca), la calidad del clima organizacional, sus puntos fuertes y punto débiles, lo mismo que los elementos críticos que están imposibilitando que la Cooperativa consiga efectos más gratos a los ya obtenidos.

Resultados obtenidos

El estudio del clima organizacional de la empresa de transporte, nos da a conocer la percepción que los miembros tienen de su ambiente interno y su medición permitirá a sus directivos establecer estrategias que permiten optimizar el comportamiento organizacional y así poder unirse exitosamente con Metrolínea. Para su medición, nos basamos en el instructivo o encuesta del clima laboral adaptado de (Bautista, 1998), estructurada a través de once factores (Condiciones de trabajo, Servicios, Seguridad en el empleo, Actitud hacia los compañeros, Supervisión, Información, Equidad, Aspectos Intrínsecos, Posibilidades de progresar y Salarios) que se piensan son los que más intervienen en la actuación de los empleados y así poder determinar dónde están sus fortalezas y aspectos por mejorar.

Perfil del Clima Organizacional de la Cooperativa.

Identificación de los puntos críticos. En la tabla 1, se muestra el perfil del clima organizacional de la Cooperativa, además muestra con más detalle los puntajes obtenidos.



Diagnostico (puntos fuertes y débiles). Según el Diagnóstico del clima organizacional, la empresa de transporte urbano en el momento del proceso, presenta como *fortaleza*, el *Sentido de Pertenencia que sentía su público interno (con un porcentaje de 1.42)*, y como *área de oportunidad (o punto débil)*, *Posibilidades de Progresar (con un puntaje de 2.59)*.

Sentido de Pertenencia:

- Los trabajadores perciben que el ambiente social de la empresa es agradable.
- Los empleados sienten mayor satisfacción de trabajar para la Cooperativa, comparativamente con los trabajos anteriores.
- La imagen de la compañía en la familia de los trabajadores es muy buena.
- Existe un alto sentido de pertenencia y orgullo de trabajar para Cooperativa.
- Los trabajadores sienten un apoyo en la empresa cuando tienen un problema familiar.

Posibilidades de progresar:

- Los trabajadores perciben que no se puede progresar sino se tienen padrinos.
- En la empresa normalmente no se le da reconocimiento por el buen desempeño en el trabajo a sus empleados.
- Asignación de trabajos son buena fuente de experiencia.
- No existe una oportunidad en el reconocimiento de los resultados como factor para escalar posiciones en la compañía.
- No hay buena percepción de oportunidades de ascenso, cuando la persona está capacitada para escalar en un nuevo puesto.

Tabla 2. Puntos Críticos o áreas de Mejoramiento en el Clima Organizacional

AREAS.	RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN GERENCIAL	ASPECTOS INTRINSECOS
PUNTOS CRITICOS.	<ul style="list-style-type: none"> * Poco Reconocimiento por el Desempeño de los Trabajadores. * Posibilidad de Progresar a través de Padrinos. * Los Trabajadores no tienen Posibilidades de Ascensos. * Los Salarios se Perciben como Inadecuados. * No se Toman Precauciones para la Seguridad de los Empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ausencia de Planes Estratégicos. * Falta de Integración entre las áreas de las Empresas. * No existe participación de los empleados en ideas y soluciones para mejorar los procesos. * No se motivan a los empleados para que estos colaboren y participen del cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Poca Libertad de Acción para la Realización del Trabajo. * Poca Autonomía en Sugerir Ideas para Mejorar los Procedimientos. * Poca Información sobre Nuevos Métodos. * Las nuevas Ideas no se Ejecutan.

Tabla 3. Plan Estratégico Empresa de transporte urbano.

QUE	COMO	CUANDO	DONDE	QUIEN
1. Realizar Plan Estratégico. 1.1. Determinar Misión y Visión. 1.2 Realizar Diagnóstico Externo e Interno. 1.3 Realizar Diagnóstico Competitivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Declarar Visión y Misión de acuerdo con las Necesidades con el Análisis Externo e Interno y del Sector. - Comunicar la nueva Estrategia a los Directivos. 	Febrero 2019	Sala de reuniones.	-Gerente y Consejo de Administración.
2. Mejorar el Clima Laboral. 2.1 Factores higiénicos. 2.2 Factores Motivadores.	-Factores Higiénicos: <ul style="list-style-type: none"> *Establecer un Plan de Ascenso. *Establecer Equidad en los Sueldos. *Tomar Precauciones en la Seguridad. * Dar a conocer las políticas y Directrices. -Factores Motivadores: <ul style="list-style-type: none"> *Incentivar al Trabajador cada vez que Realice Trabajos Exitosos. *Tener en Cuenta las Capacidades de los Trabajadores. 	Marzo de 2019.	-En todas las áreas de la empresa	-Gerente y Jefes de Áreas.
3. Implementar Plan de Comunicación e Información 3.1 Programa de Reuniones Semanales 3,2 Diseñar Boletines Informativos 3.3 Construir Carteleras	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la Gerencia y Jefes Inmediatos de mantener Informados el Personal. -Cumplir con la Reuniones Programadas. - Asegurarse de Repartir y de Colocar los Boletines en las Carteleras 	Abril de 2019.	- Sala de reuniones. - En todas las Dependencias e Instalaciones de la Empresa.	-Gerente y Jefes de Áreas.

QUE	COMO	CUANDO	DONDE	QUIEN
4 Determinar Competencia y Habilidades. 4.1 Hacer Diagnóstico de Necesidades. 4.2 Contratar Especialistas de Uniminuto 4.3 Dar a conocer al Personal las Habilidades que se Requieren 4.4 Implementarlas	-Considerar Misión Visión y Plan Estratégico. -Determinar Necesidades Actuales y Futuras de los Clientes. - Considerar Aspectos por Mejorar y Mantener del Clima Laboral. - Elaborar Contrato con Uniminuto junto con Compromisos con la Gerencia. - Comunicar el Plan de Competencias -Hacer Seguimiento y Control de Dichas Competencias	Mayo de 2019.	- Sala de reuniones. -En Todas las Áreas de la Empresa. - Instalaciones de Uniminuto.	-Gerente. -Consejo de Administración. - En todas las Áreas de la Empresa. - Instructores de Uniminuto.
5. Controles y Seguimientos. 5.1 Establecer Indicadores.	-Mejorar los Indicadores de los 11 factores de Medición del Clima Laboral. (Llevarlos y Mantenerlos en Escala entre 1 y 2 De acuerdo con el Instructivo). - Reuniones y comunicación Abierta. - Cumplimiento de las Reuniones de Seguimiento: Reuniones Realizadas / reuniones Planeadas - Determinar en el 100% las Competencias del Personal. - Implementación y Despliegue del Plan estratégico. - Número de Boletines Realizados / Boletines Planeados. - Motivación al Equipo Directivo	Junio de 2019.	-En Todas las Áreas de la Empresa. - Sala de reuniones.	-Gerente y Jefes de Áreas.

Fuente: Autor del proyecto de grado.

Conclusiones

Los objetivos de la investigación se cumplieron con los siguientes resultados:

Objetivo: Diseñar estrategias que permita mejorar el clima organizacional de la Cooperativa de cara a los cambios del entorno y lograr la fusión exitosa con Metrolínea.

En esta investigación se diseñaron estrategias, que le permiten a la empresa mejorar el clima organizacional de cara a los cambios del entorno y lograr la fusión exitosa con Metrolínea.

Se diseñaron 5 procesos estratégicos para mejorar el clima organizacional de la empresa y hacer más exitosa la unión con Metrolínea. En esta implementación se involucra todo el personal de la empresa.

Adicional a lo anterior, podemos concluir:

Las fuentes de resistencia al cambio en la empresa están representadas en:

- La empresa no toma precauciones para la seguridad de los trabajadores.
- Las políticas de préstamos no han cumplido su objetivo.
- En la empresa no se dan ayudas extras fuera de lo estrictamente exige el contrato de trabajo
- La empresa despide a los trabajadores con ligereza.
- Cuando se comete un error hay que tener miedo.
- Descontento por la intromisión de la gente en la vida personal de los demás.
- Los jefes no se preocupan porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.
- La empresa no se preocupa por mantener informado al personal sobre los nuevos métodos de realizar el trabajo.
- La empresa no se conoce las noticias de interés para el personal.
- Cuando un trabajador se queja por algo, la empresa no se preocupa por resolverle el problema.
- En la empresa no se cumple las promesas que se hacen hacia ellos.
- La mayoría de los trabajadores manifiestan no poder sugerir ideas para mejorar los procedimientos.
- La empresa no se preocupa por mantener informado al personal sobre los nuevos métodos de realizar el trabajo.
- Generalmente las ideas sobre el mejoramiento del trabajo no se ejecutan.
- Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo
- Los trabajadores perciben que no se puede progresar sino se tienen padrinos.
- En la empresa normalmente no se le da reconocimiento por el buen desempeño en el trabajo a sus empleados.
- Se debe realizar una intervención tendiente a mejorar el clima organizacional, mejorando las condiciones que se han detectado como barreras de resistencia al cambio, con el fin de alcanzar una nueva cultura a través de la aplicación del plan estratégico propuesto.

Recomendaciones.

Para alcanzar los resultados esperados, se recomienda aplicar el plan de estratégico propuesto en la presente investigación, estructurado con base en los 11 factores del instructivo de Bautista (1998).

- ✓ La Cooperativa cada dos años como mínimo debe realizar una medición del clima laboral.

- ✓ La empresa debe establecer controles de seguimiento al plan de implementación con el fin de que este se lleve a cabo en forma adecuada.
- ✓ El éxito de la implementación de esta herramienta está en comunicar la estrategia y en movilizar a todo el personal de la Cooperativa, dando a conocer los resultados y motivando a través de la compensación e incentivos, ya que esto agrega valor al desempeño de los trabajadores y los compromete a crecer con su empresa.
- ✓ La Gerencia debe estar centrada en la administración del recurso humano pues se constituye en un arma estratégica importantísima para la consecución de los planes y objetivos empresariales. El recurso humano es vital pues es la gente la que hace y conforma la organización; por lo tanto, se debe mantener al personal correctamente educado, entrenado, capacitado y dotado de habilidades y destrezas necesarias para desarrollar su tarea, además se debe educar a la gente a trabajar en equipo.
- ✓ Concientizar al personal directivo en la misión de educador y facilitador, generar niveles de compromiso y voluntad política en la dirección.
- ✓ Diseñar y crear un sistema de valoración que motive al personal y que favorezca la aceptación del nuevo conjunto de valores.

Referencias

- Amaya, J. (2015). Gerencia, Planeación y Estrategia. Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia.
- Bautista, Luis. (1998). Desarrollo Organizacional. Universidad Santo Tomás. Bucaramanga, Colombia.
- Beckhardt, R. & Pritchard, W. (1993). Lo que las empresas deben hacer para lograr una transformación. México: Norma.
- Bonilla, C. (1995). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá, Colombia: Norma.
- Carvajal, M. (2005). Empresas de Transporte: Entre Transmilenio y la Incertidumbre, Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Ceballos, L. (1994). Fundamentos del clima organizacional. Barcelona, España.
- Clavijo, C. (1998). El éxito Empresarial Contemporáneo. Madrid, España.
- Davis, K. (1999). Comportamiento Humano en las Organizaciones. Barcelona, España.
- Ducker, P. (1980). Organización y clima. Madrid, España.
- Likert, R. (1967). Lo Humano de la Organización, Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (1982). Algunos rasgos de cultura corporativa que prevalecen en las empresas colombianas.
- Patarroyo, N. (2001). Un modelo para la medición del clima organizacional, e inteligencia emocional, capital, conocimiento e imagen empresarial como valores ocultos de una empresa. Bogotá, Colombia.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1996). El análisis del discurso y la identificación de repertorios interpretativos.
- Robbins, S. Comportamiento Organizacional. (2009). México: Prince Hall.

Sánchez, E. (2014) Desarrollo Organizacional, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia.

Capítulo 17. Diseño de un plan estratégico de turismo en el municipio de Guadalupe (Santander)

Sebastián García Méndez¹, Laura Marcela Álvarez Parra², Leidy Tatiana Peñuela Garcés³

Resumen

El turismo se ha convertido en un sector clave en el territorio nacional dado a la participación e inversión de diferentes entidades que se encargan de plantear estrategias que contribuyen al desarrollo económico del país. Por tal razón, en el presente documento se encuentra el diseño de un plan estratégico de turismo para el municipio de Guadalupe, la metodología constó de tres fases, en primer lugar se elaboró un diagnóstico de la situación actual del turismo en la localidad, por medio de la aplicación de encuestas a los principales stakeholders, las cuales establecieron las condiciones del microentorno, así mismo, se realizó el análisis PESTEL y las cinco fuerzas de Porter, que permitieron identificar los factores externos; seguidamente, se realizó el análisis estructural mediante el cual se identificaron ocho variables estratégicas, que corresponden a infraestructura turística emergente, alianzas intermunicipales en el marco del turismo, incentivos en la inversión pública y privada, promoción turística de la región, diseño de servicios sostenibles, destino turístico competitivo, falta de información y deficiencias en innovación tecnológica y finalmente se elaboró el mapa estratégico y el Balanced Scorecard, en donde se establecen los actores sociales, objetivos, indicadores, metas y las iniciativas estratégicas que permiten posicionar a Guadalupe como un destino turístico a nivel local, nacional e internacional.

Palabras claves: Turismo, Balanced Scorecard, Plan Estratégico, Análisis Estructural.

Abstract

Tourism has become a key sector in the national territory because of participation and investment of different entities that are responsible for posing strategies that contribute to the economic development of the country. For this reason, the design of a strategic tourism plan for the municipality of de Guadalupe is recorded in this document, the methodology is based

¹ Ingeniero Industrial Cum Laude y Magister en Administración de la Universidad Santo Tomás (USTA) y Estudiante de Doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad Cuauhtémoc (UCA).

²Ingeniera Industrial de la Universidad de Investigación y Desarrollo(UDI).

³Ingeniera Industrial de la Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI).

upon three phases, first of all, a diagnosis of the current situation of tourism in the locality was developed, by means of the application of surveys to the main stakeholders, which established the conditions of the micro setting, likewise, the PESTEL analysis and Potter's five forces were used, they allowed the identification of external factors; then, the structural analysis was applied, through which eight strategic variables were identified, that correspond to emerging tourism infrastructure, intermunicipal alliances within the framework of tourism, incentives in public and private investment, touristic promotion of the region, sustainable services design, competitive tourist destination, lack of information and deficiencies in technological innovation; finally, the strategic map and the balanced scorecard were developed, where social actors, objectives, indicators, goals, and strategic initiatives were established which would allow positioning Guadalupe as a tourist destination at local, national, and international extent.

Keywords: Tourism, Balanced Scorecard, Strategic Plan, Structural Analysis.

Planteamiento del problema

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), Colombia cuenta con reconocimiento mundial debido a la capacidad de impulsar el turismo, en tal sentido, las proyecciones para el país son favorables, teniendo en cuenta que se encuentra en los destinos más atractivos a nivel mundial, lo cual se ha logrado por medio de la implementación de estrategias participativas entre el Gobierno Nacional y entes privados, así mismo, la gran cantidad de recursos, la biodiversidad y las riquezas naturales de las diversas zonas geográficas, conllevando al incremento del número de visitas internacionales, la generación de empleos directos e indirectos, la mejora de la competitividad, la apertura del sector, entre otros, tal fenómeno impulsado por la nueva y mejor imagen del país mediada en gran medida por campañas como “la marca-país Colombia es pasión” y su derivada turística, “Colombia, el riesgo es que te quieras quedar”.

En el ámbito nacional, Santander es uno de los departamentos con alta orientación turística, por consiguiente, los municipios adscritos a tal zona geográfica gozan de buen nombre por parte de turistas nacionales y extranjeros, tal es el caso de Guadalupe, reconocido en alto grado por la Quebrada las Gachas, sin embargo, presenta falencias, debido a que a nivel macro no existe una estructura idónea para la toma de decisiones, alineada para la generación de proyectos, programas, estrategias, indicadores y metas, la cual propenda un turismo sustentable y sostenible para los entes públicos y privados, por lo tanto, se visualiza una estancia por única vez de los turistas en la región mencionada.

Formulación del problema

¿Cómo se puede mejorar el turismo en el municipio de Guadalupe en el marco de la atracción, retención y satisfacción del turista?

Objetivos

Objetivo General: Diseñar un plan estratégico de turismo para el municipio de Guadalupe, Santander, mediante el análisis holístico del sector, con el propósito de fomentar la sostenibilidad de la región.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características del microentorno y macroentorno del municipio de Guadalupe, Santander, mediante el análisis del sistema turístico, con objeto a validar la situación actual.
- Determinar las variables estratégicas de intervención del sector turístico del municipio Guadalupe, Santander, a través de la técnica del análisis estructural, con el fin de priorizar escenarios de operación.
- Proponer el Balanced Scorecard para el sector turístico del municipio de Guadalupe, Santander, por medio de la técnica de actores sociales y objetivos asociados, con el propósito de vislumbrar la implementación estratégica.

Justificación

El turismo ha venido creciendo en Colombia, debido a la participación e inversión de diferentes entidades cuyo objeto de trabajo es plantear estrategias alineadas al desarrollo del sector y el mejoramiento de la economía, así mismo, es necesario mencionar que continuamente se precisan atractivos turísticos en el marco de la aventura, la cultura, la religión y las características inherentes a la geografía de la nación. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2012), Santander es uno de los departamentos más activos en materia de turismo, teniendo en cuenta la gran intensidad de entregar al turista nacional y extranjero una gran experiencia de estancia, mediada por la gran variedad de atractivos turísticos, lo cual se materializa en el reconocimiento y contribución a los indicadores macroeconómicos del sector.

En el ámbito regional, el municipio de Guadalupe, Santander, cuenta con distintos escenarios naturales que permiten la realización de múltiples tipos de actividades, razón por la cual, la Alcaldía ha propuesto programas que contribuyen al desarrollo del turismo, tal es el caso, el programa “Guadalupe más competitivo” que comprende el subprograma “turismo sostenible”, el cual busca impulsar las diferentes áreas turísticas del municipio, por medio de

la planeación y la ejecución de proyectos y estrategias que permitan posicionar a Guadalupe como un destino turístico competitivo.

Marco Contextual

Generalidades del Sector. Según la Organización Mundial del Turismo (s.f.), el sector turístico ha igualado e incluso superado el volumen de exportaciones de petróleo, productos alimenticios y automóviles; razón que lo ha llevado a ser una de las fuentes de ingreso primordiales en diferentes países en desarrollo, y en efecto proporciona beneficios no sólo en el ámbito económico, sino que también favorece otros aspectos como la agricultura, las telecomunicaciones, la cultura, entre otros. El crecimiento del sector tiene relación con el incremento de la diversificación y la competencia entre los diversos destinos.

En el ámbito nacional, la Ministra María Claudia Lacouture indica que el crecimiento del turismo en Colombia ha estado por encima de la mayoría de los países latinoamericanos, particularmente el 10% frente al 5% de América Latina y 4% del mundo (El Tiempo, 2017), adicionalmente, la Secretaria de Cultura y Turismo de la Gobernación de Santander, Gladis Jaimes Mateus afirma que desde la entidad se está trabajando en fortalecer el turismo en el departamento, por medio de una campaña denominada “87 razones para conocer Santander”.

Generalidades del municipio. Guadalupe está ubicado en la provincia comunera, al sur-orientado del departamento de Santander, situado a 160 km de Bucaramanga y a 300 km de Bogotá. El municipio tiene una extensión territorial de 155,815 Km² correspondiente al casco urbano y el área rural (Alcaldía de Guadalupe Santander, s.f.), así mismo, es uno de los municipios Santandereanos con mayores atractivos turísticos, tales como: las Gachas, el pozo La Gloria, la chorrera La Llanera, la Cueva de los Aviones, La cueva del Perico, La cueva del Verraco, Balneario el Salitre, La Chorrera, Santuario Nuestra Señora de Guadalupe, entre otros.

Marco Teórico

El fundamento teórico para la realización de la presente investigación es el turismo, el análisis estructural y el Balanced Scorecard.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo hace referencia al conjunto de actividades que desarrollan las personas en el transcurso de los viajes y las visitas a lugares distintos a los sitios frecuentes, por una duración consecutiva inferior a un año, con propósito tales como: descanso, negocios, diversión, entre otros (Universidad Tecnológica Nacional de

Carreras de Turismo y Hotelería, s.f.), en tal es necesario reconocer la importancia de los modelos y estudios planteados por Marriot, Palhares, Leiper, Benni y Calgary de Crouch y Ritchie, con el propósito de tener un soporte teórico que proporcione herramientas para la elaboración del plan estratégico para el sector turístico del municipio.

El análisis estructural es una técnica que tiene como objetivos “describir un sistema con ayuda de una matriz que conecta los componentes del mismo, estudiar e identificar las variables influyentes y dependientes del estudio, realizar una reflexión colectiva del grupo de estudio y, por último, reducir la complejidad del sistema a puntos concretos” (Guzmán, Malaver & Rivera, 2005).

Finalmente, el Balanced Scorecard es un instrumento que estructura y formaliza todo el proceso de planeación, permite expresar los objetivos, iniciativas y tareas necesarias para cumplir con los planes estratégicos, adicionalmente, mide el grado de actuación desde cuatro perspectivas equilibradas: Perspectiva Financiera, Cliente, Proceso Interno y Formación y Crecimiento (Centro Europeo de Empresas e Innovación, s.f.)

Marco Conceptual

Los elementos del marco conceptual más representativos para el desarrollo de la presente investigación son: planeación estratégica turística y sistema turístico.

Planeación estratégica turística. Conjunto de acciones cuyo fin es intervenir en el sector turístico en la totalidad. Es el resultado de un proceso de planificación y conlleva la determinación de unos objetivos, la identificación de unos instrumentos para alcanzarlos y la dotación de los medios necesarios para el respectivo cumplimiento (Martínez del Vas, 2017).

Sistema turístico. Boullon (2006) afirma que alrededor de la actividad turística se ha ido formando una trama de relaciones que caracterizan el funcionamiento, y que estas relaciones son las que forman el sistema turístico, en tal sentido, lo define como un conjunto de elementos que se relacionan e interactúan entre sí para poner en funcionamiento a dicho sistema, como lo son: la demanda, la oferta, el producto, la planta y los atractivos turísticos, la infraestructura y la superestructura.

Metodología de investigación

La investigación presentó un enfoque cuantitativo y descriptivo, en tal sentido, el propósito central fue analizar la situación actual del sistema turístico del municipio de Guadalupe (Santander) en el marco de la generación del plan estratégico, por medio de la recolección de

información vía encuesta de habitantes, turistas y empresarios inherentes al sector turístico, así mismo, es necesario precisar que tiene características no experimentales y transversales.

En este contexto, las fases y las actividades ejecutadas se encuentran reflejadas en el siguiente cuadro, en tal sentido, es necesario mencionar que el diagnóstico del microentorno se realizó en el marco de los requisitos establecidos por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Cuadro 1. Fases de la investigación

Fases	Actividades
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del municipio de Guadalupe • Aplicación de encuestas a Directores de entidades turísticas • Elaboración de fichas de atractivos turísticos • Aplicación de encuestas a residentes del municipio • Aplicación de encuestas a empresarios turísticos • Aplicación de encuestas a turistas • Análisis PESTAL y 5 Fuerzas de Porter • Definición de las variables internas y externas
Variables estratégicas de intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la influencia directa entre las variables del sector turismo • Aplicación del software MicMac • Análisis de la motricidad y dependencia de las variables • Análisis de las zonas de poder, conflicto, autonomía y salida • Descripción de las variables de intervención estratégica • Formulación estratégica
Indicadores de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de actores sociales • Elaboración del mapa estratégico y tabla balanceada • Análisis de favorabilidad de los programas <input type="checkbox"/> <u>Socialización del plan estratégico de turismo con la Alcaldía Municipal</u>

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Fase I. Diagnóstico

Descripción del municipio. Guadalupe es un municipio ubicado al sur del departamento de Santander, sobre la cordillera oriental, pertenece a la provincia comunera, es una localidad que aún conserva una arquitectura colonial en el casco urbano, ofrece una paz y tranquilidad inigualable y se encuentra rodeado de lugares que la naturaleza le obsequió generosamente para el disfrute de propios y visitantes. Posee una temperatura entre los 15 °C en la noche y 23 a 28 °C en el día, con un promedio de 22°C. La población según el censo realizado por los

entes gubernamentales y funcionarios del Sisben de la alcaldía municipal en el 2018 es de 5499 habitantes.

De igual modo, la población se encuentra situada a 160 kilómetros de la capital Santandereana y a 300 kilómetros de Bogotá. El pueblo limita al occidente con los municipios de Contratación y Guacamayo, al oriente con Oiba, al norte con Guapota y Chima, y por el Sur con Suaita, La Aguada y San Benito. El municipio tiene una extensión territorial de 155,81 km², en donde 2,5 km² corresponde al casco urbano, dividido en siete barrios: El Hospital, La Quinta, Jerusalén, San Martín, El palmito y Santa Bárbara; y 153, 31 km² al área rural comprendida por las veredas: San Antonio, El Plateado, Alto Suárez, La lajita, El Mararay, Quitasol, La Honda, El Topón, San José, Pericos y Loros, Solferino, Helechal, La chorrera, La Empalizada, Centro Llano, Sabaneta y San Ramón; y cuatro sectores: El Tirano, Carare, Sirena y Palo Blanco.

Percepción de los Directores de entidades turísticas. La aplicación de la encuesta a la alcaldía municipal y teniendo en cuenta que se trata de un ente público, pudo evidenciar que las funciones principales de la entidad en materia de turismo son: apoyar el desarrollo de la actividad turística, promover la creación, conservación, mejoramiento, protección y aprovechamiento de los recursos turísticos del municipio, y fomentar el desarrollo de la oferta y la demanda municipal en materia de turismo. De igual manera, dentro de los proyectos que se tienen planteados y que favorecen el sector turístico, se destacan la creación de un inventario turístico y la construcción del sendero peatonal que conduce a la quebrada las Gachas, uno de los sitios más representativos de Guadalupe.

Fichas de atractivos turísticos. La presente investigación permitió la elaboración de 14 fichas técnicas de los atractivos turísticos más representativos del municipio, teniendo en cuenta la clasificación propuesta por el Ministerio Comercio, Industria y Turismo.

Percepción de los residentes del municipio.

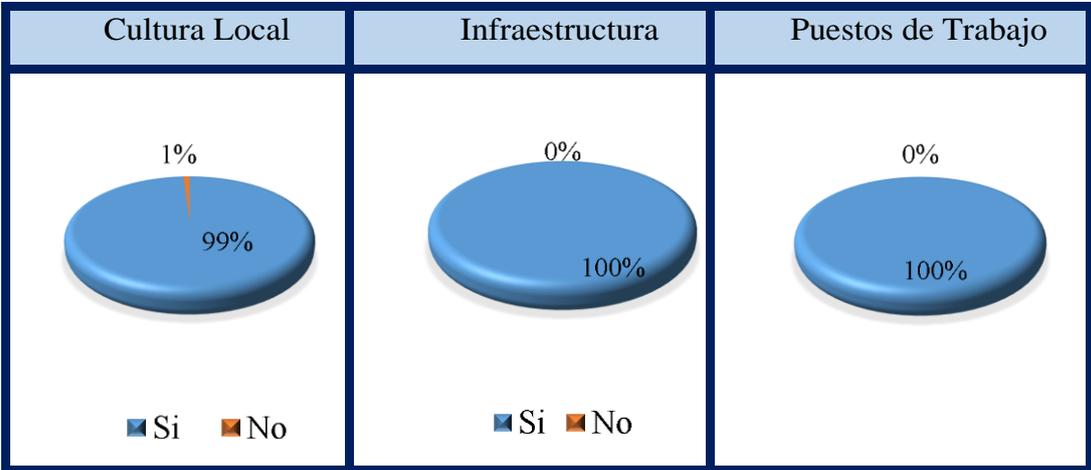




Figura 1. Aspectos favorecedores de la actividad turística

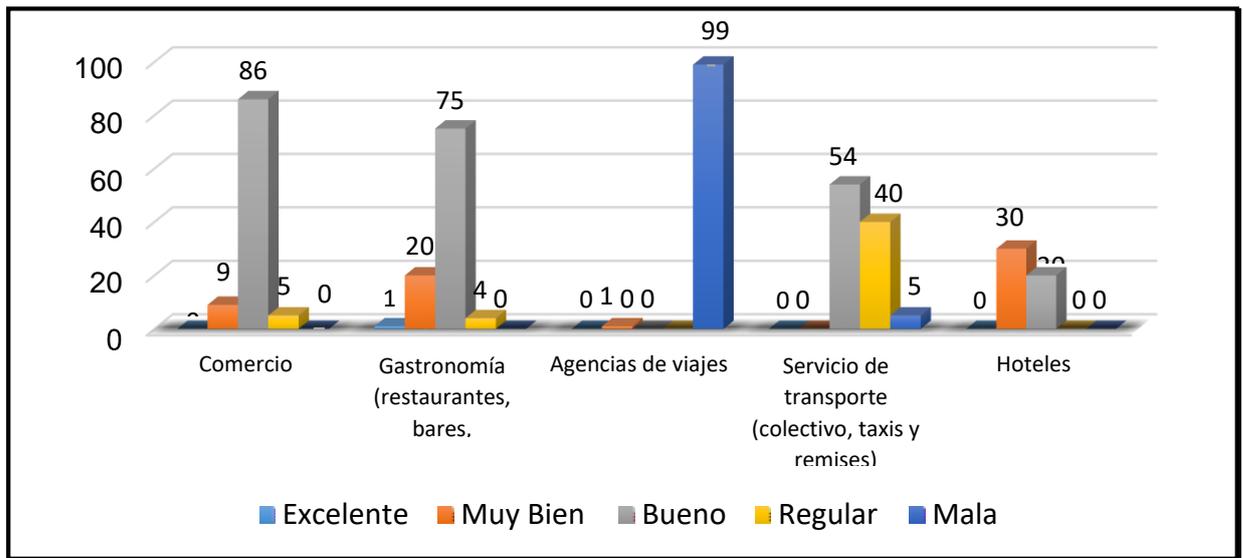


Figura 2. Calidad de la atención en los establecimientos

En lo referente a la percepción por parte de los habitantes respecto al turismo en el municipio de Guadalupe, se evidencia que la mayor parte de ellos afirma que la actividad turística presente en los últimos años ha permitido el mejoramiento de la infraestructura y la economía local, así mismo, fortalece la cultura y mejora la empleabilidad de la población. Adicionalmente, se refleja la necesidad del mejoramiento en el servicio de transporte intermunicipal y del transporte interno, puesto que son factores que obstaculizan la movilidad de los turistas que no cuentan con transporte propio.

Percepción de los empresarios turísticos.

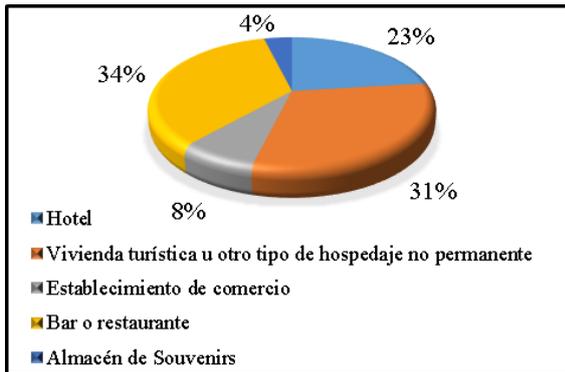


Figura 3. Composición empresarial



Figura 4. Percepción de los empresarios

En términos generales, se tiene que los establecimientos con mayor presencia en el municipio son los de tipo bar o restaurante y viviendas turísticas u otro tipo de hospedaje no permanente, así mismo, es importante señalar que dentro de los aspectos que los empresarios consideran positivos, se destacan la oportunidad para la generación de empleos, el reconocimiento del municipio, el favorecimiento de la economía y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Guadalupe.

Percepción de los turistas.

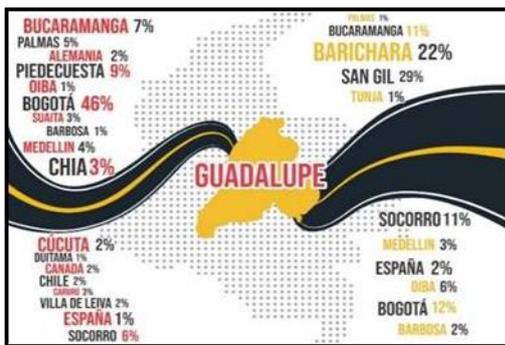


Figura 5. Ingreso y egreso de los turistas



Figura 6. Atractivos turísticos más representativos.

En cuanto a la nacionalidad de los turistas que arriba a Guadalupe, Santander son de nacionalidad colombiana, sin embargo, un 29% de ellos son extranjeros y proceden de diferentes lugares como Alemania, Canadá, Chile, Carurú y España. Por otra parte, los turistas manifiestan que los lugares que más visitan son la quebrada las Gachas, el pozo la Gloria y el Parque Principal, los cuales son los sitios más representativos del municipio.

Análisis PESTAL y 5 Fuerzas de Porter. La auditoría externa realizada permitió identificar las oportunidades y amenazas, producto de la revisión de los aspectos políticos, económicos,

sociales, tecnológicos, ambientales, legales, así mismo, el poder de negociación de los proveedores y de los clientes, productos sustitutos, competencia y barreras de entrada al sector.

Finalmente, se definieron las variables internas y externas aplicables para la presente investigación, las cuales se encuentran en el Cuadro 2.

Fase II. Variables estratégicas de intervención

La segunda fase de la presente investigación tuvo como fundamento la técnica del análisis estructural, para tal fin se realizó el proceso de interacción de las variables, el cual fue validado con el personal gubernamental competente, posibilitando la definición de variables estratégicas de intervención, en tal sentido, se presenta el siguiente cuadro e imagen.

Cuadro 2. Dependencia y motricidad de las variables

VARIABLES	DT	*DT/32	MT	*MT/32
Variedad de los atractivos	55	1.72	2	0.06
Calidad Humana de los Habitantes	23	0.72	3	0.09
Destino de bajo costo	29	0.91	16	0.50
Cercanía a Vía Nacional	12	0.38	0	0.00
Seguridad del Municipio	10	0.31	2	0.06
Infraestructura Turística emergente	32	1.00	36	1.13
Gastronomía Típica Santandereana	3	0.09	8	0.25
Acceso Gratuito a Sitios Turísticos	21	0.66	7	0.22
Falta de Información	25	0.78	33	1.03
Falta de Señalización	13	0.41	19	0.59
Falta de Mantenimiento en las Vías Secundarias	20	0.63	7	0.22
Poca Frecuencia en el Transporte Intermunicipal	13	0.41	10	0.31
Falta de Actividades Recreativas en los Sitios Turísticos	15	0.47	21	0.66
Falta de Agencias de Viaje Locales	26	0.81	16	0.50
VARIABLES	DT	*DT/32	MT	*MT/32
Falencias en Bilingüismo en la Región	24	0.75	25	0.78
Falta de Transporte en el Interior.	15	0.47	18	0.56
Destino Turístico Competitivo a Nivel Nacional e Internacional	38	1.19	65	2.03
Cooperativismo	17	0.53	31	0.97
Alianzas Intermunicipales en el Marco del Turismo	36	1.13	39	1.22
Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Habitantes	7	0.22	33	1.03
Incentivos en la Inversión Pública y Privada	45	1.41	42	1.31

Diseño de Servicios Turísticos Sostenibles	30	0.94	56	1.75
Promoción del Turismo en la Región	43	1.34	48	1.50
Responsabilidad Social Empresarial	3	0.09	8	0.25
Deficiencias en las políticas de Medio Ambiente	13	0.41	14	0.44
Cambiante Normatividad Turística	24	0.75	5	0.16
Alta Rivalidad de Competidores	22	0.69	26	0.81
Deficiencias en Innovación Tecnológica	34	1.06	30	0.94
Desculturización del Municipio	10	0.31	13	0.41
Desconocimiento por Parte de Turistas Nacionales e Internacionales	14	0.44	33	1.03
Imagen de Colombia en el Exterior	1	0.03	1	0.03
Enfoque Errado del Servicio al Cliente	6	0.19	12	0.38

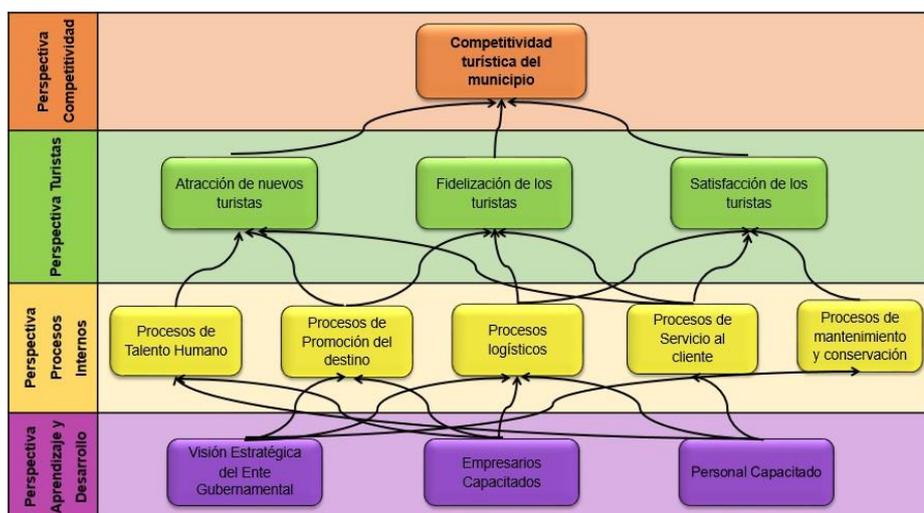
Fuente: Elaboración propia

En este contexto, las variables de intervención estratégica fueron: Infraestructura turística emergente, Alianzas intermunicipales en el marco del turismo, Incentivos en la inversión pública y privada, Promoción turística de la región, Diseño de servicios turísticos sostenibles, Destino turístico competitivo, Falta de información y Deficiencias en innovación tecnológica, las cuales se presentaban en la zona de conflicto, posteriormente se realizó la caracterización de dichas variables de intervención estratégica, con el fin de visualizar los factores que favorecen el desarrollo y la competitividad del turismo en el municipio de Guadalupe.

Fase III. Indicadores de gestión

La tercera fase inició con la caracterización de los actores sociales, a saber, turistas, empresarios, alcaldía municipal, Gobernación, habitantes e instituciones educativas, la cual tuvo como base de análisis las motivaciones, intereses y medios de acción en el sistema turístico, seguidamente se realizó el mapa estratégico, el cual se presenta a continuación:

Figura 7. Mapa estratégico del plan estratégico de turismo



En este contexto, se propuso la tabla balanceada con 23 programas, los cuales fueron priorizados y socializados a la Alcaldía Municipal.

- ✓ Implementar mecanismos de formación guías turísticas.
- ✓ Definir programas de mantenimiento y conservación de los atractivos turísticos.
- ✓ Crear convenios con Institutos de Lenguas para la enseñanza de la segunda lengua.
- ✓ Establecer jornadas de concientización a los habitantes y los turistas sobre la importancia del buen uso y cuidado de los atractivos turísticos del municipio.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias orientadas a crear una cultura enfocada en la atención al cliente.
- ✓ Formular planes de turismo alternativo, tales como ecoturismo, turismo de naturaleza, aventura y extremo.
- ✓ Crear canales de comunicación con los turistas, con el propósito de forjar relaciones redituables.
- ✓ Establecer mecanismos de sensibilización del medio ambiente con los diferentes stakeholders del turismo.
- ✓ Implementar herramientas de marketing digital, con el fin de promocionar el municipio y los atractivos inherentes al proceso turístico. Implementar puntos de información al turista concerniente a comunicar diferentes aspectos relacionados con el tiempo de estancia en el municipio.
- ✓ Establecer jornadas de señalización en las rutas aledañas a los distintos atractivos turísticos.
- ✓ Establecer jornadas de capacitación en los diferentes establecimientos en temáticas de índole turístico.
- ✓ Diseñar una plataforma web del municipio, la cual contenga información de interés para turistas actuales y potenciales.
- ✓ Caracterizar las fallas presentes en los diferentes establecimientos comerciales, con el fin de proponer acciones preventivas y correctivas en la prestación del servicio.
- ✓ Diseñar e implementar planes de gestión del talento humano en el marco de generar aspectos ligados a la cultura organizacional.
- ✓ Establecer jornadas de mantenimiento de las vías terciarias cercanas a los atractivos turísticos.
- ✓ Establecer jornadas de diálogo entre los diferentes alcaldes de municipios aledaños.
- ✓ Formular planes turísticos integrales con el propósito atraer nuevos turistas nacionales e internacionales.

- ✓ Plantear mecanismos para medir la satisfacción de los turistas frente a la prestación del servicio, con el fin de generar acciones de mejoramiento continuo.
- ✓ Analizar continuamente la infraestructura turística del municipio en el marco de la competitividad regional y la calidad de vida de los habitantes.
- ✓ Generar alianzas con los entes gubernamentales para la formación y actualización de los empresarios en el marco de la normatividad vigente.
- ✓ Formular planes de medición y seguimiento en el ámbito económico, con el propósito de validar el efecto del turismo de la región.
- ✓ Establecer planes conjuntos de turismo con municipios aledaños en el marco de la competitividad regional.

Conclusiones y recomendaciones

El diseño de un plan estratégico de turismo en el municipio de Guadalupe, Santander posibilita la generación de múltiples programas en las perspectivas competitividad, turistas, procesos internos y de aprendizaje y desarrollo, teniendo en cuenta la relevancia de variables internas y externas, las cuales se definen objetivamente en el marco de la influencia y dependencia del sector en la región objeto de estudio, dichos parámetros cumplen cabalmente con lo reglamentado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, vislumbrando la presentación ante entes públicos y privados conllevando la potencial adjudicación de recursos.

El turismo en el municipio de Guadalupe, Santander presenta idóneos elementos en el marco de la sostenibilidad de la región, en tal sentido, existen variables internas que fortalecen la gestión estratégica y turística, tal como lo son: variedad de atractivos, calidad humana de los habitantes, cercanía a la vía nacional, destino de bajo costo, seguridad del municipio, infraestructura turística emergente, gastronomía típica y acceso gratuito a sitios turísticos; así mismo, se visualiza en el macroentorno aspectos susceptibles de revisión, por ejemplo, falta de información, falta de señalización, poca frecuencia en el transporte intermunicipal, falta de actividades recreativas en los sitios turísticos, falta de agencias de viaje locales, falencias de bilingüismo en la región y falta de transporte en el interior del municipio, los cuales consolidan escenarios posibles de acción por parte de las diferentes partes interesadas, no obstante, existen factores que deberán ser controlados o mitigados, con el propósito de alcanzar el reconocimiento a nivel regional, nacional e internacional.

La gestión turística de los diferentes municipios o localizaciones geográficamente, particularmente de Guadalupe, Santander debe ser analizada de una forma holística, es decir, teniendo presente las múltiples influencias y dependencias entre las variables internas y

externas, en tal sentido, las variables estratégicas de intervención son: Infraestructura turística emergente, alianzas intermunicipales en el marco del turismo, incentivos en la inversión pública y privada, promoción turística de la región, diseño de servicios turísticos sostenibles, destino turístico competitivo, falta de información y deficiencias en innovación tecnológica, las cuales se encuentran localizadas en la zona de conflicto posibilitando la generación y priorización de escenarios de operación.

La competitividad del municipio de Guadalupe, Santander en el marco del turismo se consolida por medio de la participación conjunta de los múltiples actores sociales, tales como, turistas, empresarios, Alcaldía municipal, Gobernación, habitantes e instituciones educativas, en diferentes programas bajo diversas escalas de priorización, en tal sentido, debe considerarse el monitoreo continuo de la implementación en las perspectivas financieras, clientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo , teniendo como premisa el logro de las metas formuladas en el periodo 2020 – 2023.

Referencias

- Alcaldía de Guadalupe Santander. (s.f.). Información General. Disponible en: http://www.guadalupe-santander.gov.co/informacion_general.shtml
- Boullon, R. (2006). Planificación del espacio Turístico. Disponible en: http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacio-turistico-roberto-c-ballon.pdf
- Centro Europeo de Empresas e Innovación. (s.f.). Plan estratégico e implantación del cuadro de mando integral. Disponible en: https://www.camaracr.org/uploads/tx_icticontent/Manual_Experiencias_Plan_Estrategico_y_CMI_01.pdf
- El Tiempo. (2017). El turismo puede crecer por encima del 10 % este año Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/expectativas-de-crecimiento-del-turismo-en-colombia-38933>
- Guzmán, A., Malaver, M. & Rivera, H. (2005). Análisis estructural. Técnica de la prospectiva. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1204/BI%2024.pdf>
- Martínez del Vas, G. (2017). Aplicación de los principios de la planificación estratégica al turismo. Análisis de un proceso de escala regional. Cuadernos geográficos de la Universidad de Granada, 56(1), 265-289.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Guía turística Santander, Colombia. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=58197&name=GuiaTuristicaSantander-ok.pdf&prefijo=file>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Plan Sectorial De Turismo 2014-2018. Disponible en: www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). El turismo un fenómeno económico social ¿Por qué el Turismo? Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Universidad Tecnológica Nacional de Carreras de Turismo y Hotelería. (s.f.). Introducción al turismo. Disponible en: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Capítulo 18. El neuroliderazgo y el clima organizacional en la diversidad de género en empresas del sector de la construcción de Sogamoso

Otálora Gómez, Lina María¹

Resumen

En el panorama actual existen organizaciones que presentan dificultades en las relaciones entre sus colaboradores y líderes empresariales (De la Rosa-Navarro, y Carmona-Lavado, 2010, p.113). Esta teoría ha llevado a la neurociencia a investigar a gerentes y trabajadores con el fin de aportar un mejor entendimiento en sus relaciones. De ahí parte esta investigación que tiene como objetivo central analizar las características de dos gerentes: primero un líder masculino de la empresa Cemco de Colombia S.A y segundo un líder femenino de la empresa Proceramicol S.A.S y desde la neurociencia entender el comportamiento de los líderes y su aporte en el clima organizacional. Lo anterior bajo la premisa investigativa de autores como Néstor Braidot (2014, p.2), Daniel Vicente Pallarés (2011, p.17), David Rock (2008, p.1) y otros autores que han aportado al liderazgo desde la neurociencia. Esto se realizó por medio de un estudio de caso y se analizó a gerentes de diferente género, aplicando una metodología mixta de clima organizacional y liderazgo a cada empresa a través del modelo SCARF. Concluyendo diferencias como: una mayor confianza, mejores relaciones, empatía y comunicación del líder femenino a comparación del masculino enfocado en planeación, recompensas, delegación.

Abstract

In the current scenario there are organizations that present difficulties in relationship with their collaborators and business leaders (De la Rosa-Navarro, y Carmona-Lavado, 2010, p.113). This question has led neuroscience to investigate management and collaborators in order to provide a better understanding of their relations. From there starts this research that aims to analyze the characteristics of two management: one leader male of the company Cemco of Colombia S.A and one female leader of Proceramicol S.A.S and from neuroscience in order to understand the behavior of leaders and their contributions to the organizational climate of companies. A study that focuses on the neuroscientific part to detail the differences of the leaders and their contribution in the organizational climate. Under the investigative premise of authors like Néstor Braidot (2014, p.2), Daniel Vicente Pallarés (2011, p.17), David Rock (2008, p.1), and other authors authors that have contributed to leadership since neuroscience.

¹ Administrador de Empresas, Mg en Psicología Organizacional, Magister en Newromarketing, Coordinador del Programa de Administración de empresas, Universidad de Boyacá, lmotalora@uniboyaca.edu.co

This was done through a case study, was analyzed the managers of different gender are analyzed, applying a mixed methodology of organizational climate and leadership to each organization through the Model SCARF. Concluding differences such as: greater certainty, better relationships, empathy and communication of the female leader compared to the male which focused on planning, rewards, and empowerment.

Introducción

El líder cumple un papel fundamental para el desarrollo de las buenas relaciones laborales y adicionalmente influye en el clima organizacional, es decir, como lo perciban los trabajadores en su forma de relacionarse y comunicarse, señalarán el entorno laboral favorable o desfavorablemente (Peraza & Remus, 2004 y Ponce, 2014, p.27). Es por esto que en el nuevo paradigma organizacional “los líderes influyen en sus colaboradores, y su comportamiento afecta en los resultados y metas de la empresa” (Morán, 2007, citado en Serrano & Portalanza, 2014, p. 118)

Consecutivamente, en este paradigma se evidencia nuevos problemas en las organizaciones, descubriendo el aumento de la infelicidad, estrés y descontento; conduciendo a que los especialistas desarrollen nuevos modelos de liderazgo y realicen investigaciones para disminuir estos inconvenientes (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.5). Es por ello, que la neurociencia ha comenzado a estudiar el liderazgo con la finalidad de utilizar sus herramientas de neurociencia y conocer a profundidad el cerebro, para mejorar el desempeño en los gerentes, desarrollando el concepto de neuroliderazgo.

El neuroliderazgo como menciona Arana (2012, p. 1-2) está relacionado en comprender como funciona el cerebro de un buen líder. Estudia los procesos cerebrales para entender:

- El desempeño de la persona
- La forma de relacionarse
- Manejo de su equipo de trabajo
- Toma de decisiones
- Inteligencia emocional

Logrando el desarrollo de las capacidades del líder y a su vez estudiar factores intelectuales y emocionales en su vida laboral.

Por lo cual la investigación se enfocó en analizar el liderazgo en hombres y mujeres desde el modelo SCARF (neurociencia) del sector de la construcción con el propósito de poder mejorar la gestión de las organizaciones. De igual manera corroborar las diferencias y similitudes en ambos géneros.

El alcance de la investigación es un estudio de caso descriptivo, ya que pretende recoger la información sobre el clima organizacional y las características de los líderes e indicar como aportan y se relacionan los gerentes con sus colaboradores.

Referente Teórico

A continuación, se contextualizan conceptos como el liderazgo, clima organizacional, género y términos enfocados en el área de la neurociencia con el motivo de comprender la investigación.

Para Escandón y Hurtado (2016, p. 138) el liderazgo se ha investigado por varios años demostrando una importancia dentro de la organización y un cambio con el pasar del tiempo; logrando que el concepto y las teorías del liderazgo evolucionen.

Según Fullan (2002) el objetivo principal de todo líder es conseguir que en las empresas se generen buenas relaciones para obtener las metas esperadas, además de generar cambios para adaptarse al entorno, tomar decisiones acertadas, fomentar el crecimiento y participación de los colaboradores a través del desarrollo de habilidades (citado en Serrano, B. y Portalanza A, 2014, p. 2).

Esto se observa desde el clima organizacional que contempla el sentir de los empleados hacia la organización y hacia el líder. Por consiguiente, el clima organizacional se origina de los primeros especialistas del campo psicológico con Kurt Lewin en 1939, el cual estudió el comportamiento del colaborador y resaltó el clima como un factor importante porque percibe las relaciones humanas en ambientes laborales (Méndez, 2006).

Más adelante otros autores como Chiavenato (2007, p.28) o Quiroga (2007, p.15), referencian “el clima organizacional como el ambiente en que los miembros de una organización viven día a día sus relaciones laborales e incide en su comportamiento y productividad”

Igualmente, el clima depende de la percepción y sentir de cada empleado frente a su calidad de vida laboral. Para Great Place to Work (2014) el líder debe generar buenas condiciones y relaciones con el colaborador, creando ambiente de confianza, satisfacción, crecimiento personal y profesional ya que se puede ver afectado el desempeño laboral y hasta los objetivos de la organización (Bloch & Whitely, 2003; Goleman, 2000; Stringer, 2002, citados en Contreras Rios, D., & Jimenez Ayala, L. F. 2016).

Liderazgo y género

En las últimas décadas se ha demostrado un interés por las diferencias entre hombres y mujeres en sus estilos de liderazgo, por lo cual, algunos realizaron investigaciones y presentaron diferencias o semejanzas de los géneros a la hora de ejercer el liderazgo (Cuadrado, 2003, p. 286).

Dentro de estos estudios se destaca autores como: primero Eagly y Johnson (1990, p. 288) que muestran como las mujeres son más democráticas y participativas; y los hombres tienen un estilo de orientación a la tarea y relaciones. Segundo a Gibson (1995, p. 303) que realizó el estudio en cuatro diferentes países y encontró semejanzas en los estilos de liderazgo. Tercero y último Cuadrado (2003, p. 304) que concluye que las mujeres son más transformacionales (guían y transforman a sus trabajadores para alcanzar los objetivos), consideradas y atentas con los subordinados y los hombres tienden a tener un liderazgo transaccional (motivan con promesas, recompensas para cumplir sus metas) y son observadores del desempeño de los subordinados para corregirlo.

Neuroliderazgo.

Según autores como Braidot (2013, p.1) desde la década de los noventa se están rompiendo paradigmas, llamándola la “*década del cerebro*” y es donde las organizaciones y especialistas en neurociencia se unen para traer un cambio en la gestión de las empresas. Surgiendo el neuroliderazgo término que mencionó por primera vez David Rock en el 2012 y ayuda a comprender a las organizaciones como trabaja el cerebro de sus líderes a fin de mejorar y lograr ser un “*quiet leadership*” que “*lidera a través del ejemplo*” (Universidad Internacional de la Rioja, 2016) porque hace uso correcto de su capacidad analítica, creativa e inteligencia sintética; logrando confianza, respeto y compromiso de sus colaboradores.

Para Braidot (2013) especialista en el tema, el neuroliderazgo “*intenta definir la base neuronal del liderazgo y estudia los procedimientos del cerebro que explican la conducta reflejada en el desempeño del individuo, la toma de decisiones, la inteligencia y aprendizaje, entre otros aspectos vinculados al mundo organizacional y del ejercicio del líder*”. (citado en Trujillo, 2013, p1)

Por consiguiente, el neuroliderazgo pretende comprender y mejorar las capacidades personales del cerebro del líder con el objetivo de poder mejorar el desempeño y relaciones con sus empleados y compañeros.

Como se mencionó anteriormente el líder guía, toma decisiones y trata con sus emociones. Y todas estas funciones al ejecutarlas en su trabajo se ven involucradas funciones del cerebro. Tales como:

- **Lóbulo frontal**, el cual participa en la función ejecutiva con ello se habla de una planificación, control, coordinación y práctica de una conducta. Encargado de procesar los pensamientos, lenguaje y resolución de problemas”. (Martínez-Selva, Sánchez-Navarro, Bechara & Román, 2006, p.413).
- **Corteza Ventromedial Prefrontal**, que está “ubicada en el lóbulo frontal en la parte inferior de los hemisferios cerebrales incluye áreas de Brodmann 10, 14, 25, 32, partes del área de Brodmann 11,12 y 13. Esta corteza muestra que está implicada en la toma de decisiones” (Bechara, Damasio, Anderson, 1994, p 7, 14, 21).
- **Corteza prefrontal dorsolateral**, que tiene un papel fundamental en la memoria de trabajo y funciones ejecutivas.

Cuando se habla de memoria de trabajo se relaciona con la toma de decisiones, porque contribuye a la utilización de las experiencias pasadas para elegir una decisión en el presente. (Martínez-Selva et al., 2006, p.415).

- **Corteza cingulada anterior**, que está en las áreas de Brodmann 24, 32 y 33 y tiene un papel en las funciones cognitivas racionales, toma de decisiones, empatía y emociones. Este se activa cuando se esperan consecuencias negativas o conflicto entre opciones a la hora de tomar decisiones (Martínez-Selva et al., 2006, p 416).
- **Sistemas 1 y 2**, que fueron “creados por Daniel Kahneman en el 2002 donde postula ya no un homo economicus, es decir un hombre que toma sus decisiones racionalmente, sino al contrario esta se ve afectada por el sistema 1 o sea por las emociones actuando rápido y automáticamente. El sistema 2 cuando tomar decisiones a consciencia, por medio de un proceso cognitivo y analizando cuidadosamente todo”. (Chahin,2016, p. 101).
- **Corteza orbitofrontal**, que forma una estrecha relación con el sistema límbico. Incluye áreas de Brodmann 10, 11 y 47. Una de sus funciones es el procesamiento y regulación de las emociones participando de forma importante en la toma de decisiones (Universidad Internacional de la Rioja, 2016, tema 4).
- **Sistema límbico y amígdala**, que está asociado a la emoción, aprendizaje y la memoria. “Dentro del sistema límbico se encuentra dos estructuras especiales el hipotálamo y la amígdala. La amígdala son dos estructuras en forma de almendra, que participa en las emociones y ayuda a coordinar la respuesta del cuerpo ante situaciones de amenaza”. (Sánchez-Navarro y Román, 2004, p.224).

Inteligencia Emocional

En la década de los noventa entró en furor el concepto de inteligencia emocional creado por Daniel Goleman (2008) que para el autor es: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás. Motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones” (p.10). Es decir que al momento en el que el líder o empleado reconoce sus emociones y las de los demás puede generar mejores relaciones en su lugar de trabajo, lograr una buena comunicación y/o desempeño.

Neuronas espejo

Rizzolatti en 1996 en sus investigaciones descubrió que el sistema nervioso de los primates es capaz de representar las acciones de los otros o imitarlas. Posteriormente él, junto con su equipo de trabajo en el 2005 demostraron que lo hacían por las neuronas espejo del lóbulo parietal inferior ya que permitían entender las intenciones del otro y asimilarlas (citado en Sutil, 2013, p. 116).

Se entiende por neuronas espejo a cierta clase de neuronas que se activan cuando un ser viviente ejecuta una acción después de haberla observado en otro. (Sutil, 2013, p. 117)

Las neuronas espejo se activan en el cerebro al mirar acciones, emociones o sentimientos en otro para sentirlos como propios. Estas neuronas consiguen que se imite y se realice una empatía es decir ponerse en el lugar del otro.

Estas neuronas envían señales al sistema límbico por medio de la amígdala logrando que se sienta dicha emoción. Esto por ejemplo se observa en las películas donde el televidente se conecta con la emoción que surge en la escena que está pasando, ya sea tristeza, alegría, ira, etc.

Neuroplasticidad

La neuroplasticidad ocurre durante toda la vida porque el cerebro tiene la capacidad de adaptarse y cambiar como resultado de las experiencias vividas. Y es que el cerebro continúa creando nuevas conexiones neuronales y alterando las existentes por las experiencias, conductas o nueva información que llega.

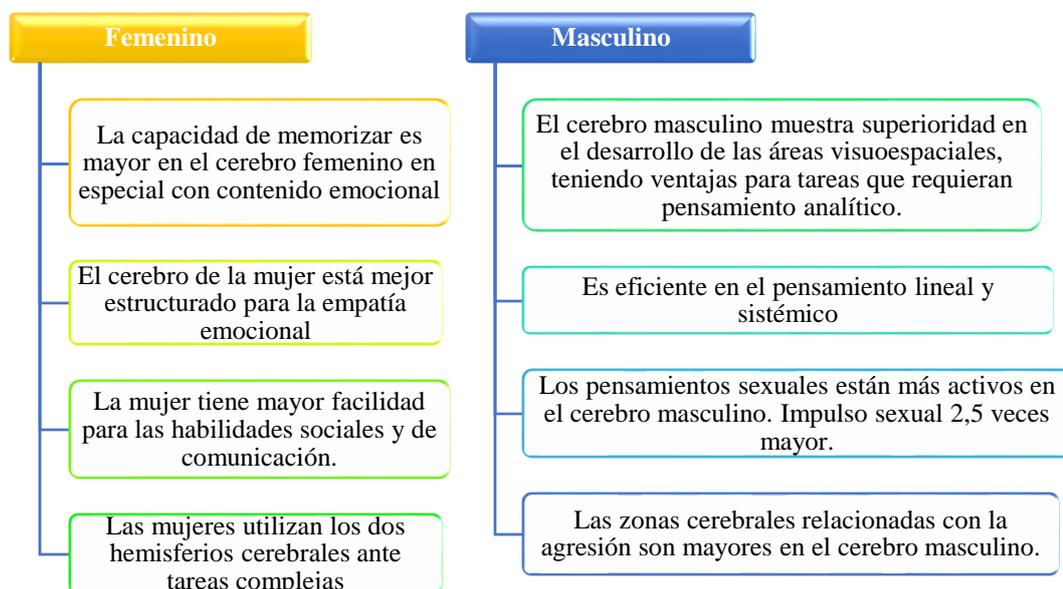
Neurogenero.

Desde que se inicia el desarrollo embrionario empieza a existir diferencia entre el cerebro del hombre y la mujer y esto ocurre a las ocho semanas de gestación (Braidot, 2014, p. 3). En el momento en que las hormonas sexuales causan la diferencia del cerebro desde la morfología

hasta las funciones, se obtiene que el procesamiento de la información, emociones, conducta y toma de decisiones sea diferente en ambos géneros; esto se da por la neuroplasticidad donde el cerebro cambia por el aprendizaje y las experiencias.

Es difícil configurar un único patrón donde se explique cómo los hombres y mujeres piensan o actúan a la hora de ejercer el liderazgo pues son factores ambientales, sociales, emocionales, genéticos que influyen y los hace ser diferentes. Aunque Braidot (2014, p. 4) en su artículo “El género en el cerebro” muestra las diferencias que contribuyen a explicar estilos de liderazgo y gestión de organizaciones referenciando algunas diferencias entre el género masculino y femenino como se analiza en la Figura 1.

Figura 1: Diferencia cerebral en el estilo de liderazgo femenino y masculino



Fuente: Elaboración propia (2016).

Modelo SCARF

Creado por David Rock (2011, p.17) consiste en conocer el comportamiento de los líderes y como pueden incrementar su efectividad. Se tiene en cuenta que el modelo pretende dar recursos al líder para que sepa como influenciar en otros para mejorar su compromiso con la organización. Este modelo se basa en las amenazas y recompensas porque las personas a la hora de visualizar su premio realizan un mejor desempeño, por ende, se debe crear una respuesta positiva que motive al trabajador.

Este modelo se divide en cinco dominios que utiliza el líder y cada miembro en su equipo de trabajo. Para Rock (2008) los cinco dominios son:

- Estado/Status: Se enfoca en cómo se siente su empleado o el líder en relación con los otros. Aquí se tiene en cuenta el feedback positivo donde se logre una comunicación fluida sin miedo a los comentarios y se debe dar de forma constructiva. Consegir que crezcan ayudándoles a que cumplan sus metas. Sensación de estatus crece cada vez que cumplen sus objetivos.
- Certeza: Busca que el líder tenga transparencia con sus trabajadores, contarles y mantenerlos informados de lo que está pasando en la empresa y del porqué se está llevando a cabo esas metas. Con ello se pretende que la gente se sienta parte de la empresa y no se preocupen por la incertidumbre.
- Autonomía: Porque es fundamental que los colaboradores sientan autonomía y empoderamiento en sus cargos, para ellos implica que los colaboradores tomen decisiones y aprendan de ellas.
- Afinidad/Relaciones: Porque unas buenas relaciones llevan a estar conectado con el equipo, a generar confianza y entendimiento, así mismo de estar abiertos a escuchar ideas y trabajar en equipo. Se debe fomentar el respeto, sinceridad y comunicación respetuosa.
- Equidad/ Justicia: Aquí es donde se valora la recompensa. El líder debe aplicar las mismas reglas para todos siendo éstas justas. Que los colaboradores participen en el diseño de las reglas y así sabrán que tienen que hacer desde el principio (p.3)

Los líderes que aplican el modelo SCARF proporcionan seguridad, confianza y compromiso teniendo un feedback positivo. (Rock, 2011, p.19)

Conjuntamente como menciona Rock (2008, p.7) las organizaciones que aplican el modelo SCARF en el proceso administrativo pueden reestructurar algunos ítems como el sistema de recompensa, sistema de comunicaciones, toma de decisión, estructura de remuneración e información con el fin de mejorar la organización, cumplir metas y tener un clima laboral óptimo.

Diseño Metodológico

La investigación es un estudio de caso de alcance descriptivo, ya que pretende recoger la información sobre el clima organizacional y las características de los líderes e indicar como aportan y se relacionan los gerentes con sus colaboradores.

El tipo de investigación al que corresponde el diseño metodológico es empírico deductivo de enfoque mixto o cualimétrico que conlleva la recolección de datos cualitativos y cuantitativos y su respectivo análisis por medio de un conjunto de procesos empíricos, sistemáticos y críticos de manera conjunta (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La investigación mixta se realizó porque combina los resultados de ambos enfoques realizando un aporte más valioso para responder a las hipótesis planteadas. Del enfoque cuantitativo se seleccionan los resultados numéricos utilizados en las encuestas de clima organizacional de la Escala EDCO (Escala de Clima Organizacional) con el propósito de analizar la percepción de los trabajadores dentro de la organización, la prueba consta de 40 ítems valorando características como relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos (Yuseet, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria, s.f). Esta encuesta se aplica a los trabajadores de la empresa Proceramicol S.A.S y Cemco de Colombia SAS de acuerdo a la disponibilidad de tiempo del empleado.

En el caso de evaluar al líder se aplicará una encuesta creada por el Instituto de NeuroLeadership que ofrece un enfoque personalizado para la neurociencia aplicada, este Instituto cuenta con operaciones en todo el mundo desde Estados Unidos, Australia, Brasil y Singapur. Ofreciendo metodologías y marcos únicos basados en el cerebro ayudando a las personas y organizaciones a facilitar el entendimiento del humano y desarrollar cambios positivos con el objetivo de alcanzar eficacia. Este cuestionario consta de 14 preguntas enfocadas en el modelo SCARF para conocer que maneja el líder y en cuales debe trabajar ayudando a comprender como reacciona él y sus colaboradores, como opera sus emociones y se comunica. Esta encuesta no tiene respuestas buenas o malas, sino por el contrario pretende que el líder se dé cuenta como maneja las dimensiones del modelo SCARF.

Por parte del enfoque cualitativo se llevará a cabo una entrevista estructurada, con preguntas preestablecidas para que ambos líderes puedan responder sobre los cinco dominios del modelo SCARF con el fin de comparar la información obtenida y complementarla con el cuestionario cualitativo de neuroliderazgo anteriormente mencionado. Este cuestionario tiene en cuenta los puntos clave de cada dimensión del modelo SCARF a través del Instituto de NeuroLeadership.

Por el tiempo corto disponible de las empresas, complejidad de equipo de neurociencia, la investigación se delimita a dos organizaciones de un mismo sector, pero con un líder de cada género. Se presente para un futuro poder aplicar a todas las empresas del Sector de Construcción de la ciudad de Sogamoso.

La investigación pretende contribuir al mejoramiento del comportamiento, cultura, relaciones y desarrollo organizacional de la empresa. Presentar un análisis a cada empresario y estrategias de mejoramiento para aplicar en su labor.

Población y muestra

❖ **Proceramicol S.A.S** Es una empresa productora de ladrillo a la vista, constituida hace 25 años en la que se enfoca en distribuir ladrillo, bloque, adoquín a constructoras del sector. Su administrada y propietaria Marlene Gómez Hernández que es la gerente desde hace 25 años y tiene 15 colaboradores de las áreas de producción. En el cual 14 son hombres y una mujer. (Proceramicol SAS, 2016)

❖ **Cemco de Colombia S.A.S** Es una empresa dedicada a la representación y comercialización de materiales de construcción, creada hace 30 años. Sus productos van enfocados en materiales para construcción como cemento, cubiertas, aceros de construcción, trefilados, cales industriales entre otros. Es administrada por Juan María hace 10 años. Tiene 21 empleados entre ellos 7 mujeres y 11 hombres. (Cemco de Colombia SAS, 2016)

Es decir que se aplicaran 36 encuestas a los empleados de las dos empresas y con su respectiva entrevista y encuesta del modelo SCARF dirigida a los 2 líderes.

Hipótesis

Las hipótesis del proyecto se plantearon de acuerdo con el proceso de Pájaro (2012, p.6) que consiste en dos etapas, una empírica por medio de conocimientos o experiencia del investigador y otra etapa teórica basada en una revisión de la literatura enfocada en liderazgo y género.

Realizando la clasificación de la literatura de acuerdo a la metodología Sytematic Reviews in the Social Sciences de Pettricrew y Roberts (2006) se enfoca la Hipótesis 1a-1b, 3 y 4 hacia la clasificación del modelo SCARF de acuerdo con estudios anteriores y la hipótesis 2 se enfoca hacia las diferencias del cerebro.

De lo anterior se han planteado en esta investigación las siguientes hipótesis:

- H1a: Los líderes femeninos, son más carismáticos, con una influencia idealizada (confianza, admiración y respeto), motivación inspiracional (fomentan el optimismo y entusiasmo) y consideración individualizada. Es decir, una afinidad/relaciones, certeza y estatus.

H1b: Mientras que los hombres se enfocan en las recompensas y en delegar funciones, de forma transaccional y con mayor autonomía y equidad. Tal como postulaban Eagly y Johannesen-Schmidt en el 2001 y Cuadrado en el 2003 referenciando las investigaciones de Hackman, Furniss, Hills y Paterson, 1992; Maher, 1997; López-Zafra y del Olmo, 1999.

- H2: Las mujeres líderes utilizan la empatía emocional y tienen la habilidad de socializar y de comunicación mientras que los hombres utilizan el pensamiento sistémico, analíticos. Así como postula Braidot (2014) en su estudio *El género en el cerebro. Diferencias que contribuyen a explicar estilos de liderazgo y gestión de organizaciones*.
- H3: Los colaboradores del líder femenino presentan un nivel de participación alto en la toma de decisiones y relaciones interpersonales. (Aguirre, 2016)
- H4: Se muestra en los colaboradores más sentido de pertenencia en la empresa Cemco de Colombia SAS que Proceramicol S.A.S (la hipótesis se muestra en el estudio con la empresa Española Grupo GSS con un alto índice de sentido de pertenencia de sus trabajadores en la organización (Dávila de León, Jiménez, 2014, pp272-302).

Resultados Finales

Para la investigación, en primer lugar, se aplicó la encuesta de clima laboral a todos los empleados de cada empresa, después se aplicó al líder la encuesta del Instituto de NeuroLeadership para proseguir con la entrevista. Eso se realizó durante varios días en las organizaciones dado la complejidad del tiempo disponible de cada colaborador.

Teniendo los datos del clima organizacional se hace un análisis de los resultados por medio del programa SPSS y para el análisis del cuestionario del líder y entrevista se realizó de acuerdo con el programa estadístico del Instituto de NeuroLeadership que arroja los resultados instantáneamente.

Como primera medida se concluyó sobre las hipótesis de estudio:

- H1a - H1b: En el modelo SCARF (estatus, certeza, autonomía, relaciones y equidad), el líder femenino tuvo los dominios más altos en certeza y relaciones. Teniendo certeza en 35.7% y relaciones 21.4% evidenciando ser una persona que le gusta planificar y que los trabajadores estén al tanto de las situaciones buenas o malas que suceden en la empresa, para de esta manera lograr un mayor compromiso y motivación. Tiende hablar con ellos de temas diferentes al de la empresa y le gusta acercarse a ellos. Esto se correlaciona con lo que postula Eagly y Johannesen – Schmidt (2001) y Cuadrado (2003) mostrando que las mujeres cuando lideran tienden a fomentar las relaciones con optimismo y respeto hacia sus colaboradores. Con ello la hipótesis 1 a se verificó en la investigación porque muestra un dominio de la certeza, relaciones y estatus.

Para el análisis de la hipótesis 1b se analiza al líder masculino teniendo en cuenta el dominio de autonomía y equidad. En el cual se refuta porque muestra un dominio alto en la equidad y

autonomía. Arroja en la equidad un 28.6% un porcentaje mayor que el líder femenino, tiene en cuenta el desempeño, responsabilidad y cumplimiento de los objetivos de los trabajadores.

Asimismo, el empleador les delega y da autonomía en sus trabajos. Deja que desarrollen sus propias metas, metodologías y planificación, pero en el momento que piden una guía o colaboración él los ayuda.

Entonces si se tiene en cuenta, que el líder masculino sí evidencia mayor equidad y autonomía que el líder femenino y se puede confirmar la hipótesis 1b.

- H2: Se verificó que la mujer utiliza la empatía emocional y tienen la habilidad de socializar y de comunicación mientras que los hombres utilizan el pensamiento sistémico y analítico. El líder femenino mostró mayor importancia en las relaciones con sus trabajadores, al igual que genera empatía, habilidad en la comunicación y socialización. Mientras que el líder masculino, aunque le importa las relaciones, se enfocó mucho en la metodología, planificación y control.
- H3: En las relaciones interpersonales se observa que hay un nivel alto porque el líder femenino le importa mucho el trabajo en equipo, como ellos se sienten con sus compañeros y está pendiente de los problemas o conflictos que se presentan entre ellos. Las relaciones interpersonales puntúan con un 4,1 de 5 como puntaje máximo.

Por lo cual, la hipótesis 3 se cumpla en cuanto a que al líder femenino escuche a sus trabajadores, pide sus opiniones para la toma de decisiones y las tiene en cuenta a la hora de elegirla.

Los colaboradores piensan con un 40% que tienen una alta participación en la toma de decisiones, un 33% casi siempre y un 27% algunas veces. Logra un puntaje alto en su totalidad pues sienten que los toman en cuenta a la hora de dar su opinión, aunque ella no da tanta autonomía y se denota en la entrevista al mencionar que supervisa lo que realizan los trabajadores y ellos consultan con ella antes de tomar una decisión importante en su labor diaria.

Esto se contempla en el estudio de Aguirre (2016) al analizar 361 empresas del Cantón Agro Lago concluyendo que el nivel de participación en la toma de decisiones de los colaboradores con un líder femenino es alto, pero también el líder comúnmente no deja que los trabajadores tomen sus propias decisiones en su trabajo.

Con la anterior afirmación se puede analizar desde la neurociencia que la toma de decisiones que debe realizar el líder femenino a diario se debe tener presente, el *sistema 1 y sistema 2* de Kahneman donde la decisión se toma de forma instintiva, emocional y rápida con excepción de las decisiones complejas donde entra el *sistema 2*. Esto se reafirma con Pallarés (2011) al mencionar que la memoria emocional afecta en el proceso de toma de decisiones en especial

del cerebro femenino por ende el líder femenino favorece a los stakeholders de la organización, ya que el proceso de toma de decisiones requiere tres aspectos: autoobservación, razonamiento y gestión de las emociones (Braidot (2010), citado en Pallarés, 2011 p. 27).

De igual manera, como menciona López (2011), se ha demostrado que la *corteza cingulada anterior* es mayor en las mujeres (esta tiene ver con la toma de decisiones) y se evidencian surcos más intensos en el lóbulo temporal donde se presentan las emociones.

Igualmente en la toma de decisiones, planeación y coordinación se activa el *lóbulo frontal* y en especial la *cortaza ventromedial prefrontal* y *la corteza prefrontal dorsolateral* en ambos géneros; ya que antes de tomar la decisión se impulsa la parte inferior de los hemisferios cerebrales y logra revivir la emoción que se tuvo de experiencias pasadas por tomar una decisión similar y del lóbulo frontal que convierte la información existente para decidir un plan de acción para ejecutar dicha decisión.

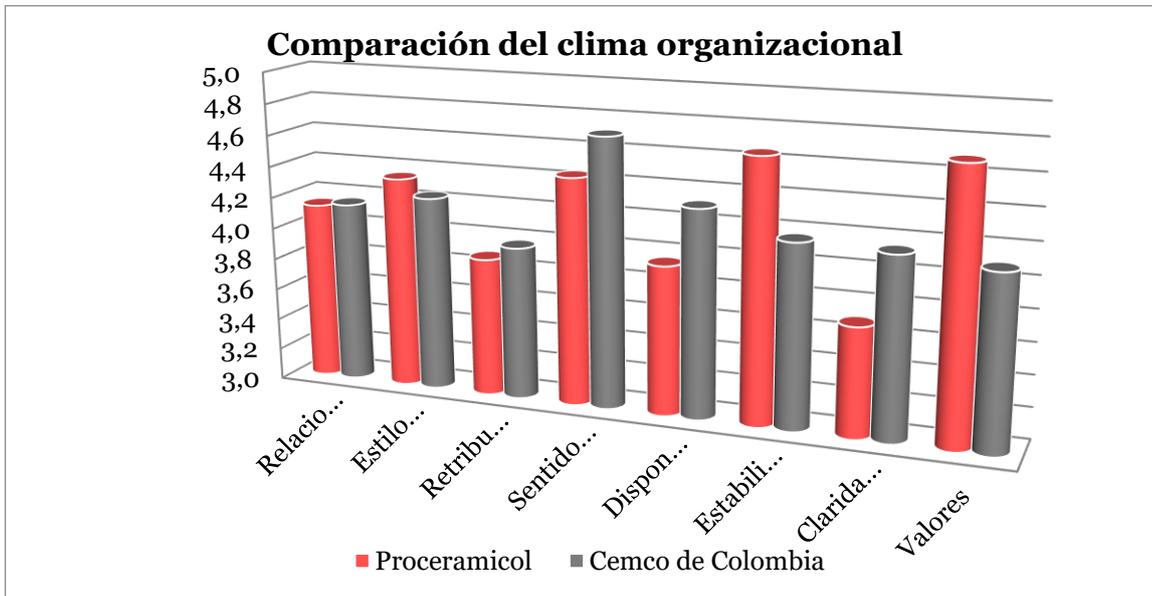
- H4: El sentido de pertenencia de los colaboradores de ambas empresas era alto y teniendo una escala de 1 a 5 la empresa del líder femenino presentó 4,4 y del líder masculino 4,7 puntos, siendo ambas organizaciones muy estables con sus colaboradores, fomentadoras del compromiso y sentido de pertenencia. Pero por esa diferencia de 0,3 puntos se confirmó la hipótesis 4. Los colaboradores expresan más sentido de pertenencia en la empresa Cemco de Colombia SAS que Proceramicol SAS.

Ya teniendo los resultados de las hipótesis, a continuación, se enseña los resultados del clima organizacional de acuerdo al cuestionario EDCO en el cual tiene subescalas que valoran características específicas del clima de las cuales son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

En los resultados se evidencia que ambas compañías presentaron un buen clima organizacional, obteniendo 169 puntos de 200. Lo que quiere decir que obtuvieron un alto nivel en el clima, un buen ambiente laboral que hace que sus trabajadores quieran seguir en la empresa y tener sentido de pertenencia en ella.

De la Figura 2 se puede detallar la comparación de las dos empresas en cada subescala evidenciando que Cemco de Colombia muestra mejor retribución, disponibilidad de recursos y claridad y coherencia de las metas sin embargo Proceramicol tiene mejor estilo de liderazgo, estabilidad laboral y valores. Teniendo en cuenta que el puntaje era de 1 a 5 y que ellos tienen de 3,7 a 4,9 en sus resultados se denota un buen desempeño de los líderes ofreciendo un buen ambiente laboral en las empresas.

Figura 2: Clima organizacional de ambas empresas

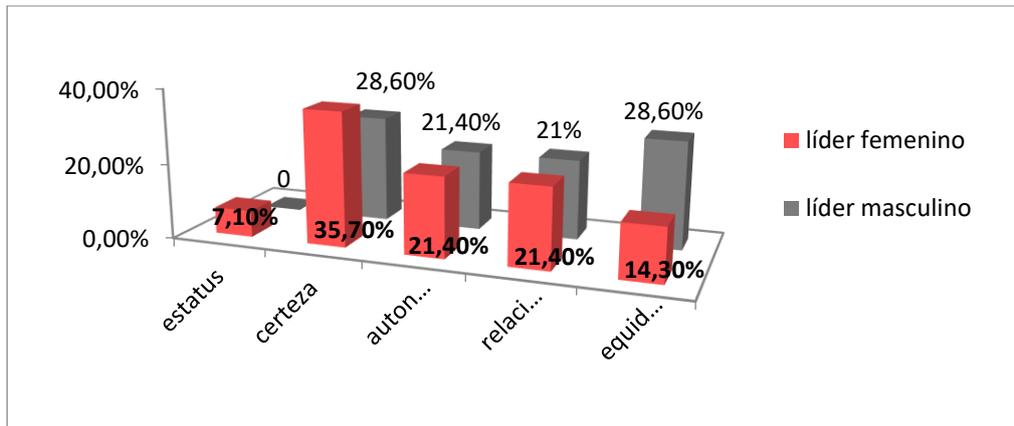


Fuente: Elaboración propia (2016).

De lo anterior podemos concluir valiosa información sobre el estilo de liderazgo, comunicación, sentido de pertenencia, confianza, cooperación y respeto que desarrolla cada líder en la empresa. Demostrando que el líder de Cemco de Colombia tiene mayor sentido de pertenencia, relaciones interpersonales y claridad en las metas mientras que la líder de Proceramicol presenta un mejor estilo de liderazgo, valores y seguridad laboral.

También al comparar el cuestionario y entrevista del Instituto de Neuroliderazgo entre los dos líderes se denotaron grandes diferencias como se observa en la Figura 3 donde el líder femenino tuvo un alto nivel de certeza y el líder masculino en equidad. El líder femenino y masculino tienen un empate en autonomía y relaciones. Y en estatus manifiesta mayor puntaje el líder femenino.

Figura 3: Resultados del cuestionario, Modelo SCARF



Fuente: Elaboración propia (2016).

Se demostró que al líder femenino le afectan más las relaciones con sus empleados y como estén ellos (empatía), mientras que el líder masculino no se muestra tan cercano y aunque le importe su personal siempre pone una barrera para no entrar tanto en confianza. Ambos son muy planificadores y les gusta supervisar a sus trabajadores, aunque el líder femenino muestra más control sobre ellos y es competitivo, mientras que él delega más en especial a los que les tiene una alta confianza.

Conclusiones

Una vez se obtuvieron los resultados y el respectivo análisis de las hipótesis, se realizó la construcción de conclusiones que pretenden analizar el impacto organizacional de las características del género femenino y masculino desde el enfoque de la neurociencia para entender el comportamiento y contribución a la mejora del clima organizacional.

Con la respectiva indagación del clima y liderazgo enfocada en el modelo SCARF podemos observar características, diferencias y similitudes entre el líder femenino y masculino y como esto afecta a los empleados en la forma de interactuar, desarrollar el trabajo y sentirse a gusto.

En conclusión, encontramos diferencia en estatus, certeza y equidad, y una similitud en autonomía y relaciones.

Como es conocido el líder femenino estudiado en esta investigación tiende a tener dominio en certeza y estatus (sin dejar a un lado autonomía y relaciones), presenta importancia en la comunicación, empatía y motivación mientras que el líder masculino se enfoca en la equidad, dando importancia en la igualdad de recompensa, planeación y metodología de llevar las cosas.

Lo anterior se analiza desde la neurociencia y la investigación del cerebro femenino de López (2011), que describe que la corteza del lóbulo temporal tiene mayor densidad de neuronas logrando mejor fluidez verbal, comunicación y comprensión del lenguaje, del mismo modo la *amígdala* aporta en el aprendizaje y memoria emocional y se activa más la izquierda mientras

que en el masculino la derecha, lo que expone que las mujeres vivencien mejor un recuerdo emocional y tienen vulnerabilidad ante conflictos. También, como menciona López (2011) la *amígdala* en la mujer tiene mayor conexión con la *corteza orbitofrontal* lo que alcanza a controlar mejor las emociones y tener una *inteligencia emocional* en los procesos cognitivos. Tiene superioridad en las *neuronas espejo* por lo que tiene más empatía y comunicación, asimismo de demostrar sus emociones, lo que se correlaciona con el resultado del líder femenino de la presente investigación, al tener dominio en la certeza, estatus y relaciones. Al mismo tiempo de mostrar un mejor estilo de liderazgo y estabilidad del empleado en el clima organizacional.

Tema que deben tener en cuenta y recomendación para los líderes en las organizaciones porque estudios han demostrado que el proceso emocional es fundamental no solo para las relaciones y empatía sino además para la toma de decisiones dejando a un lado la teoría, que las organizaciones necesitan un proceso racional y con un mundo cambiante en su forma de pensar, sentir y otras variables llevando a que la gestión emocional como característica fundamental del líder.

Una de las áreas donde se denota una gran diferencia es en el cuerpo calloso mostrando que el cerebro masculino está mejor concebido para analizar, explorar y con un pensamiento sistémico que se desarrolla también por la testosterona que desarrolla en el hemisferio derecho. Los hombres tienen 6,5 más de materia gris mientras que las mujeres tienen más materia blanca, tendiendo a que ellos sean más propensos al razonamiento concreto. (Pallarés, 2011). Algo que demostró el líder masculino en la entrevista.

De igual forma el líder masculino, manifiesta *inteligencia emocional* presentando un buen puntaje en certeza y equidad lo que pauta que para él es importante la forma como se ayuda a los trabajadores a obtener sus metas y enfocarlos; para que puedan aprender constantemente y logren que sean autónomos en su trabajo.

Ya para concluir en este sentido se vio el impacto que tiene en las organizaciones un líder femenino o masculino sin decir cuál es mejor o no, pues las dos empresas obtienen un buen clima organizacional y un buen desempeño laboral, más sin embargo cada uno tiene su forma de relacionarse y desempeñar su cargo logrando que se demuestre que los estudios previos en neurociencia se relacionen con el estudio de la presente investigación.

Es importante tener en cuenta la cultura, formación y demás factores externos e internos, además de la *neuroplasticidad* porque se va esculpiendo el cerebro desde temprana edad y por ende no se puede dar un único patrón de comportamiento o formación de líder masculino o

femenino por lo que cada persona tiene una forma de liderar y de tomar decisiones como gerentes. Comprendiendo que se va aprendiendo, memorizando y cambiando con los años.

Se recomienda para el líder femenino tener presente temas como planificación, metodologías y desarrollo del empowerment y para el otro líder mejorar la cercanía con el trabajador, aumentar su motivación y empatía con ellos para mejorar en el clima organizacional.

Ambas organizaciones aparecen con un buen clima organizacional y los trabajadores se sienten cómodos trabajando en ellas y se corrobora no solo con el liderazgo, sino con la actitud, valores, recursos y estabilidad laboral.

Se tiene presente que siendo el sector de la construcción complejo en temas de igualdad de género y manejo de personal masculino (Garzón, 2017, p.26) la líder femenina desempeña un papel de respeto e igualdad en su empresa.

Es fundamental recordar la importancia que tienen el liderazgo y el aporte que da al clima organizacional y si tomamos estrategias como inteligencia emocional, comunicación asertiva, empatía, autonomía y consciencia en la toma de decisiones puede terminar mejorando los resultados en la organización.

Por último, se recomienda para futuras investigaciones utilizar la medición de las respuestas EDA (electrodermical activity), FACS (Facial Action Coding System) y la medición de las respuestas electrofisiológicas el EEG (electroencefalografía) para profundizar en el análisis de neurociencia.

Como reflexión y recomendación se debe tener en cuenta que en ocasiones se puede dar que las personas responden de acuerdo con los estándares de la sociedad, dando respuestas estandarizadas y correctas para ellos, por ende, se debe tener muy en cuenta el lenguaje no verbal y el entrevistador sepa analizar cada detalle. Y más aún complementar con herramientas de neurociencia que puedan correlacionar lo que responde con lo que en realidad piensa o siente inconscientemente.

Esta investigación da para ampliar la línea de investigación uniendo neuroventas, neuromarketing y neuroliderazgo, ya que el líder puede llevar a su equipo de ventas a tener un mejor desempeño logrando un mejor servicio al consumidor y al mismo tiempo construir una relación estrecha con ellos.

Referencias

- Aguirre, A. R. (2016). *El liderazgo femenino en las empresas del cantón lago Agrio para el año 2015*. Universidad Nacional de Loja. Ecuador.
- Arana, A. (2012). *Neuroliderazgo. Una perspectiva innovadora del liderazgo*. Global Learnership. Consulting. Recuperado en:

- http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Neuroliderazgo_Una_Perspectiva_Innovadora_del_Liderazgo_Arnoldo_Arana.pdf
- Braidot, N. (2013). Neuromanagement y neuroliderazgo cómo se aplican los avances de las neurociencias a la conducción y gestión de organizaciones. *Ciencias administrativas*. UNLP.
- Braidot, N. (2014). *El género en el cerebro. Diferencias que contribuyen a explicar estilos de liderazgo y gestión de organizaciones*. Braidot Business & Neuroscience. International Network. P. 1-9. Recuperado en: [http://www.braidot.com/upload/papers/684_neuroliderazgo-neuromanagement._el_genero_en_el_cerebro_\(9p\)_130826.pdf](http://www.braidot.com/upload/papers/684_neuroliderazgo-neuromanagement._el_genero_en_el_cerebro_(9p)_130826.pdf)
- Chahin, T. (2016). El impacto de los trabajos de Daniel KAHNEMAN en la Administración. *Ciencias Administrativas*, vol. 4 (7). P. 95-108. Recuperado desde: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53186/Documento_completo__pdf-PDFA.pdf?sequence=4
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones (8 ed.). México, D.F., México: McGraw Hill.
- Contreras Rios, D., & Jimenez Ayala, L. F. (2016). Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Cuadrado, I. (2003). ¿Emplean hombres y mujeres diferentes estilos de liderazgo? Análisis de la influencia de los estilos de liderazgo en el acceso a los puestos de dirección. *Psicología Social*, 2003, 18 (3), p. 283-307
- Dávila de León, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, Pontificia Universidad Católica del Perú, vol32 n 2 pp. 272-302. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- De la Rosa-Navarro, M. D., y Carmona-Lavado, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, (26), 112-132.
- Eagly, A. H. & Johannesen-Schmidt, M. C. (2001). The leadership styles of women and men. *Journal of Social Issues*, 57 (4), 781-797.
- Escando D.M y Hurtado A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios Gerenciales*. 32(139), 137-145.
- Garzón, M. (2017). Equidad de Género para las mujeres en Colombia. *Creative Commons*. Universidad católica de Colombia. P. 34
- Gibson, C. B. (1995). An investigation of gender differences in leadership across four countries. *Journal of International Business Studies*, 26, 255-279.
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. Kairós, p. 10.
- Great Place to Work. (2014). ¿Qué es un excelente lugar de trabajo? Recuperado el 17 de agosto de 2016, de <http://www.greatplacetowork.com.mx/nuestro-enfoque/i-que-es-un-excelentelugar-de-trabajo>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. P. (2010) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. P. 5 Bogotá.
- Kahneman, D. (Sin fecha). Fidelity Worldwide Investment. *Thinking Fast and Slow*. Recuperado de: http://lacartadelabolsa.com/leer/articulo/las_dos_mitades_en_las_que_se_divide_nuestro_cerebro_y_como_influyen_en_las
- Martínez-Selva, J.M.; Sánchez-Navarro, J.P.; Bechara, A. & Román, F. (2006). Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones. *Rev Neurol*, 42(7), 411-418. Recuperado en: <http://www.neurologia.com/pdf/Web/4207/u070411.pdf>

- Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Organización Internacional del trabajo. (2016). Estrés en el trabajo, un reto colectivo. Día mundial en la seguridad y salud en el trabajo. *Centro Internacional de Formación de la OIT*, Turín-Italia. Recuperado en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Pájaro, D. (2002). La formulación de hipótesis. Universidad de Chile. *Cinta de Moebio*.(15).
- Pallarés, D. V. (2011). *La neurociencia aplicada al estudio del género: ¿una nueva perspectiva?* Universitat Jaume I. Fòrum de Recerca n 16 p. 17 – 35. Recuperado en <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/77146>
- Peraza, Y., y Remus, M. (2004). Clima organizacional: Conceptos y experiencias. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, vol.24 n1/2, 27-30.
- Petticrew, M y Roberts (2006). Systematic Reviews in the Social Sciences: A practical Guide. DOI:10.1002/9780470754887
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. (U. d. Rosario, Ed.) Universidad y Empresa, 6(13), 9-36.
- Rock, D. (2008). *SCARF: a brain-based model for collaborating with and influencing others*. Neuroleadership Journal. Australia. p. 1-10
- Sánchez-Navarro, J.P. y Román, F. (2004). Amígdala, corteza prefrontal y especialización hemisférica en la experiencia y expresión emocional. Universidad de Murcia, *Anales de Psicología*, vol 20 n 2, p 223-240. Recuperado de: www.um.es/analesps/v20/v20_2/05-20_2.pdf
- Serrano, B. y Portalanza A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Elsevier España. 5 (11).
- Sutil, L. (2013). *Neurociencia, Empresa y marketing*. ESIC. España. P. 116
- Yusset, A., Echeverri, L.M., Lizarazo S., Quevedo A.J. y Sanabria B. (Sin fecha). *Evaluación del clima laboral – Escala EDCO*. Ficha técnica del instrumento. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá. Recuperado de: <http://www.contenidos.campuslearning.es/CONTENIDOS/610/curso/pdf/PDDRH-Parte%201-CASO%20PRACTICO%20N%C2%BA%201-Documento%20N%C2%BA%203.pdf>

Capítulo 19. Medición del clima organizacional en la Institución Educativa Divino Niño

Cormal – Municipio de Quípama-Boyacá

Diana Marcela Santos Pulido¹, Angie Thalía Martínez Castillo², Adriana Puertas Sánchez³

Resumen

El clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su labor diaria, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de una empresa o institución; todo esto puede ser un obstáculo o un vínculo para un buen desempeño en la organización. La investigación se inició recolectando la información necesaria suministrada por la medición del clima laboral a los docentes y administrativos de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIVINO NIÑO CORMAL – QUIPAMA BOYACÁ, analizando el clima organizacional para identificar las áreas que presentan oportunidades, fortalezas y debilidades de modo que esto facilite la toma de decisiones en la institución. La medición del clima laboral, está constituida a través de once factores que según Bautista son los que más intervienen en la actuación de los empleados de una empresa: Condiciones del trabajo, Información, Equidad, Aspectos Intrínsecos, Posibilidades de Progresar y Salarios, Supervisión, Sentido de Pertenencia, Servicios, Seguridad en el empleo, Actitud hacia los compañeros. Estos factores están conformados por varios indicadores que hacen más preciso el conocimiento del clima laboral y permiten formar una cultura dispuesta hacia el resultado, el progreso, la perfección y la armonía.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción, sistema educativo.

Abstract

The research began by gathering the necessary information provided by the measurement of the work climate to the teachers and administrators of the INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIVINO NIÑO CORMAL - QUIPAMA BOYACÁ, analyzing their organizational climate to identify the areas that present opportunities, strengths and weaknesses so that this facilitate decision making in the institution. The measurement of the work climate is constituted through eleven factors that according to Bautista are those that most intervene in the performance of the employees of a company: Work conditions, Information, Equity, Intrinsic Aspects, Possibilities

¹ Administradora de Empresas, Especialista en Gestión y Auditoría Medioambiental, Magíster en Administración de Empresas, Ph. D en Ciencias Económicas y Administrativas. Docente pregrado y posgrados. Km 2 vía San Gil – Charalá, San Gil 3175094712

² Estudiante Programa Administración de Empresas, Sede Chiquinquirá Boyacá

³ Estudiante Programa Administración de Empresas, Sede Chiquinquirá Boyacá

of Progress and Salaries, Supervision, Sense of Belonging, Services, Security in employment, Attitude towards colleagues. These factors are made up of several indicators that make the knowledge of the work environment more precise and allow us to form a culture willing towards the result, progress, perfection and harmony.

Keywords: organizational climate, education system.

Planteamiento del problema

La institución educativa Divino Niño Cormal, se encuentra ubicada en el municipio de Quípama en el departamento de Boyacá, en la actualidad no cuenta con una estrategia ni unos instrumentos adecuados para la medición de su clima organizacional que le permita tomar acciones eficaces y oportunas de mejoramiento del ambiente laboral, lo cual ha significado en ciertas ocasiones expresiones y actitudes de inconformidad por parte de docentes y administrativos, las que se traducen a su vez, en impactos negativos de cierta significación en el desenvolvimiento de las actividades académicas y, aún más, en la misma calidad de la educación impartida. Pese a los esfuerzos del cuerpo directivo por mantener un clima organizacional propicio, aún persisten algunas dificultades en el ambiente laboral, para lo cual la presente investigación podría arrojar algunas luces que sirvan para iniciar un proceso de mejoramiento en su interior (empleados y docentes) e ir construyendo una cultura orientada cada vez más hacia el logro, hacia la sana convivencia, al desarrollo personal e institucional y hacia el logro de la excelencia.

Objetivo general

Realizar un diagnóstico a manera de análisis situacional que sirva como herramienta de medición del clima organizacional que se experimenta al interior de la Institución Educativa Divino Niño Cormal en el municipio de Quípama-Boyacá, con el fin de aportar elementos teóricos y conceptuales que conduzcan la formulación de un plan estratégico de mejoramiento del clima organizacional institucional.

Objetivos específicos

- Determinar los elementos que tipifican el clima organizacional actual de la Institución.
- Identificar qué elementos claves del clima organizacional de cualquier empresa se podrían incorporar y reforzar en el caso específico de la Institución.
- Seleccionar las estrategias que sirvan para mejorar el clima organizacional del Instituto y como consecuencia el ambiente laboral.

Justificación

De manera general el clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su labor diaria, el trato que un jefe debe dispensar a sus subordinados, las relaciones que deben existir entre el personal en los diferentes niveles de una empresa o institución; todo este conjunto de variables, y otras más, pueden constituir un obstáculo si no se atienden de manera apropiada, pero también pueden convertirse en un estímulo para un buen desempeño del personal en la organización.

El concepto de organizaciones desde el punto de vista de la Teoría en las Relaciones Humanas (Elton Mayo et al. 1930), enfatizan en la importancia de la función del hombre en el trabajo a la hora de participar en un sistema social. La relación hombre - organización no hace referencia solamente al nivel de la estructura formal en el sistema de posición y función del individuo, sino de aquellas relaciones que cada miembro va tener en interacción con otras personas de la organización (sistema de personalidad), dando como resultado el conjunto de valores, normas y pautas propias de la estructura organizacional (sistema de cultura), además de las condiciones que se establecen por el proceso de interacción (sistema social). De esta manera, el sistema social de personalidad y de cultura a nivel de la organización son fuentes de análisis importantes en el abordaje del clima organizacional, gracias a la relación directa que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa de la misma.

Para Calvo E. María Alejandra (2014) y haciendo una mayor aproximación al tema, *Manifiesta que la adecuada administración de un clima organizacional en una entidad educativa se constituye en un elemento clave para unificar las prácticas pedagógicas de los educadores, favoreciendo el logro de los objetivos que la institución se propone. A través del desarrollo de un adecuado clima organizacional es posible generar una mayor sensación de pertenencia hacia la institución entre los docentes y los alumnos, lo cual es indispensable para comprometerlos en la planeación y en la formulación de estrategias conjuntas mediante las cuales sea posible cumplir con los objetivos y con los compromisos del establecimiento, garantizando de esta forma el éxito en cada uno de los proyectos que se emprenden.*

El mejoramiento del sentido de pertenencia del individuo hacia la organización tiene un significado aún más profundo en el caso de las instituciones educativas, en donde la actitud del docente tiene una relación muy estrecha con la actitud que éste despierta en sus educandos. Siendo la actitud el primer paso pedagógico en el proceso de enseñanza-aprendizaje, resulta apenas natural que sea el docente el líder que despierta este valor en los estudiantes, y por supuesto, entender que también se enseña con el ejemplo y con la actitud personal que se asuma en determinado momento.

Referentes teóricos

El clima organizacional se entiende como el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, e influye directamente en la satisfacción de los trabajadores como en la productividad de la empresa (Calvo, S. 2014).

Bruner (1999), Chiavenato (2000) y Valencia (2004) señalan que el clima organizacional es el resultado de la interacción de las diversas partes de una organización; de tal manera, que el comportamiento de un trabajador depende de las condiciones organizacionales existentes y de las percepciones que él tenga de estos factores; así se observa una influencia mutua del medio ambiente y de la personalidad del individuo en la determinación del clima de una organización. Campbell (1976) por su parte, considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. También Bruner (1987), refiriéndose a la misma temática, considera que el clima organizacional es el resultado de las percepciones del ambiente organizacional, el cual está determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y que las variables resultantes tales como la satisfacción y la productividad están influenciadas por factores del medio y por aspectos personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

En la mayoría de las organizaciones es posible identificar conjuntos de elementos de la estructura que los individuos proyectan en sus estilos propios y justamente, son los que dan lugar a procesos que se reflejan en su comportamiento organizacional. El clima organizacional es una variable de la cultura corporativa en razón a la influencia de los comportamientos del individuo y es factor determinante de la conciencia colectiva. (Méndez, 1982, p.15). El clima organizacional, la inteligencia emocional y el capital conocimiento forman una trenza, interrelacionándose entre sí; de dicha mezcla se origina, la imagen empresarial. (Patarroyo, 2012, p. 54).

El análisis de las teorías expuestas sobre clima organizacional por parte de los diferentes autores muestra en sus definiciones elementos comunes tales como que la descripción de las características propias de cada organización es la que finalmente la hace diferente de otras organizaciones, y que el resultado de las conductas y comportamientos percibidos por el individuo, incluyendo los aspectos formales e informales y son los que orientan los comportamientos de los individuos y a su vez crean percepciones subjetivas sobre el ambiente de trabajo.

El clima organizacional en un entorno educativo, se centra en el análisis de las dimensiones y los factores claves que componen el concepto del clima organizacional, partiendo de una serie de teorías e estrategias claves que se deben tener en cuenta para el diseño de la propuesta, con el fin de mejorar aspectos como la motivación, la comunicación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento de las labores destacadas y el liderazgo, en una comunidad de docentes de una institución educativa.

Las fuentes bibliográficas aquí mencionadas hacen referencia a publicaciones en el campo del clima organizacional, sus variables, el clima organizacional en las instituciones educativas sus dimensiones y factores a nivel local, nacional e internacional. El interés general por el estudio del clima organizacional ha crecido a lo largo de los últimos años, pues las organizaciones han comprendido la importancia de mejorar la satisfacción de los empleados en el entorno laboral, promoviendo las bases para una adecuada convivencia, comunicación, y unos óptimos procesos de liderazgo, que en conjunto son elementos básicos para generar un mejoramiento continuo. Debido a este creciente interés por promover un mejor clima organizacional, las empresas hacen esfuerzos por medir los factores e indicadores que lo componen, acudiendo a la percepción de los empleados por medio de estudios, encuestas y cuestionarios en donde se definan las principales falencias e inconvenientes que impiden el desarrollo de un ambiente laboral adecuado, con el fin de diseñar y aplicar estrategias eficientes para superar dichos inconvenientes.

Metodología

El proyecto se desarrolló bajo el enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. Presenta una tendencia hacia lo cuantitativo ya que está basada en la recolección y análisis de datos numéricos. Además, un diseño de investigación cualitativo, para comprender y describir textualmente a través del análisis desde las versiones de los participantes para dar sentido a la cotidianidad cultural (Bonilla y Rodríguez, 1997, p.37).

En una segunda fase se practicaron entrevistas dirigidas a los directivos del plantel educativo con el sano propósito de percibir su opinión acerca del clima laboral que se percibe en la institución, los avances logrados hasta el momento y los correctivos en marcha para corregir los inconvenientes que aún subsisten. Sus opiniones han sido insertadas textualmente en el discurso.

Población y muestra: La población y la muestra del proyecto son seleccionadas por el método probabilístico.

Unidad de estudio: Institución Educativa Divino Niño Cormal, en el municipio de Quípama-Boyacá.

Universo: El universo está conformado por siete (7) docentes de la sede central, siete (7) docentes en la vereda Cormal, un (1) administrativo y un (1) Rector. Encuestando la totalidad de los empleados.

Tamaño de la muestra: La fórmula de distribución binomial ha sido empleada para el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N= Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados) = 16

k= Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos = 0.5

e= Es el error de la muestra deseado = 5%.

p= Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q= Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.= 0.5

n= Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer) = 16

Nivel de Confianza: 95%

Población o universo: 16 docentes y administrativos.

Tamaño de la Muestra: 16 Empleados

Nivel de Confianza: 95%

Diseño de instrumentos: Se diseñó y aplicó un cuestionario a manera de encuesta para medir el clima laboral en la Institución Educativa Divino Niño Cormal, que proporcionará información a los directivos acerca del nivel actual del ambiente laboral y les servirá, a su vez, para proyectar a la Institución hacia el liderazgo en el sector regional. Dicho cuestionario o encuesta de medición del clima laboral estuvo enfocado hacia el desarrollo integral con el propósito de encontrar parámetros de medición de “satisfacción e insatisfacción en el trabajo”. En esencia el instrumento fue estructurado con base a preguntas cerradas, con respuestas medibles, que apuntaban a obtener información sobre los factores analizados. (actitud hacia los compañeros, Aspectos Intrínsecos, Condiciones de trabajo, Equidad, Información, Posibilidad de progresar, Salarios, Servicios, Supervisión).

Resultados finales

El análisis de los resultados del clima organizacional surge de la interpretación de un amplio paquete de factores o variables sobre los cuales se centró la investigación con el propósito de conocer la relación con el ambiente de trabajo en condiciones tales como: servicios prestados, seguridad en el empleo, actitud hacia los compañeros y estudiantes, lo anterior como forma de incidencia dentro de la Institución para la supervisión, información y equidad, sentido de pertenencia, algunas características intrínsecas, las posibilidades de progresar y la satisfacción respecto al salario.

Análisis de los aspectos generales

En la primera parte del análisis se han considerado variables generales como género, edad, tiempo de servicio, tipo de contrato, área de trabajo, entre otras.

- El 75% de los trabajadores encuestados son mujeres y el 25% son hombres.
- El más alto porcentaje de la población (44%) se encuentra en el rango de 36 a 45 años y el menor porcentaje (25%) en el rango de 26% a 35 años.
- La evidencia que hay dos segmentos de la población que tienen un porcentaje igual (37%), que son los menores de 5 años y los de 6 a 10 años y, un 0% entre 16 a 20 años.
- Del personal encuestado, el 75% no dirige actividades de otras personas.
- El 56% del personal encuestado tiene contrato a término indefinido con la Institución.
- El mayor porcentaje del personal pertenece al área operativa (61%).
- El nivel de escolaridad corresponde en mayor porcentaje (64%) a secundaria completa, pero aún se tiene un 8,5% que no ha completado la secundaria. El nivel universitario con un porcentaje 14,7% de los trabajadores encuestados.

Análisis por factores

Los factores que a continuación se analizan corresponden a variables tales como condiciones de trabajo, servicios, seguridad en el empleo, actitud hacia los compañeros, supervisión, información, equidad y sentido de pertinencia.

Condiciones de trabajo

- Se tiene como fortaleza que los trabajadores cuentan con los elementos de trabajo necesarios.
- La iluminación, herramientas de trabajo, espacio y seguridad física en el puesto de trabajo se establecen como aspectos positivos.

Servicios

- Se posee como fortaleza que la Institución se preocupa por el bienestar de los trabajadores.

-Se tiene como fortaleza, que los trabajadores están contentos con las prestaciones sociales que concede la Institución.

-En la Institución no se dan ayudas extras fuera de lo estrictamente exige el contrato de trabajo.

Seguridad en el empleo

-En la empresa es fácil hacer reclamos.

-Se posee como fortaleza que los errores sin importancia no son sancionados con severidad.

Actitud hacia los compañeros

-Se han presentado diferencias entre los compañeros de trabajo.

-Se aprecia un descontento por la intromisión de la comunidad en los asuntos de índole personal.

Supervisión

- La mayoría de los empleados no dirigen las actividades de otros compañeros, pues es centralizado en el rector.

-Los empleados cuando necesitan algo, el jefe está dispuesto a ayudarlos.

-El personal perciben como fortaleza el hecho de que sus jefes se preocupan porque los trabajadores entiendan bien sus labores.

-Los trabajadores reconocen que los jefes tienen una excelente voluntad para colaborarles en lo que ellos necesitan.

-Los empleados ven como fortaleza que sus jefes son cordiales en el trabajo.

Información- Comunicación

-Generalmente, las personas que se vinculan a la Institución Educativa reciben un buen entrenamiento para realizar su trabajo.

-Los empleados manifiestan que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo.

-Se ve como debilidad que en la Institución se empiezan trabajos que no se sabe por qué se hacen.

-Los trabajadores manifiestan como fortaleza que en la empresa se conocen las noticias de interés para el personal.

Equidad

-Los empleados registran que las observaciones que hacen sus jefes sobre el trabajo en algunas ocasiones no son justas.

-Los empleados reconocen un buen trato por parte de la Institución.

Sentido de pertenecía

-Los trabajadores perciben que el entorno social de la Institución es agradable.

-Los empleados sienten mayor satisfacción de trabajar para la Institución, comparativamente con los trabajos anteriores.

-La imagen de la Institución en la familia de los trabajadores es muy buena.

-El 100% del personal se siente orgulloso de trabajar en la Institución.

Análisis de aspectos intrínsecos

Los aspectos intrínsecos analizados, contemplan aspectos como posibilidad de progresar y salarios.

Posibilidades de progresar

-Los trabajadores perciben que se puede progresar sin tener padrinos.

-En la Institución normalmente se da reconocimiento por el buen desempeño en el trabajo a sus empleados.

Salarios

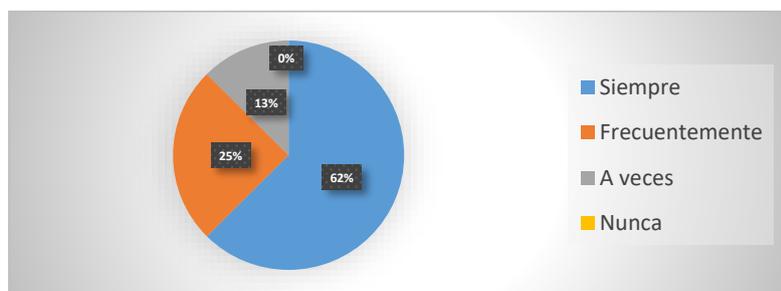
-Los salarios se perciben como adecuados.

-No se tiene buena percepción en cuanto al reconocimiento salarial que hace la empresa por el criterio de habilidades al trabajador.

Se presenta en forma gráfica algunas variables consideradas de mayor relevancia para el propósito del estudio, cual es la de poder aportar elementos que permitan la construcción de un plan estratégico de mejoramiento del clima organizacional de la institución

Análisis de las fortalezas identificadas

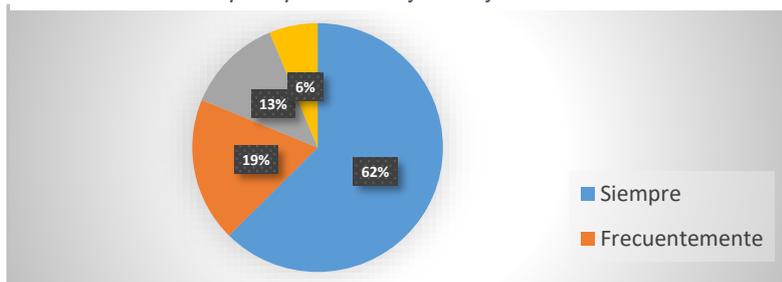
Gráfica 1 Sugerecias para mejorar la calidad el trabajo



Fuente: Las autoras, 2019.

Los docentes y administrativos con un porcentaje de (62%) manifiestan que se estimula en la institución que los docentes puedan sugerir ideas para mejorar la calidad del trabajo y el (13%) dice a veces y que dichas ideas son tenidas en cuenta en los planes de desarrollo.

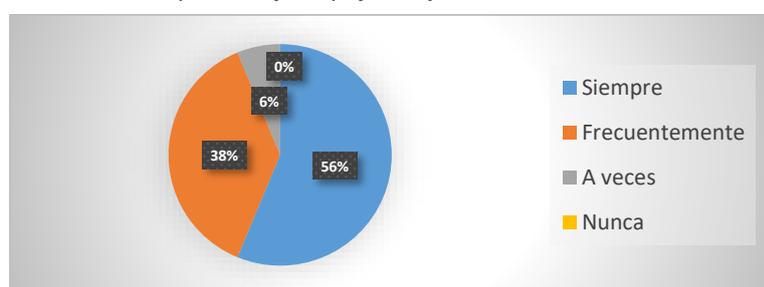
Gráfica 2 Confianza para pedir consejo a su jefe



Fuente: Las autoras, 2019.

A continuación, se presenta el resultado de la gráfica 2 en el cual evidencia el 67% de los encuestados manifiestan que cuando tienen algún problema pueden pedirle consejo al jefe y que siempre son atendidos, mientras que el 6% dice que no lo hace.

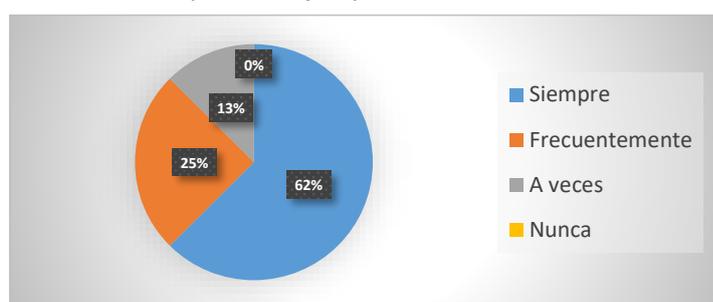
Gráfica 3 La disposición y el apoyo del jefe



Fuente: Las autoras, 2019.

La mayoría de los encuestados manifiesta con un 56% que el jefe siempre ha estado dispuesto a ayudarles cuando ha necesitado algo, y solo un 6% a veces el jefe está dispuesto a ayudar.

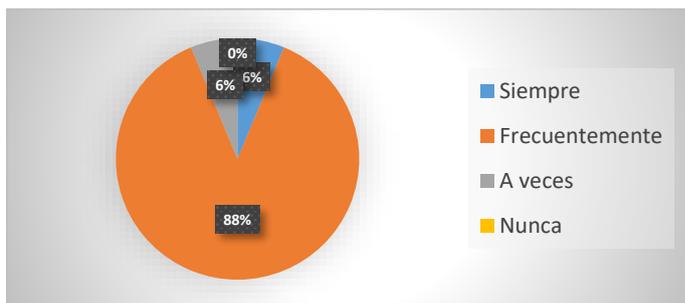
Gráfica 4 Preocupación del jefe por sus subordinados



Fuente: Las autoras, 2019.

El 62% de los encuestados manifiesta que el jefe se preocupa porque los docentes y administrativos entiendan y ejecuten bien su labor, y el 13% dice que en ocasiones se preocupa porque entiendan la labor que deben cumplir.

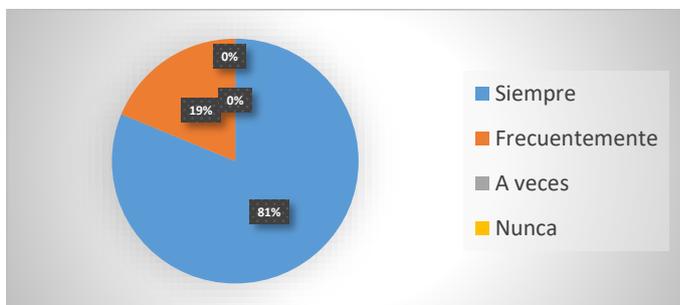
Gráfica 5 El entorno social de la institución



Fuente: Las autoras, 2019.

El 88% de los encuestados manifiesta que frecuentemente el entorno de la institución Divino Niño Cormal es agradable lo cual permite un mejor desempeño académico de los docentes y una actitud positiva de los directivos.

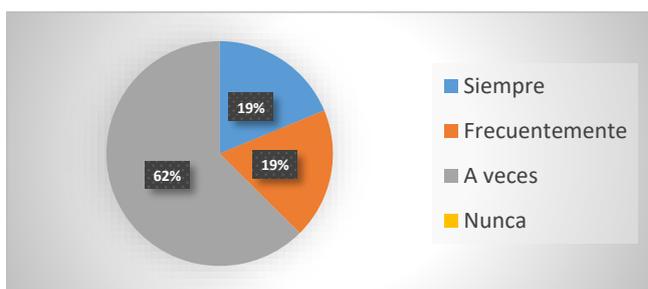
Gráfica 6 Nivel de satisfacción de los empleados



Fuente: Las autoras, 2019.

A continuación, se presenta el resultado de la gráfica 6 en el cual evidencia que del total de encuestados el 81% se encuentran muy satisfechos de trabajar en la Institución educativa Divino Niño Cormal de Quípama, Boyacá en comparación de otros colegios donde ha laborado.

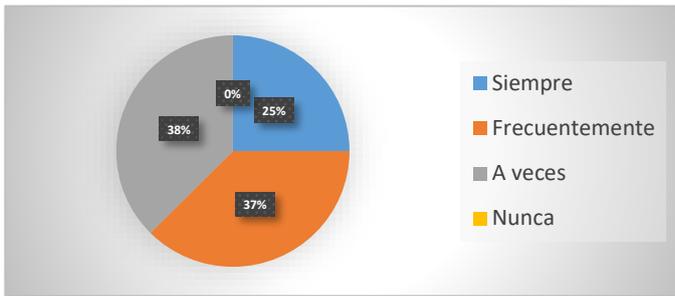
Gráfica 7 Desempeño en el trabajo



Fuente: Las autoras, 2019.

A continuación, se presenta el resultado de la gráfica 7 en el cual evidencia el 62% de los encuestados dicen que a veces se da reconocimiento por un buen desempeño en la labor, y el 19% manifiesta que siempre se da reconociendo por el buen desempeño.

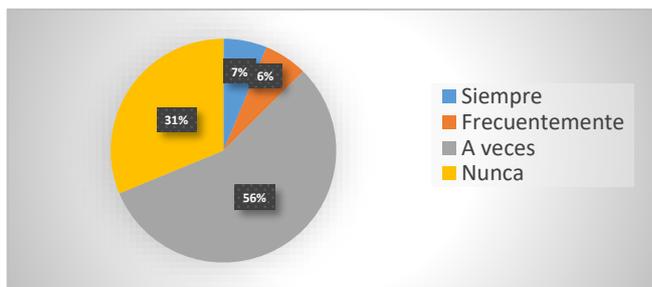
Gráfica 8 El salario que devengan



Fuente: Las autoras, 2019.

La evaluación que se hace con respecto a la satisfacción del empleado con el sueldo percibido muestra que en general los colaboradores están satisfechos con lo que gana. Se evidencia que el 38% de los encuestados manifiesta que a veces con el sueldo que ganan les permite llevar una vida sostenible, y el 25% dice que siempre el sueldo les alcanza para llevar una vida sostenible.

Gráfica 9 Los salarios vistos en forma comparativa

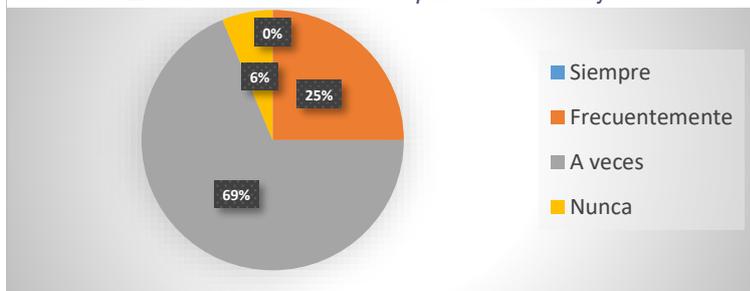


Fuente: Las autoras, 2019.

El análisis de la información suministrada señala que los empleados han tenido la oportunidad de comparar su nivel de salario con empleados de igual categoría en otras instituciones. El 56% de los encuestados manifiesta que a veces ganan más salario que sus amigos del colegio, y el 6% dice que frecuentemente gana más sueldo que sus amigos.

Análisis de las debilidades identificadas

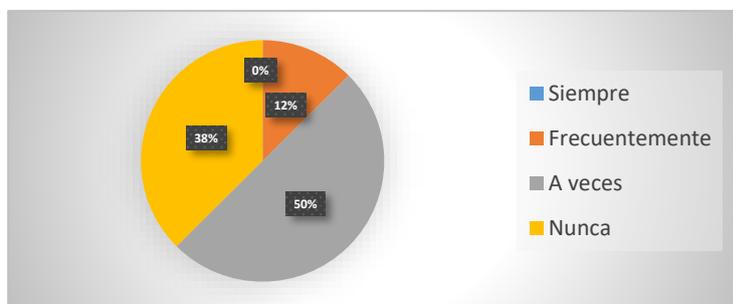
Gráfica 10 Enemistades entre los compañeros de trabajo.



Fuente: Las autoras, 2019.

El 69% de los encuestados manifestó que a veces son frecuentes las peleas y enemistades entre docentes y administrativos y el 25% indica que es frecuente esta problemática. Las actitudes positivas o negativas de los docentes afectan significativamente el ambiente educativo en general, por lo cual debe corregirse lo más pronto posible.

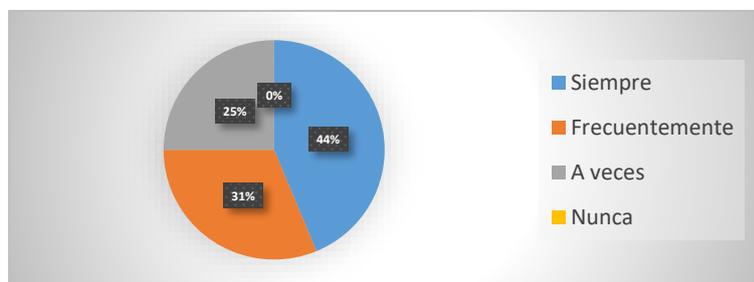
Gráfica 11 Resolución de problemas internos



Fuente: Las autoras, 2019.

El 50% de los encuestados manifiesta que a veces se presentan problemas específicos en la institución y no hay claridad de quien debe resolverlos y un 12% manifiesta que con frecuencia suceden estos casos. Debería pensarse en la implementación de un sistema de Gestión Integral de la Calidad, iniciando por la identificación de procesos administrativos y docentes que mejoren estas condiciones.

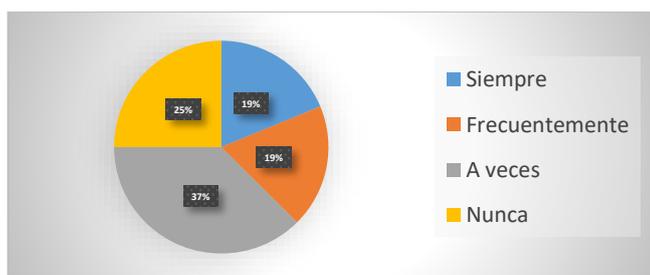
Gráfica 12 Justicia en las observaciones sobre el trabajo



Fuente: Las autoras, 2019.

Un porcentaje del 44% dicen que siempre las observaciones que hacen sobre el trabajo son justas, y con un 25% manifiesta que a veces son justas las observaciones.

Gráfica 13 La vida privada y el comportamiento de las personas



Fuente: Las autoras, 2019.

El 37% de los encuestados manifiesta que a veces la comunidad se entromete en la vida privada de directivos y docentes y el 19% dice que siempre la comunidad se toma estos atrevimientos. Aunque la vida privada de todas las personas debe ser respetada por la comunidad, los funcionarios y docentes no deben olvidar nunca que la condición de *docente o de Directivo* se mantiene dentro y fuera del aula y que los docentes educan no solo transmitiendo conocimientos en el aula sino siendo ejemplo de vida para sus educandos.

Conclusiones

La realización del presente trabajo permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Como todo proceso administrativo, el análisis del clima organizacional que se presenta a continuación, surge como resultado del análisis de un paquete de aspectos sobre los cuales se indagó, los cuales se encuentran directamente relacionados con el ambiente de trabajo, ellos son: las condiciones de trabajo, los servicios prestados, la seguridad en el empleo, la actitud hacia los compañeros, la supervisión, la información, la equidad, el sentido de pertenencia, las posibilidades de progresar y la satisfacción respecto a los salarios.
- Según el Diagnóstico del clima organizacional de la Institución Educativa Divino Niño Cormal Quípama Boyacá en el momento del proceso, presenta como fortalezas la satisfacción de los empleados y el sentido de pertenencia de ellos hacia la institución; También el lugar de trabajo les parece agradable para ejercer su labor como docentes y administrativos. Sin embargo, tiene algunos aspectos por mejorar, según el análisis realizado, como lo son la intromisión de la comunidad en la vida privada de los profesores, ambiente que se complica aún más por los malos comentarios debido a diferencias de opiniones y malos entendidos entre docentes y administrativos lo que hace que el ambiente laboral en ocasiones se torne pesado.
- Tener una visión compartida desde la perspectiva del personal de la institución acerca de la importancia del desarrollo de la capacidad del diálogo con el equipo de trabajo, además de ver a los trabajadores como personas y no como objetos de productividad.
- Reconocer la importancia de la implementación y desarrollo de mecanismos y estrategias continuas de crecimiento personal para una mayor productividad profesional.
- Importancia de potencializar las capacidades del equipo de trabajo, a partir de verdaderos sistemas de trabajo en equipo, además de profundizar en la importancia de conformar equipos de trabajo sólidos y comprometidos, brindando una compañía y asesoramiento continuo.

Recomendaciones

- El clima laboral de la Institución Educativa Divino Niño Cormal de Quípama, Boyacá debe mirarse a la luz del análisis de las fortalezas y puntos por mejorar, ya que este será de gran utilidad en el estudio y en la definición de estrategias que se diseñen y que califiquen para ser incorporados en el mejoramiento del clima organizacional.
- La comunicación sincera, veraz y oportuna entre el personal docente y las directivas debe darse antes de que ocurran inconvenientes, lo cual la convierte en la mejor herramienta para evitar conflictos entre los docentes y administrativos.
- Resulta de gran ayuda aprender a escuchar; esto no solo implica oír, sino prestar atención y asimilar lo que se oye. Es muy importante no distraerse en la conversación con los docentes y administrativos ya que esto genera un vínculo y espacio agradable al momento de llegar a alguna solución. Crear un ambiente familiar donde los docentes y administrativos se sienta a gusto y valorados por su jefe.

Referencias

- Bonilla-Castro, E. Y Rodríguez, P. (1997) *Más allá del dilema de los métodos*, Bogotá: Ediciones Uniandes-Grupo Editorial Norma.
- Bruner, J. (1988). Libro: desarrollo cognitivo y Educación. American Psychological Association. Harvard University. USA.
- Calvo E. Alejandra. (2014) Monografía: *Estrategia de Gestión Educativa para fortalecer el clima organizacional del Colegio Instituto Bogotá*. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Libre. Bogotá D.C.
- Contreras, Francoise, Barbosa, David, Juárez, Fernando, Uribe, Ana Fernanda, Mejía, Camilo. Artículo. (2009). “*Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo*”. Revista Colombiana de Psicología. Vol. 12, Num. 2. pp, 13-26. Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional “*La dinámica del éxito en las organizaciones*, 2ª Ed. México: Mc Graw Hill.
- Facultad de humanidades UCLM. (2013). *Conceptos de Clima Organizacional*. Recuperado de <https://cuatrohumanistas.wordpress.com/2013/12/03/concepto-de-clima-organizacional-luis-mena/>
- Mayo Elton, G. *Teoría de las Relaciones Humanas*, Libro. Estados Unidos. 1932
- Méndez, C.E. (1982). *Algunos rasgos de cultura corporativa que prevalecen en las empresas colombianas*.
- Patarroyo, J. C. (2012). Clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad. Universidad Nacional de Colombia
- Peralta, R. (2002). *El Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>.
- Toro A. Fernando, Sanín P. Alejandro. (2013) Libro: *Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias*. Compiladores Cincel: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional.
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Recuperado:<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>.

Capítulo 20. Análisis de las tendencias de la Administración de Empresas entorno a las universidades adscritas a ASCOLFA

“Caso Capitulo Bogotá”

Julián Esteban Chavarro Ramírez ¹, Nury Carmenza Chaparro Cubides²

Resumen

Los programas de Administración de Empresas en Colombia, son programas que están diseñados para afrontar las necesidades del contexto local, nacional e internacional, integrado por componentes flexibles que permiten desarrollar competencias en sus egresados para afrontar los retos del mundo empresarial. El presente trabajo se desarrolló bajo una metodología descriptiva de corte transversal, la población objeto de estudio fueron las 52 universidades del capítulo Bogotá con un muestreo por conveniencia, por denominación exacta de programa como *Administración de Empresas*. El estudio está encaminado a determinar cuáles son las tendencias de los programas de administración de empresas que se encuentran adscritos a ASCOLFA, seccional Bogotá por medio de la vigilancia tecnológica; esto con el fin de desarrollar ajustes estratégicos a los planes de estudio. En este sentido, el estudio permitió identificar que los perfiles de los egresados de los programas de administración empresas del capítulo de Bogotá, presentan cuatro tendencias importantes en su quehacer profesional tales como; Gerencia estratégica, Gestión de procesos, Emprendimiento y Gestión de proyectos, se evidenció que están directamente relacionadas con el enfoque de los planes de estudio.

Palabras Claves: Administración de Empresas, Vigilancia Tecnológica, Universidades, Tendencias Tecnológicas

Abstract

The Business Administration programs in Colombia are programs that are designed to meet the needs of the local, national and international context, composed of flexible components that allow students to develop competencies to face the challenges of the business world. The present work was developed under a descriptive cross-sectional methodology, the population under study were the 52 universities of the Bogotá chapter with convenience

¹ Ingeniero industrial – Coordinador de Emprendimiento, Innovación y Competitividad- UNISANGIL Sede Yopal

² Economista- Directora Programa Administración de Empresas UNISANGIL Sede Yopal.

sampling, by exact name of the program as Business Administration. The study is aimed at determining what are the trends of business administration programs that are attached to ASCOLFA, Bogotá section through technological surveillance; this in order to develop strategic adjustments to the curricula. In this sense, the study allowed to identify that the profiles of the graduates of the business administration programs of the chapter of Bogotá, present four important trends in their professional work such as; Strategic Management, Process Management, Entrepreneurship and Project Management, it was evidenced that they are directly related to the focus of the curricula.

Key Words: Business Administration, Technology Surveillance, Universities, technological trends

Introducción

La educación superior juega un papel muy importante para el desarrollo económico de las empresas, por medio de la generación de conocimientos que permitan el mejoramiento de los procesos productivos, a su vez, por la formación de profesionales; que por medio de las competencias adquiridas contribuyen de formas creativas a resolver problemas de gran impacto en el mundo laboral.

Los programas de administración de empresas no están ajenos a lo anterior, estos están conformados por núcleos comunes de formación los cuales deben tenerse en cuenta al realizar una comparación temática que permita identificar tendencias de los mismos (López & Campos, 2017).

Los programas de administración de empresas en Colombia en su mayoría se encuentran adscritos a ASCOLFA¹, en ella; las universidades están distribuidas por capítulos tales como: Bogotá, Antioquia, Centro, Caribe, Oriente y Suroccidente, quien desde el año 1982 se convirtió como un escenario para fomentar el desarrollo de la formación de profesionales en ciencias administrativas y como un ente de gobernanza que facilita la articulación de las universidades a nivel nacional e internacional.

Dentro de este conjunto de universidades, los programas de administración de empresas de cada capítulo discrepan entre sí, dificultando así poder tener claro cuál es el perfil más idóneo para ofertar al mercado; ya que las universidades se deben enfocar en cómo atraer

¹ Asociación Colombiana de Facultades de Administración

más estudiantes, estas discrepancias son llamadas ventajas competitivas en el mercado y aluden que dan respuesta a las necesidades del mercado.

Uno de los programas de formación que reciben y gradúan más estudiantes en Colombia es Administración de Empresas, esto hace que existan diferentes enfoques para la formación profesional de acuerdo con la orientación de la institución que ofrece el programa. Sin embargo, no es ajeno que las organizaciones determinan el rumbo económico de las regiones, por ello, también determinan el que hacer de los programas académicos. Sin embargo, la globalización, los entornos competitivos, los restos organizacionales influyen que los programas de administración de empresas presenten una tendencia ajustada a dichos cambios del entorno. En este sentido, se plantea una pregunta problema ¿Cuál es la tendencia de los programas de Administración de las Facultades de Administración afiliadas al capítulo Bogotá de ASCOLFA que permitan vislumbrar un camino de acciones para el mejoramiento de los programas?

Por consiguiente, la vigilancia tecnológica como herramienta permitirá esbozar e identificar las tendencias curriculares de los programas de administración de empresa, con el fin de poder identificar cual es el prospecto de egresado que se brinda al mercado laboral, analizar malla curricular, y prospección investigativa. Según (Chavarro, 2011) *“la vigilancia tecnológica en la gestión empresarial es una herramienta fundamental para la identificación de tendencias de tecnologías, permite tomar decisiones estratégicas, detectar oportunamente los cambios del entorno de una empresa, reconocer los puntos fuertes y débiles frente a los competidores e identificar oportunidades de mejora e ideas innovadoras.”*

Referente teórico

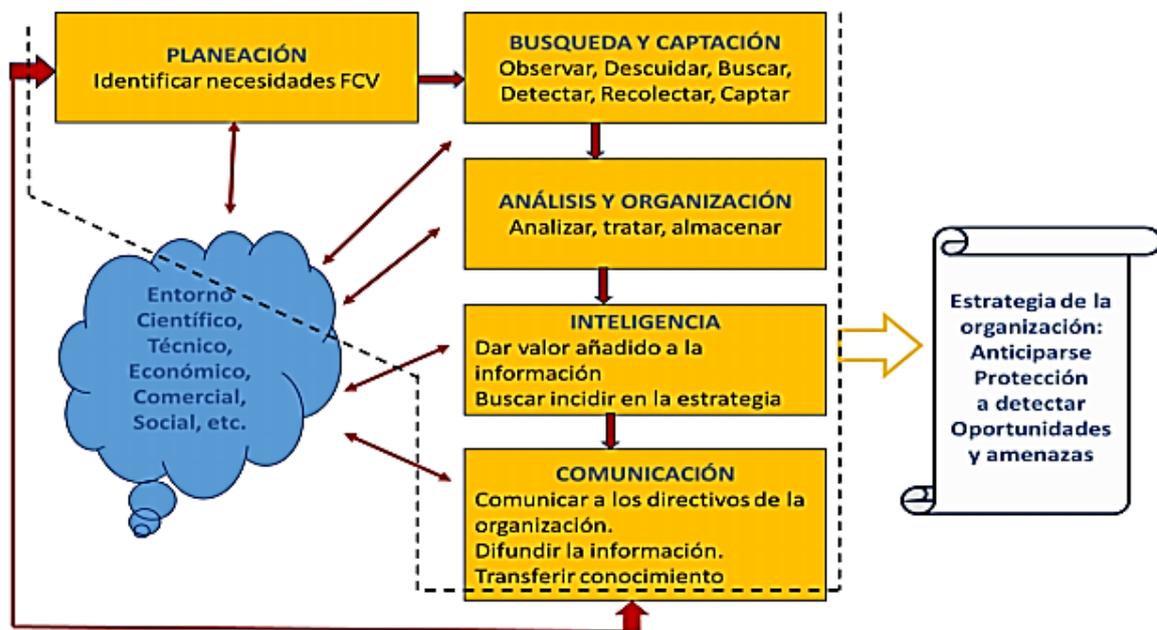
Vigilancia Tecnológica

Según la norma (UNE 166006, 2011) “la vigilancia tecnológica es un proceso ético y sistemático de recolección y análisis de información acerca del ambiente de negocios, de los competidores y de la propia organización y comunicación de su significado destinada a la toma decisiones”. Sin embargo, para (Palop, 2009) es un proceso sistemático de recogida combinada de datos, información y testimonios, para una vez seleccionados, validados y organizados, ser analizados y sus resultados –inteligencia y conocimiento- comunicados

para facilitar la toma de decisiones. Su objeto es la comprensión anticipada de los cambios en el entorno de negocio de la organización que la práctica para actuar en consecuencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que la Vigilancia Tecnológica es un proceso sistémico de búsqueda de información, que al ser procesados permiten tomar decisiones y poderse anticipar a escenarios futuros y obtener ventajas competitivas en el entorno. Teniendo en cuenta que la VT¹ es un procesos sistémico (Arango, et all, 2012) plantea cinco etapas: Planeación, búsqueda y captación, análisis organizacional, inteligencia y comunicación, ver gráfica 1.

Gráfica 1: Metodología de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva



Fuente: (Arango, et all, 2012)

La vigilancia tecnológica le permite a las organizaciones desarrollar inteligencia competitiva, por ende, se debe considerar los siguientes elementos como los plantea (Vibert, 2000):

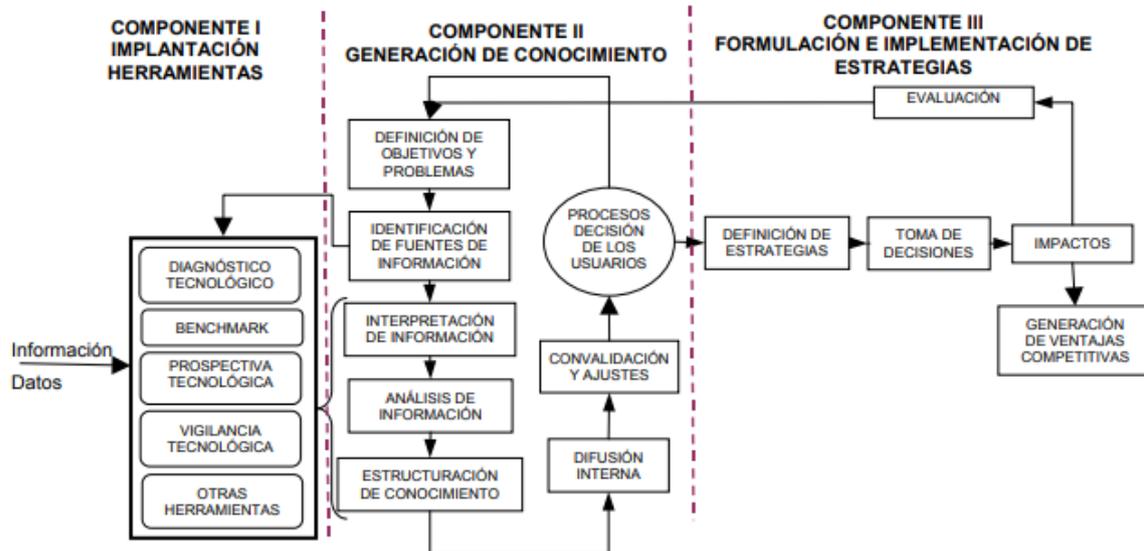
- "Compartir, de forma efectiva, los conocimientos entre todos los estamentos y miembros que componen la organización
- Estructurar la empresa para que la recogida de información sea eficiente y se haga un uso óptimo de la misma.
- Ofrecer la mejor información posible a los agentes decisores de la organización.

¹ VT, Vigilancia Tecnológica

- Enfocar la inteligencia competitiva de acuerdo a los ejes estratégicos definidos por la dirección de la empresa".

Estos elementos les permite a las organizaciones poder identificar nuevos competidores, analizar competidores con los impactos derivados de sus comportamientos, detectar oportunidades económicas, identificación de cambios en el entorno económico, detección de nuevas tecnologías o enfoques tecnológicos. Por consiguiente (Castellanos, et all, 2005) definen un modelo de vigilancia tecnológica como un instrumento de inteligencia, dicho modelo retoma bases de la gestión tecnológica; *“el sistema propuesto está basado en tres componentes fuertemente interrelacionados: la implementación de herramientas de gestión tecnológica que manejan información con diferentes atributos, la generación de conocimiento a través de la transformación de datos en información con valor estratégico, y la formulación e implementación de estrategias acordes con las políticas de la organización”* como se muestra en la gráfica 2.

Gráfica 2: Sistema de Inteligencia Tecnológica



Fuente: (Castellanos, et all, 2005)

Programa de Administración de Empresas

El desarrollo empresarial colombiano contribuyó con la formación de profesionales de la administración debido a requerimientos de las organizaciones de personal capacitado para interpretar la empresa y el entorno (Pérez, 2010). La educación, reconocida como un factor clave para el progreso de las naciones, presenta en el contexto actual desafíos importantes

en el campo de acción de los profesionales de administración, siendo necesario el establecimiento de nuevas apuestas institucionales, sociales y empresariales que generen tendencias, integrando tanto las actividades de las empresas como las características del entorno. (Hernández, J. et al, 2017).

Los estudios de administración en Colombia se han caracterizado desde su origen por el crecimiento desmesurado de su oferta tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo, sin estar acompañados de la calidad académica y pertinencia que exige la educación superior del país (Pabón, 2007).

Según (Hernández, J. et al, 2017) la promoción de la educación empresarial, es decir; de profesionales en administración de empresas formados en las escuelas de negocios y/o planes de estudios de las diferentes universidades del país, guarda relación con el diseño y desarrollo del currículo, el cual está condicionado por la elección intencional de los conocimientos y actividades que se basan en el perfil de los futuros graduados.

Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación no se incurrió en manipulación de variables, la toma de información se registró en un solo punto de tiempo, lo que permite que la investigación sea de carácter transversal. El tipo de investigación es descriptiva, debido a que se describen comportamientos tendenciales por el análisis de la información recolectada de cada una de las universidades.

El estudio se delimito a aquellas universidades adscritas a ASCOLFA y que oferten el programa de Administración de empresas del capítulo Bogotá; el cual está conformado por 58 universidades, de las cuales solo se escogieron 42 universidades (ver tabla 1); debido a que solo estas ofrecen el programa en mención. Por tanto, el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, tomando solo aquellos programas con denominación específica de *Administración de Empresas*.

Tabla 1: Universidades Capitulo Bogotá con Programas de Administración de Empresas

Ítems	Universidad
1	Universidad de los Andes
2	Colegio de Estudios Superiores de Administración
3	Universidad Nacional de Colombia
4	Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Ítems	Universidad
5	Pontificia Universidad Javeriana
6	Universidad Externado de Colombia
7	Universidad de la Sabana
8	Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario – Universidad del R
9	Corporación Unificada Nacional – CUN
10	Corporación Universitaria del Meta
11	Corporación Universitaria Minuto de Dios
12	Corporación Universitaria Unitec
13	Fundación Universitaria Autónoma de Colombia
14	Universidad Central
15	Fundación Universitaria Cafam
16	Fundación Universitaria de San Gil – Sede Yopal
17	Fundación Universitaria del Área Andina
18	Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio
19	Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano – UNINPAHU
20	Fundación Universitaria los Libertadores
21	Fundación Universitaria Compensar – Unipanamericana
22	Fundación Universitaria San Martín
23	Institución Universitaria Politécnico Grancolobiano
24	Universidad Antonio Nariño
25	Universidad Cooperativa de Colombia
26	Universidad Jorge Tadeo Lozano
27	Universidad de Boyacá
28	Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales – UDCA
29	Universidad de Cundinamarca
30	Universidad de los Llanos
31	Universidad de la Salle
32	Universidad de San Buenaventura
33	Universidad EAN
34	Universidad el Bosque
35	Universidad la Gran Colombia
36	Universidad Libre
37	Universidad Militar Nueva Granada

Ítems	Universidad
38	Universidad Piloto de Colombia
39	Universidad Santo Tomas – Sede Bogotá
40	Universidad Santo Tomas – Sede Tunja
41	Universidad Sergio Arboleda
42	Universitaria Agustiniana

Fuente: Construcción Propia

Por otra parte, el procesamiento de la información se realizó teniendo en cuenta la metodología planteada por (Angulo, 2007) como se muestra en la gráfica 3. El procesamiento de la información se realiza utilizando herramientas Microsoft Office tales como Word y Excel; seguidamente y posteriormente se utilizó el Software Ntsys para la construcción de los mapas tecnológicos, los cuales estos ayudan a determinar las tendencias o clúster tecnológicos, estos mapas se hacen teniendo en cuenta un análisis factorial de correspondencias múltiples.

Gráfica 3: Metodología Diseño de Mapas Tecnológicos



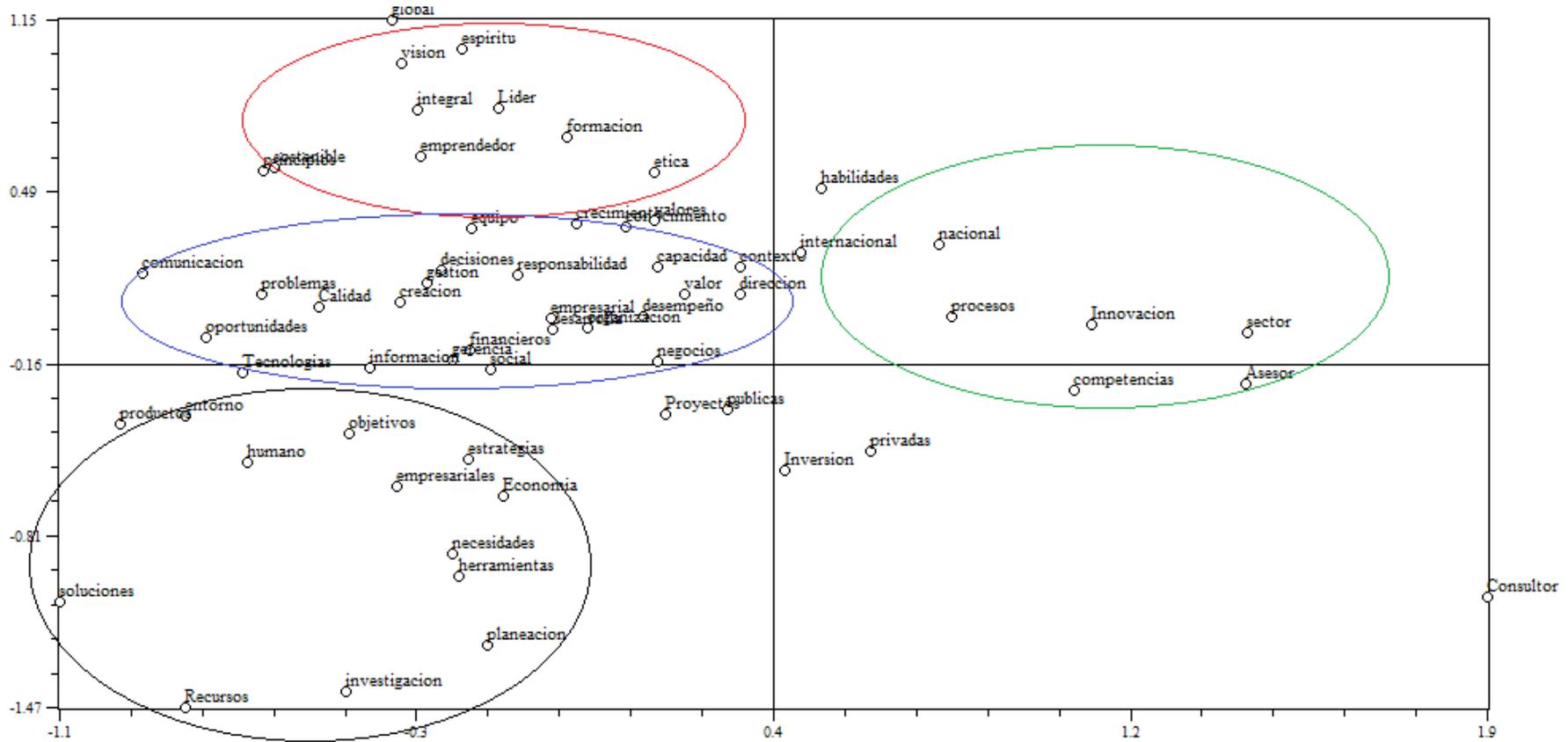
Fuente: Construcción propia

Resultados

El análisis de clúster¹ permite identificar las tendencias actuales de los perfiles de los egresados de los programas de administración de empresas, estas tendencias indican las diferentes directrices en las que las distintas universidades están proporcionando egresados al mercado laboral, no obstante; en el presente trabajo no se pretende analizar o relacionar el perfil del egresado en relación con las ofertas laborales. En la gráfica 4, se muestran las diferentes tendencias que presentan el perfil de los egresados ofertados en las diferentes universidades.

¹ Un clúster es una concentración de palabras interconectadas en un campo en particular

Gráfica 4: Mapa Tecnológico Perfil de Egresados



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen administración de empresas. Desarrollado en software Ntsys

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se logra identificar cuatro clústeres en relación al perfil del egresado de administración de empresas. Las universidades que ofertan este programa están generando competencias en los estudios para afrontar un mercado competitivo, en este sentido en el **clúster de color negro** los egresados tienen competencias relacionadas a la gerencia estratégica, en ella se busca que los mismos puedan desarrollar acciones estratégicas en las empresas a través de un conjunto de herramientas donde las empresas logren solucionar problemas coyunturales e incrementar los indicadores económicos de las mismas y a su vez poder cumplir con los objetivos trazados; esto acompañado con acciones de reducción de recursos, a su vez dentro de este clúster los egresados al momento de diseñar acciones estratégicas está soportado por datos cualitativos y cuantitativos, es decir; que la investigación juega un papel fundamental para el diseño de objetivos y cumplimiento de los mismos.

Por su parte, otra tendencia que presenta los egresados de los programas de administración de empresas del nodo de Bogotá, se evidencia en el **clúster de color azul**; este clúster está directamente relacionado con el anterior la diferencia es que el anterior es un clúster emergente, es decir, actualmente los programas de administración están potencializando dicho clúster. Este clúster hace referencia a la gestión de procesos, es un clúster muy robusto y es donde la mayoría de los programas enfocan mucho el quehacer curricular. Los egresados dentro de esta tendencia, están en capacidad de poder resolver problemas y aprovechar oportunidades dentro de los procesos misionales de la empresa. Lo que se busca en este clúster es que se mejore la capacidad operativa y que este mejoramiento contribuya al incremento del valor captado por los negocios.

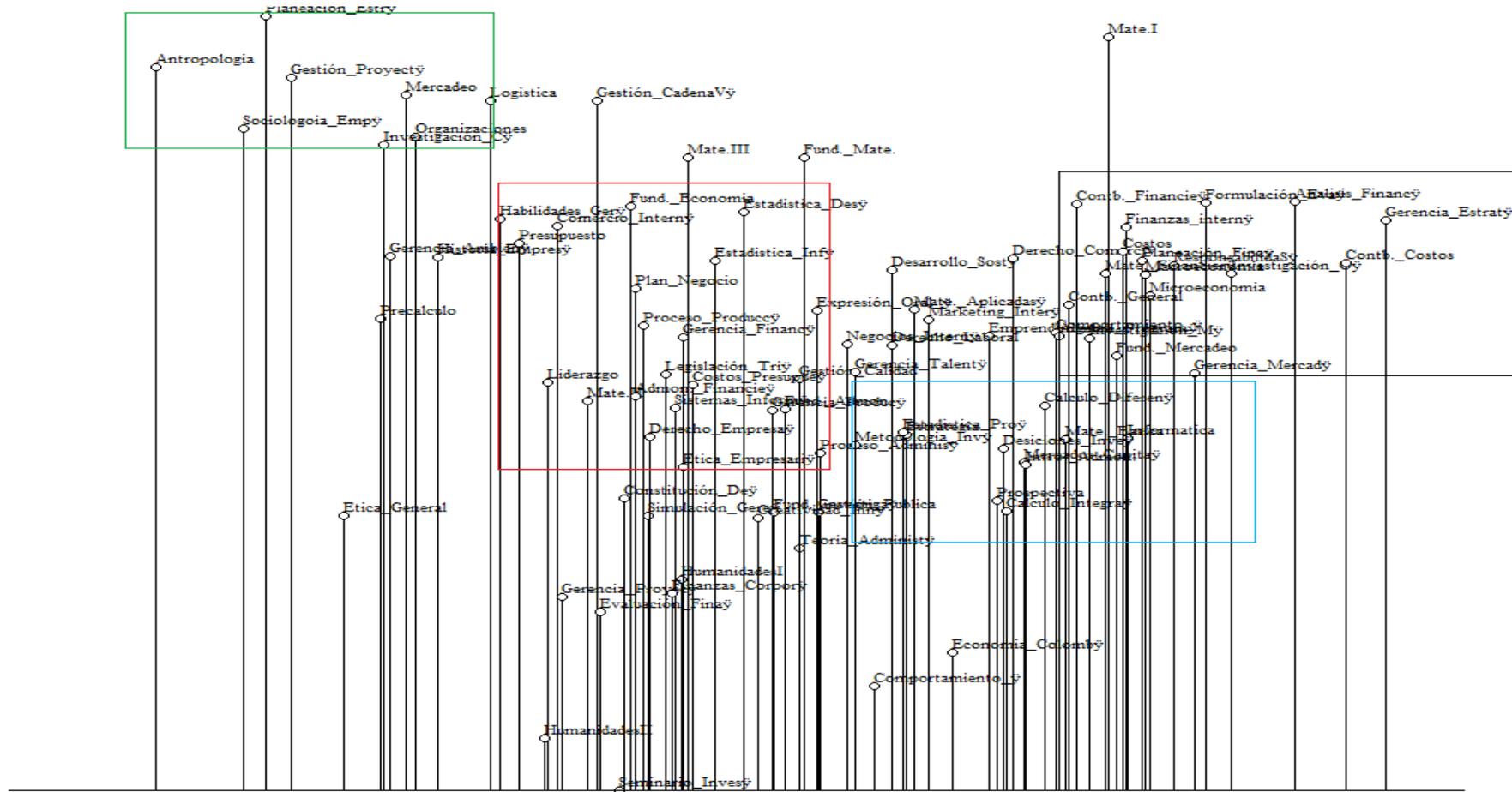
Otra tendencia que presenta el perfil de los egresados se encuentra en **clúster de color rojo**, este hace énfasis a todo lo relacionado con el emprendimiento o creación de empresas; las universidades están generando empresarios al mercado, los egresados presentan una cultura emprendedora y aportar a la sociedad nuevas ideas con alto impacto, enfocadas con un alto liderazgo y compromiso ético. Esta tendencia, permite inferir que los egresados desean un mundo mejor. El desarrollar proceso de emprendimiento en los egresados se puede inferir que estos desean generar empleos, ser totalmente independientes y contribuir con una mejor sociedad.

La última tendencia que presenta los perfiles de los egresados se identifica en el **clúster de color verde**, este hace referencia a la gestión de proyectos. Las universidades están generando competencia en sus egresados formulación y evaluación de proyectos tanto en el

sector público y privado, con un gran detonante que es poder gestionar proyectos innovadores tanto a nivel nacional e internacional.

Teniendo en cuenta cada una de las tendencias identificadas, se procede analizar cómo está distribuido en términos generales las mayas curriculares y si están dan cumplimiento a las tendencias identificadas. En este sentido se analizó como cuales son el conjunto de asignaturas que cursaron los egresados, en la gráfica 5; se muestra el comportamiento o el nivel de relación que tienen las universidades con las asignaturas desarrolladas.

Gráfica 5: Aporte de las Asignaturas a los perfiles de Egresados



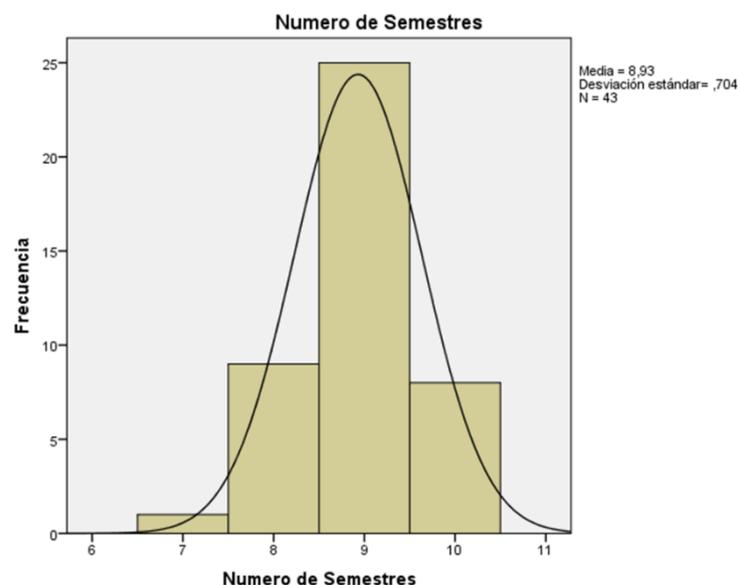
Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen administración de empresas. Desarrollado en software

Ntsys

Se puede observar, que el nivel de relación que presentan las universidades con el conjunto de asignaturas si dan respuesta a las tendencias identificadas y relación con aportes emergentes y maduros en convergencia con los perfiles; es decir, las asignaturas encerradas dentro de los cuadrantes verdes y negros dan respuesta a las tendencias de gestión de proyectos y gerencia estratégica, estas son enfoques emergentes dentro del campo profesional de los egresados de administración de empresas. En cambio, los cuadrantes rojos y azules dan respuesta a las tendencias de emprendimiento y gestión de procesos, estas son con enfoque maduro dentro del campo profesional.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, los programas de administración de empresas están presentando un comportamiento en común y es en relación con la cantidad de semestres a cursar por lo estudiantes y de esta forma poder generar egresados más rápido al mercado. Como se muestra en la gráfica 6, los programas de administración de empresas ofertan el programa con una durabilidad en promedio de nueve semestres, sin embargo; se denota claramente una creciente en programas con ocho semestres para obtención del título profesional. Todo este comportamiento en gran parte se debe a los nuevos retos en que se enfrentan los programas en relación con la flexibilidad curricular, las exigencias del mercado y la velocidad con la que los estudiantes desarrollan las competencias.

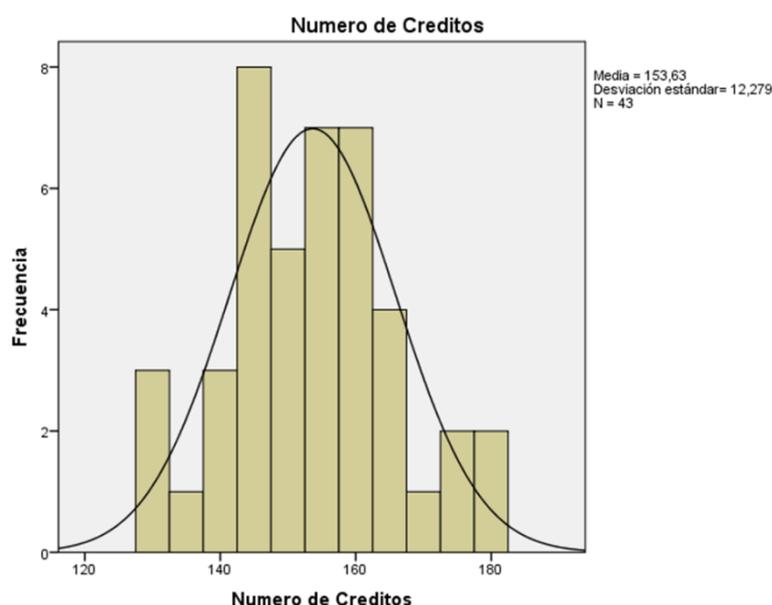
Gráfica 6: Numero de Semestres Programas de Administración de Empresas



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen administración de empresas. Desarrollado en software SPSS

Por consiguiente, en relación a lo anterior el número de créditos también presenta este comportamiento y es la tendencia a la baja de la cantidad de créditos (Ver grafica 7) a cursar por parte de los estudiosos, esto es debido a que las universidades optaron por disminuir los costos en la formación, consecuente a ello; también por disminuir en invertir en menos tiempo y dinero en el proceso de formación. A su vez, las universidades semestres a semestre analizan que las futuras generaciones se enfocan más en desarrollar en el menor tiempo posible.

Gráfica 7: Numero de Créditos Ofertados Programas de Administración de Empresas



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen administración de empresas. Desarrollado en software SPSS

Conclusiones

Se puede concluir que la metodología planteada por (Angulo, 2007) es útil para poder analizar las tendencias del programa de administración de empresas, teniendo en cuenta todo el conjunto de información.

Los perfiles de los egresados de los programas de administración empresas del capítulo de Bogotá, presentan cuatro tendencias importantes en su quehacer profesional tales como; Gerencia estratégica, Gestión de procesos, Emprendimiento y Gestión de proyectos. Estas tendencias buscan de una u otra forma contribuir con el desarrollo empresarial, competitividad y desarrollo social de las empresas.

Las tendencias de los perfiles de los egresados están directamente relacionadas con el agrupamiento de las asignaturas que imparten cada uno de las universidades, por ello. se puede inferir que la formación que reciben los egresados es acorde con el comportamiento de las mallas curriculares de las mismas.

Las tendencias identificadas de los perfiles de los egresados contribuyen al mejoramiento de las capacidades empresariales, desarrollo regional, toma decisiones asertivas, gestión de proyectos innovadores en sectores públicos y privados, generación de empleo, creación de valor a nivel empresarial. Es importante poder relacionar el curso de las investigaciones que presentan los grupos de investigación de los programas de administración para así poder identificar las tendencias investigativas y como estas se relacionan con el quehacer profesional de los egresados.

Se evidencio que en promedio los programas de administración de empresas de las universidades en estudios tienen una tendencia de ofertar el mismo con una cantidad en promedio de 9 semestres y un leve creciente de 8 semestre, conllevando a ellos que la cantidad de créditos a cursar por los estudios sea aproximadamente de 150 en el transcurso de la carrera, debido a las exigencias del mercado y al comportamiento de aprendizaje que presentan los estudiantes.

Referencias

- Angulo, G., Meriño, L., & Sepulveda, J. (2007). Diseño y Validación de una Metodología para la Elaboración de Mapas Tecnológicos Aplicada a Celdas de Combustible. *CIER*.
- Arango, B., Tamayo, L., & Fadul, A. (2012). Vigilancia Tecnológica; Metodologías y Aplicaciones. *GPT Gestión de las Personas y Tecnología*, 1-4.
- Castellanos, O., Torrez, L., & Rosero, J. (2005). Aplicación de un modelo de inteligencia para la definición de estrategia tecnológica en diferentes niveles de complejidad institucional. *XI Seminario LatinoIberoamericano de Gestión Tecnológica ALTEC*.
- Chavarro, J. E. (2011). *Análisis de la Tendencia de la Temática Producción mas Limpia por medio de la Vigilancia Tecnológica*. Cartagena: Teknos.
- Hernández, J., Becerra, D., Arenas, L., & Fonseca, M. (2017). Tendencias Curriculares en la Educación Profesional de Administración de Empresas. *Consejo Profesional de Administración de Empresas*.
- López, C. A., & Campos, O. J. (2017). *Programas de Administración de Empresas en el Contexto Local, Nacional e Internacional desde sus objetos Intencionales de Formación*. Ibagué, Colombia: Universidad del Tolima.
- Pabón, R. (2007). Los estudios de administración en Colombia: origen, expansión y diversificación. *Clio America*.
- Palop, F. (2009). Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva: Su potencial para la empresa española. *Colección Estudios*.
- Pérez, C. (2010). La Formación en Administración en Colombia; Una Contribución Histórica del Desarrollo Empresarial. *Universidad y Empresa*.

UNE 166006. (2011). Gestión de la I+D+i: Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. *AENOR*.

Vibert, C. (2000). Web-Based Analysis for Competitive Intelligence. *Quorum Books*.

Emprendimiento y creación de pequeñas y medianas empresas

Capítulo 21. Perfil del emprendedor de los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública de UNISANGIL¹

Argenis Ramírez Ramírez,² Yeimy Marcela Martínez Santana³

Resumen

El propósito del presente estudio fue caracterizar el perfil emprendedor del estudiante de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL. Para ello se hizo la identificación de las características emprendedoras de los estudiantes de los dos programas de estudio, se determinaron los factores que inciden en los estudiantes para que sean emprendedores y se hizo un análisis comparativo del perfil emprendedor entre los estudiantes del programa de Administración de Empresas y Contaduría Pública. Para esa investigación se implementó un diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo. Los resultados obtenidos con la aplicación de un censo a los estudiantes de las dos profesiones permitió concluir que los estudiante de ambas carreras reconocen la importancia de ser emprendedor, de asumir riesgos, son consciente de la capacidad que tienen para enfrentar nuevos retos, pero el miedo al fracaso es un factor importante a la hora de tomar la decisión del emprendimiento y la poca cercanía en los procesos de creación de empresas son factores determinantes en su proceso de emprendedores. Estos resultados tienen implicaciones para realizar revisión de los microcurrículos en dichos programas.

Palabras clave: emprendimiento, iniciativa, afán de logro, miedo al fracaso, flexibilidad

Abstract

The purpose of this study was to characterize the entrepreneurial profile of the student of the Business Administration and Public Accounting programs of the University Foundation of San Gil - UNISANGIL. For this, the identification of the entrepreneurial characteristics of the students of the two study programs was made, the factors that influence the students

¹ El presente proyecto se enmarca en el proyecto denominado “Perfil Emprendedor del Estudiante de las Facultades de Administración, correspondientes al Capítulo Oriente de Ascolfa” formulado y ejecutado por la Red de Investigadores de Ascolfa Capítulo Oriente – RIACO donde la Fundación Universitaria de San Gil – Unisangil hace parte de la red.

² Ingeniera Industrial, Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Dirección de Proyectos. Fundación Universitaria de San Gil, aramirez@unisangil.edu.co

³ Integrante semillero de emprendimiento, estudiante de Contaduría Pública. Fundación Universitaria de San Gil. ymarinez2@unisangil.edu.co

to be entrepreneurs were determined and a comparative analysis of the entrepreneurial profile was made among the students of the Administration Program of Companies and Public Accounting. For this research, a non-experimental design of descriptive transversal type was implemented. The results obtained with the application of a census to the students of the two professions allowed us to conclude that the students of both careers recognize the importance of being an entrepreneur, of taking risks, are aware of the ability they have to face new challenges, but fear Failure is an important factor when making the decision of entrepreneurship and the lack of proximity in the processes of business creation are determining factors in the process of entrepreneurs. These results have implications for reviewing the microcurricles in these programs.

Keywords: entrepreneurship, initiative, desire to achieve, fear of failure, flexibility

Introducción

La Ley 1014 de 2006 busca promover en los jóvenes la cultura emprendedora a través de programas de educación, en la cual adquieran competencias necesarias para la creación de nuevas empresas, generando empleo y de ésta manera mejorar la calidad de vida de los colombianos. Por esta razón la necesidad de identificar el perfil del emprendedor universitario para determinar el grado de influencia que ejercen los egresados de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública a la hora de llevar a cabo sus proyectos de emprendimiento.

Teniendo en cuenta diferentes autores, se definieron trece factores necesarios para medir el perfil del emprendedor: iniciativa, fortaleza ante las debilidades, capacidad para asumir riesgos, capacidad para toma de decisiones, flexibilidad, capacidad de aprendizaje, organización y planificación del tiempo y del trabajo, confianza en sí mismo, afán de logro, visión de empresa, recepción del entorno social y el proceso emprendedor, visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento y visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento. Y a cada factor se relacionaron los aspectos requeridos para cumplir con cada uno de ellos.

Fundamento teórico

Según Fernández, M & Ruíz, J. (2006) un economista Francés reconocido como Richard Cantillon a mediados del siglo XVIII introdujo por primera vez el término entrepreneur, y

lo define como la persona que asume el riesgo de comprar a un precio y tiene la capacidad de vender a un precio más alto, así mismo dice que el emprendimiento no solo es eso, también se mide por la capacidad que tiene una persona para identificar las necesidades en general y llegar a satisfacerlas con la innovación en la prestación de servicios y bienes. Esta contribución ha sido verdaderamente relevante en la economía ya que gracias a Cantillon se inicia a explorar y a abrir los mercados en el mundo innovador. Schumpeter (1949) piensa que la innovación no solo se fundamenta en la creación, sino es un proceso de perfeccionamiento técnico que se efectúa a lo que ya existe. Schumpeter expresa que las finanzas y la humanidad evolucionan en el momento que los componentes de producción se integran de una manera novedosa, de igual modo insinúa que la clave del desarrollo económico es la combinación de la creación e innovación y quienes realizan sus trabajos mediante estas dos variables son emprendedores. Para Howard Stevenson un emprendedor es la persona que busca aprovechar las oportunidades e utilización de los recursos con los que cuenta. En cuanto al estudio de las dimensiones de los emprendedores, Lillo & Lajara (1999) señalan entre los factores determinantes para la creación de empresas, que al emprendedor se la ha estudiado en base a tres dimensiones: su perfil demográfico, su perfil psicológico y su perfil sociológico. Según (Davidsson, 1989) & (Boydston, 2000) también coinciden en “asociar a los emprendedores atributos como la necesidad de logro, la autoconfianza y el optimismo, la creatividad y la autonomía”.

(Lazear, 2003) & (Fayolle, 2000) consideran, así mismo, que los rasgos demográficos son importantes para la toma de decisiones estratégicas; así como la formación y experiencia.

Así mismo (Baron, 2002), (Gartner, 1988), (Robinson, Stimpson, Huefner, & Hunt, 1991), (Shane & Venkataraman, 2000), (Shaver & Scott, 1991) argumentan que “el estudio de la conducta emprendedora se caracteriza por ser un campo de investigación plural y multidisciplinar, que estudia tanto las características personales como las actividades empresariales, los efectos económicos y sociales, o incluso los aspectos culturales”.

De acuerdo al trabajo presentado por la Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones (2006), el emprendedor es visto desde un perfil psicosocial, (Moriano León, Palací Descals, & Morales Dominguez, 2006). Para autores como (Andreu, 1998), (Brockhaus, 1982), (Hisrich & Brush, 1986), (Katz, 1992), (Roberts & Wainer, 1968), (Sánchez-Almagro, 2003), (Scherer, Adams, & Wiebe, 1989) & (Shapiro, 1982), el espacio familiar es un factor importante puesto que: “La investigación en el campo de estudio de los emprendedores ha señalado repetidamente que los modelos sociales que proporciona el

entorno familiar influyen positivamente en el desarrollo de la carrera profesional a través del autoempleo”.

Así mismo (Brockhaus, 1982), y (Hisrich & Brush, 1986) están de acuerdo en que es más fácil acceder al campo empresarial cuando se: “Proviene de un núcleo familiar con vinculación empresarial, lo cual hace que la persona se introduzca poco a poco en el mundo empresarial”.

Estas dimensiones, son la base para crear el instrumento que permite medir, en primera instancia, el perfil emprendedor de los estudiantes. Teniendo en cuenta la percepción de los autores mencionados a este respecto, se define entonces que se tomarán las dimensiones demográficas, psicológicas y sociológicas. Adicionalmente, se habla de una rama del conocimiento específica, para este caso la Administración. (Straka, 2008) dice que “los negocios son síntomas muy claros de lo que pasa en una sociedad; de sus patrones de comportamiento y consumo, de sus valores, problemas, esperanzas y temores”.

Las ciencias económicas tienen una visión funcional (el que hacer), las ciencias humanas se centran en el sujeto (quien y porqué) y las ciencias de la gestión, en el proceso (el cómo). Los trabajos de investigaciones sobre el entrepreneurship se han multiplicado durante los últimos años y su construcción se ha abordado desde diferentes enfoques: el actor principal (emprendedor), el entorno, el acto generador (creación de nuevas organizaciones) (Verstraete, 2010). Se pone en el escenario al emprendedor como una persona con gran influencia en la economía. (Knight, 2010) declara que es importante manejar la incertidumbre como factor clave para el desarrollo del emprendedor. Es él quien está encargado de transformar una situación de incertidumbre en una de riesgo, esto es, que el emprendedor es capaz de modificar situaciones inciertas en posibilidades de ocurrencias medibles y objetivas.

Por otra parte, se encuentran también investigaciones y contribuciones en el estudio del emprendimiento, que se enfocan en la personalidad del emprendedor y las características de su comportamiento, las cuales concuerdan en identificar al emprendedor como un tomador de riesgos. (Say, Knight & Kirby, 2010), un individuo con un alto nivel de orientación al logro. (McClelland, Kirby, Timmons & Spinelli, 2010).

En el estudio de (Rodriguez & Prieto, 2012), la intención de emprender en los estudiantes universitarios de Colombia es evidente, ya que se perciben capacidades de mercadeo, planeación y estrategias necesarias para crear empresas de óptimo desempeño. Así mismo, se evidencian habilidades para superar las barreras culturales, legales y financieras del

entorno en el cual se desenvuelven. La actitud emprendedora puede definirse como una conducta permanente de administrar los recursos para generar resultados según la actividad en que se desarrolla. (Quintero, 2012).

Se infiere entonces que los diversos autores han insistido en que la base del perfil emprendedor, es la psicológica. Sumado a esto se pueden encontrar elementos de entorno, formación, y género, entre otros, sumados a atributos particulares. (McClelland, 2010), considera que el emprendedor presenta atributos como: originalidad e innovación; moderada aversión al riesgo; aceptación de sus responsabilidades; conocimiento de resultado de sus actos; planificación en base a largo plazo. También la literatura suele coincidir en asociar a los emprendedores atributos como la necesidad de logro, la autoconfianza y el optimismo, la creatividad y la autonomía (Davidsson & Boydson, 2010). Sin embargo, no ha sido posible establecer un perfil concreto de aquellos individuos que son más susceptibles de crear una empresa que el resto.

Marco Legal

Según la Constitución Política de Colombia del año 1991 los artículos 38 y 333 muestran que las personas son autónomas y libres para conformar sociedades independientemente de la actividad económica que estas realicen, de igual modo el Estado está involucrado directamente incentivando el desarrollo empresarial, así mismo vela para que no se delimite la libertad económica.

Por otra parte la Ley 590 de 2002 tiene como propósito instaurar el desarrollo de las Mipymes; con la intención de disminuir el desempleo en Colombia, esta ley ofrece incentivos en la creación de empresas relacionados con descuentos en las contribuciones del pago de parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación), de igual forma se crea el Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas - Fomipyme con el objetivo de financiar los proyectos, programas y actividades para el desarrollo tecnológico de las Mipymes y la aplicación de instrumentos no financieros dirigidos a su fomento y promoción.

En el artículo 40 de la Ley 789 de 2002 se crea el Fondo Emprender FE, cuya actividad es independiente, y está inscrito al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, el propósito del fondo FE es costear los proyectos empresariales presentados por los aprendices, estudiantes universitarios o profesionales que estudian en entidades reconocidas por el Estado, esta selección está a cargo de Consejo Directivo.

Con la Ley 1014 de 2006 se origina el fomento a la cultura del emprendimiento, la cual tiene como propósito educar a personas de todas las edades, es por ello que esta ley se implementa desde los primeros años de escolaridad hasta estudiantes de pregrado, con el fin que desde pequeños se mentalicen y crezcan con un espíritu emprendedor, capaces de innovar y crear bienes y prestar servicios a través de la creación de empresas.

Metodología

Tipo y diseño de la investigación: Esta investigación es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal descriptivo.

Localización: Esta investigación se llevó a cabo en la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL sede San Gil, en los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Variables e indicadores: a continuación, se presentan las variables que se midieron en la investigación y su indicador:

Tabla 1. Variables e indicadores del perfil emprendedor

Variable	Indicador
Bloque 1. Iniciativa	Realizar actividades sin esperar órdenes, Metas y propósitos claros, Gusto en la investigación, Pro actividad e iniciativa propia, Responsabilidad del éxito o del fracaso, Proposición de alternativas para el cumplimiento las metas
Bloque 2. Fortaleza ante las debilidades	Los obstáculos que se presentan, no impiden lograr metas. Se ve los fracasos como oportunidades para mejorar. Desarrollo de las actividades con ánimo. Se corrigen los errores. Se superan los obstáculos. Las tareas difíciles desaniman y no se logra salir adelante
Bloque 3. Capacidad para asumir riesgos	Se ejecuta una idea, si ve que tiene éxito. El riesgo le asusta Identifica riesgos. Le gustan los desafíos y no hay temor a equivocarse. Cuando ve que un proyecto es arriesgado, no lo ejecuta. No duda en afrontar desafíos y en asumir riesgos
Bloque 4. Capacidad para toma de decisiones	Es práctico y toma decisiones. Asume las decisiones. Es consciente de lo que implica tomar una decisión. A pesar de la incertidumbre toma decisiones. Toma la decisión que sea apropiada. Resuelve problemas de inmediato
Bloque 5. Flexibilidad	Soporta situaciones confusas. Se adaptó a las situaciones novedosas. No le molestan las personas con pensamientos diferentes. Discute las opiniones con otras personas. Admite los propios errores. Se adaptó rápido al cambio
Bloque 6. Capacidad de aprendizaje	Es una persona inquieta y le gusta aprender cosas nuevas. Le interesa lo relacionado con la gestión de una empresa. Aprovecha las oportunidades de aprender. Las ideas nuevas le gustan. Relaciona las cosas que aprende. Escucha a todas las personas

Variable	Indicador
Bloque 7. Organización y planificación del tiempo y del trabajo	Establece orden de acuerdo a la importancia. La desorganización afecta el comportamiento normal. Es responsable de los deberes y siempre cumple con ellos a tiempo. Organiza las actividades optimizando el tiempo. Le resulta fácil encontrar lo que busca. Es organizado en las actividades diarias
Bloque 8. Confianza en sí mismo	Desarrolla las actividades. Asume desafíos. Tiene confianza en mí mismo. Muestra proyectos son viables. Es tranquilo ante las consecuencias de las decisiones tomadas. Se le facilita convencer a los demás sobre la viabilidad de mis proyectos
Bloque 9. Afán de logro	Reconoce las principales habilidades y las utiliza para lograr metas. Cumple con los logros. Le gusta el triunfo. Tiene razones para lograr los propósitos. Tiene una meta clara en mi vida. Cumple con las tareas y responsabilidades
Bloque 10. Visión de empresa	Le interesa ser un empleador y no un empleado. Tiene intención de crear una empresa. Ha sido capital semilla. Sea involucrada en la creación de nuevas empresas. Se ha involucrado en los procesos de creación de empresa. Ha creado una empresa.
Bloque 11. Recepción del entorno social y el proceso emprendedor	Percibe oportunidades de negocio. Percibe habilidades propias para crear una empresa. Ha conocido a un emprendedor en los últimos años. El miedo es un obstáculo para crear una empresa. Poner en marcha un negocio es una buena elección profesional. Estatus social en la creación de una empresa
Bloque 12. Visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento	Los empresarios gozan de reconocimiento los medios de comunicación muestran empresarios de éxito. La gente piensa que los empresarios son individuos competentes e ingeniosos. La creación de empresas enriquece. Convertirse en empresario es una opción profesional. Oportunidades para la creación de empresas
Bloque 13. Visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento	Las normas sociales y culturales apoyan el éxito. Autosuficiencia, autonomía e iniciativa personal. Riesgo empresarial. Creatividad e innovación. El individuo es el responsable de gestionar su propia vida. Espíritu competitivo

Nota: Fuente: Los autores.

Población: La población la conforman los 338 estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL.

Muestra: Teniendo en cuenta que la cantidad de estudiantes de los dos programas no sobrepasan los cuatrocientos se tomó la decisión de realizar un censo.

Tabla 2. Programas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa académico	Número de estudiantes
Administración de Empresas	190
Contaduría Pública	148

Programa académico	Número de estudiantes
Total	338

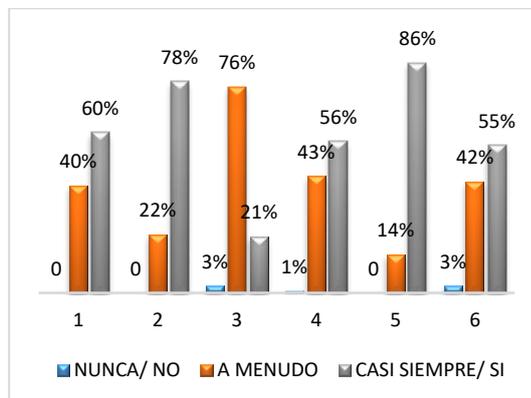
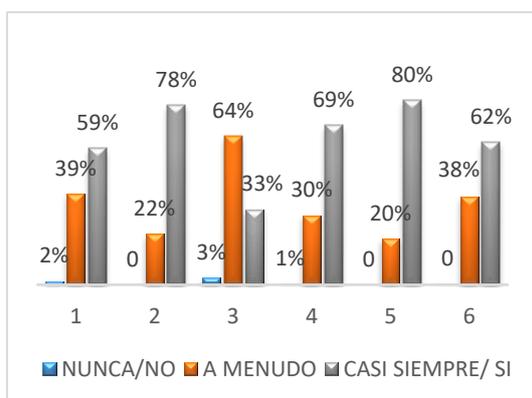
Nota: Fuente: Los autores.

Instrumentos de recolección de información: El instrumento que se utilizó en la presente investigación es un cuestionario con preguntas cerradas las cuales presentan varias opciones de respuestas.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública

Bloque 1. Iniciativa



Gráficas 1. Programa Administración de Empresas

Gráficas 2. Programa Contaduría Pública

Nota: Fuente: Los autores.

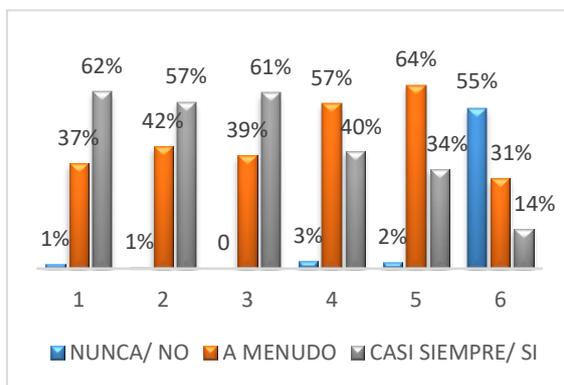
1. Hago mis actividades por mi cuenta sin esperar órdenes sobre qué hacer
2. Mis metas y propósitos son claros
3. Me gusta investigar
4. Soy una persona proactiva y con iniciativa propia
5. Soy responsable del éxito o del fracaso de mis acciones
6. Propongo alternativas nuevas para el cumplimiento de mis metas

Los resultados muestran que los estudiantes de Administración de Empresas siempre toman las decisiones que creen convenientes para lograr el cumplimiento de sus metas y propósitos, son autónomos no están esperando a que les indiquen que hacer sino siempre están a la delantera buscando el mejor camino de llegar al objetivo en mente “éxito”. Pero

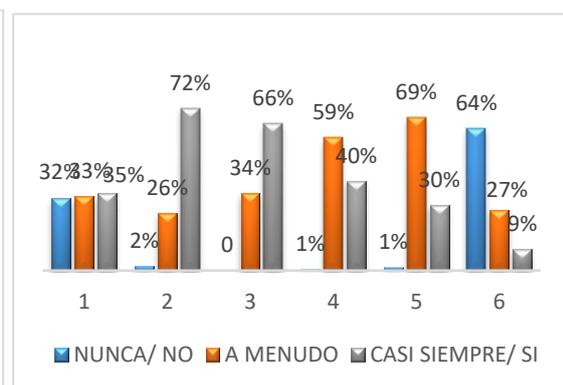
es preocupante que sólo un 33% de los encuestados les guste investigar, factor clave para la generación de conocimiento en los procesos de emprendimiento.

En cuanto a los estudiantes de Contaduría Pública se puede observar que responden en las diferentes preguntas la opción casi siempre, representado el mayor porcentaje, esto evidencia que la mayoría de los estudiantes a la hora de tomar decisiones y enfrentarse a la realidad buscan soluciones oportunas apoyándose en sus conocimientos e investigaciones realizadas.

Bloque 2. Fortaleza ante las debilidades



Gráficas 3. Programa Administración de Empresas



Gráficas 4. Programa Contaduría Pública

Nota: Fuente: Los autores.

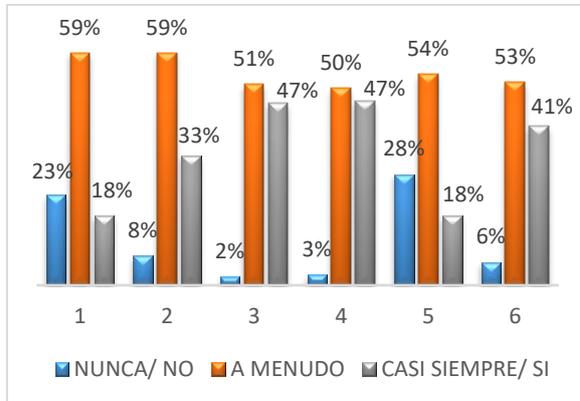
1. Los obstáculos que se me presentan, no son impedimento para lograr mis metas
2. Veo los fracasos como oportunidades para mejorar mi vida
3. Casi siempre desarrollo mis actividades con ánimo
4. Corrijo fácilmente mis errores
5. Venzo los obstáculos con facilidad
6. Las tareas difíciles me desaniman y no logro salir adelante

De acuerdo a los resultados los estudiantes de Administración de Empresas muestran una tendencia alta en lograr convertir sus dificultades en oportunidades de desarrollo y crecimiento tanto profesional como personal. Existe un porcentaje alto (45%) donde los estudiantes reflejan desánimo frente a dificultades que no les permite alcanzar su objetivo.

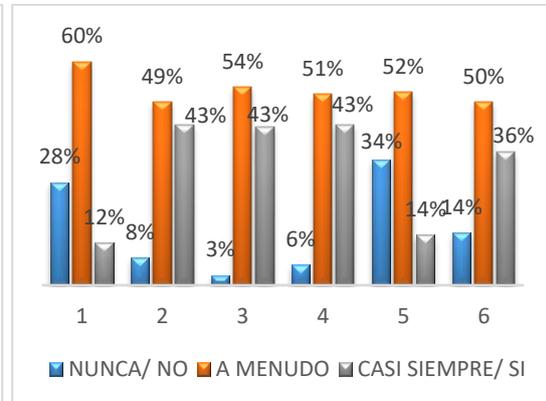
En cuanto a los estudiantes de Contaduría Pública los resultados arrojados del 100% de los encuestados, se observa que existe muy poca variación respecto de la primera pregunta evidenciando así que el logro de metas depende de superar los obstáculos. Similar a esto se verifica los resultados de la sexta pregunta donde el 27% de los estudiantes a menudo pierde el interés por salir adelante como resultado del alto grado de dificultad de las tareas

asignadas. Estos dos puntos son delimitantes ya que es posible que la comunidad estudiantil vea las tareas, talleres o trabajos con alto nivel de dificultad, como un obstáculo frecuente en el desarrollo de sus objetivos.

Bloque 3. Capacidad para asumir riesgos



Gráficas5. Programa Administración de Empresas



Gráficas 6. Programa Contaduría Pública

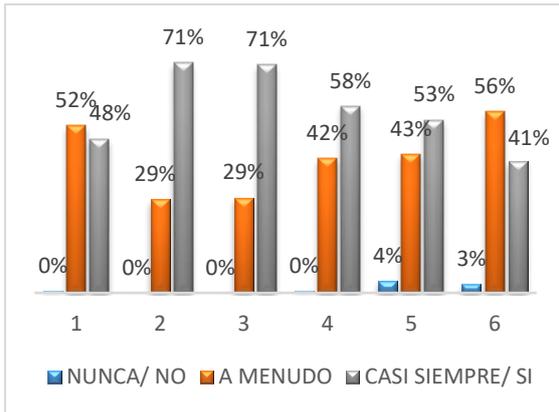
Nota: Fuente: Los autores.

1. Solamente ejecuto una idea, cuando existe la probabilidad de éxito
2. El riesgo no me asusta, siempre y cuando lo pueda controlar
3. Identifico riesgos al iniciar una actividad o proyecto nuevo
4. Me gustan los desafíos y no temo equivocarme
5. Cuando considero que un proyecto o actividad es arriesgado, no le ejecuto
6. No dudo en afrontar desafíos y en asumir riesgos

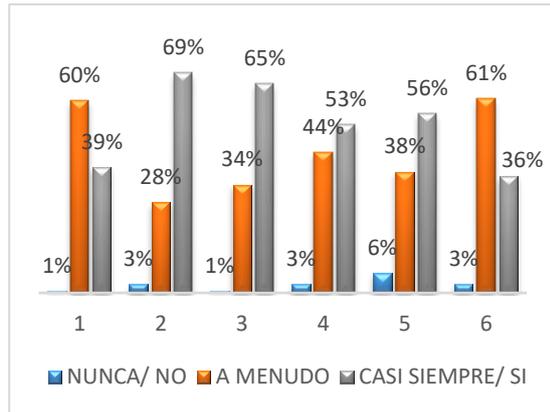
Más del 50% de los estudiantes de Administración de Empresas asumen la capacidad de riesgo de una manera moderada, identifica riesgos sobre un proyecto nuevo, le gustan los desafíos y no teme a equivocarse, pero en el momento de ejecutar una idea la capacidad para asumir riesgos disminuye cuando no existe la probabilidad de éxito.

El riesgo es un factor que determina o pone a prueba la capacidad de los estudiantes de Contaduría Pública para enfrentarse a lo desconocido, de este modo vemos que a la hora de tomar una decisión de enfrentarse a un nuevo riesgo el 28% de los estudiantes encuestados del programa no logra la ejecución de una idea sin antes tener garantizado el éxito de la misma

Bloque 4. Capacidad para toma de decisiones



Gráficas7. Programa Administración de Empresas



Gráficas8. Programa Contaduría Pública

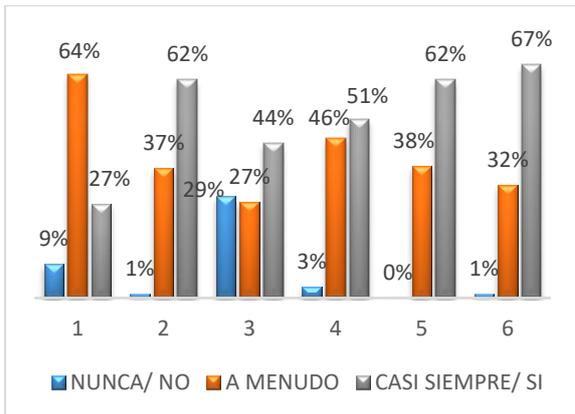
Nota: Fuente: Los autores.

1. Soy práctico y rápido en la toma de decisiones ante situaciones que lo requieran
2. Me gusta tomar decisiones y asumirlas
3. Soy consciente de las ventajas y desventajas que conlleva tomar una decisión
4. Soy una persona emprendedora que toma decisiones importantes a pesar de la incertidumbre
5. Tomo la decisión que más convenga y no la que más me gusta
6. Tiendo a resolver problemas de inmediato

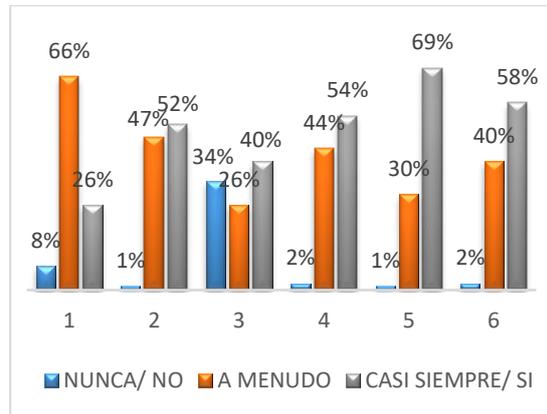
Los resultados muestran el alto nivel de los estudiantes de Administración de Empresas en cuanto a la seguridad y capacidad en la toma de decisiones. Se puede resaltar que los porcentajes de las preguntas 1 y 6 (52% y 56% respectivamente) tienden a ser semejantes, puesto que estas se relacionan en gran manera, indicando que los estudiantes ejecutan decisiones en corto tiempo para resolver problemas en el menor tiempo posible.

Los porcentajes más sobresalientes de esta gráfica muestran que los estudiantes de Contaduría Pública toman decisiones ante cualquier adversidad utilizando la creatividad y el liderazgo para tomar decisiones que conlleven a un bien común.

Bloque 5. Flexibilidad



Gráficas 9. Programa Administración de Empresas



Gráficas 10. Programa Contaduría Pública

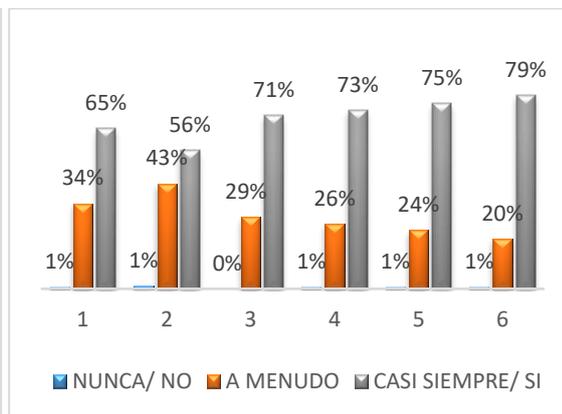
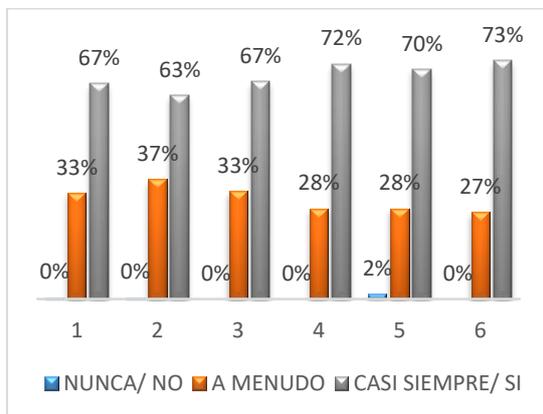
Nota: Fuente: Los autores.

1. Soporto situaciones confusas
2. Me adapto fácilmente a las situaciones novedosas
3. No me molestan las personas con pensamientos diferentes al mío
4. Discuto mis opiniones con otras personas
5. Admito mis propios errores
6. Me adapto rápidamente al cambio

Dentro de los resultados se resalta la relación existente entre la pregunta “me adapto fácilmente a las situaciones novedosas y me adapto rápidamente al cambio”, mostrando la amplia flexibilidad que poseen los estudiantes ante situaciones novedosas, es decir frente a los cambios. Aunque se debe tener en cuenta que hay un grupo de estudiantes de Administración de Empresas que les molesta las personas con pensamientos diferentes a los propios dificultando el trabajo en equipo.

El 58% de los encuestados de Contaduría Pública se adaptan rápidamente al cambio y esto es verdaderamente importante ya que se vive en un mundo rodeado de tecnología que si sabe hacer buen uso de ésta se puede ahorrar más tiempo y sobre todo dinero.

Bloque 6. Capacidad de aprendizaje



Gráficas 11. Programa Administración de Empresas

Gráficas 12. Programa Contaduría Pública

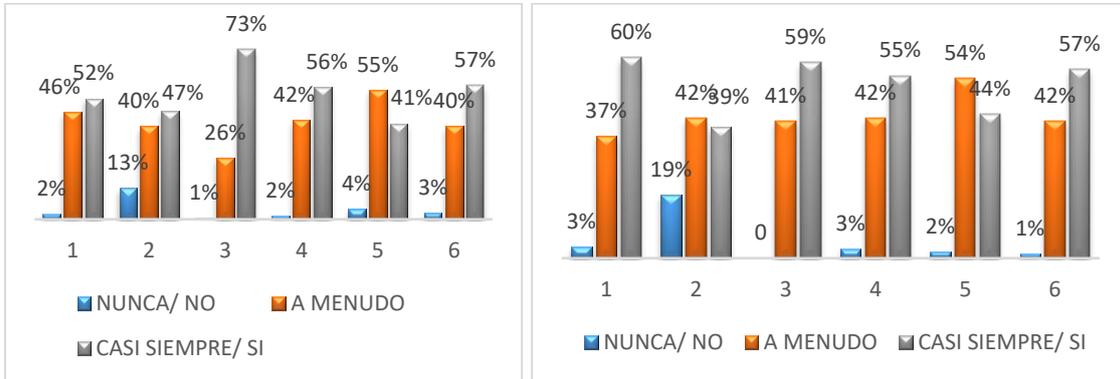
Nota: Fuente: Los autores.

1. Soy una persona inquieta a la que le gusta aprender cosas nuevas
2. Me interesa todo lo relacionado con la gestión de una empresa, aunque parezca complicado y aburrido
3. Aprovecho las oportunidades de aprender que se presentan a día
4. Las ideas nuevas me atraen
5. Relaciono las cosas que aprendo, con las que ya conozco
6. Escucho a todas las personas, pues de todo el mundo se aprende

Los resultados son claros, mostrando un alto nivel en la capacidad de aprendizaje de los estudiantes de Administración de Empresas relacionando las cosas que aprenden en la cotidianidad, pues los porcentajes sobrepasan el 60%. Igualmente, los gustos o preferencias que tienen los estudiantes frente a la innovación a través de las nuevas ideas y a escuchar los conocimientos de los demás, se resalta en el perfil del emprendedor.

Analizando la capacidad de aprendizaje de los estudiantes de Contaduría Pública se determina que en su mayoría están en la capacidad de recibir y procesar conocimientos estando abiertos a la mejora continua de los mismos, sin embargo, de la pregunta dos la variación entre la diferencia dada entre las alternativas “a menudo y casi siempre” es tan solo del 13% ya que los mismos demuestran cierto temor ante todo aquello que represente cierto grado o nivel de dificultad.

Bloque 7. Organización y planificación del tiempo y del trabajo



Gráficas 13. Programa Administración de Empresas Gráficas 14. Programa Contaduría Pública

Nota: Fuente: Los autores.

1. Si se acumulan tareas o actividades por hacer, establezco un orden de acuerdo a su importancia.

2. La desorganización afecta mi comportamiento normal

3. Soy responsables con mis deberes y siempre cumplo con ellos a tiempo

4. Organizo mis actividades para optimizar el tiempo

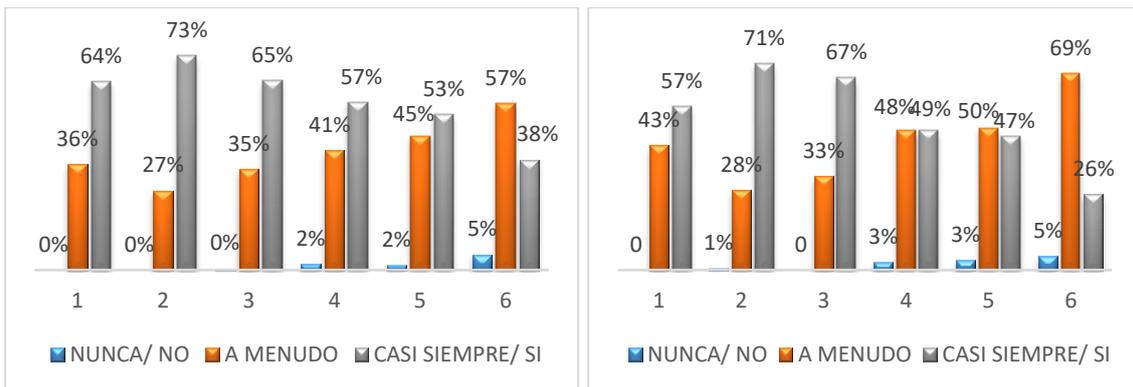
5. Me resulta fácil encontrar lo que busco

6. Soy organizado en mis actividades diarias

La organización y planificación del tiempo y trabajo se mantiene en un buen nivel por parte de los estudiantes de Administración de Empresas, la tendencia que se muestra permite ver el alto grado de responsabilidad que se adquiere frente a los deberes. Esta tendencia presenta una variación en el momento de buscar los resultados que se propone el estudiante.

Según los resultados arrojados por la encuesta en lo relacionado con el factor organización y planificación del tiempo y del trabajo los estudiantes de Contaduría Pública suelen realizar un control de las actividades que realizan ya sea en su vida cotidiana o en lo relacionado con la parte laboral, sin embargo, la organización de los mismos no da los resultados esperados ya que a la hora de buscar lo que necesitan no siempre logran encontrar lo que están buscando.

Bloque 8. Confianza en sí mismo



Gráficas 15. Programa Administración de Empresas

Gráficas 16. Programa Contaduría Pública

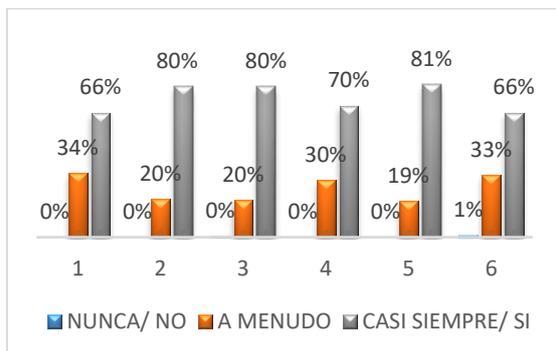
Nota: Fuente: Los autores.

1. Soy una persona con mucha vitalidad en el desarrollo de mis actividades.
2. Me considero una persona eficaz, capaz de asumir desafíos
3. La confianza en mí mismo, está presente en cualquier tarea o actividad desarrollada.
4. Le demuestro a los demás que mis proyectos son viables.
5. Soy tranquilo ante las consecuencias que acarreen mis decisiones
6. Es fácil convencer a los demás sobre la viabilidad de mis proyectos

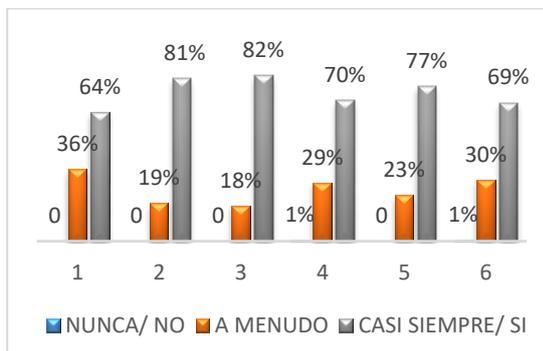
El estudiante de Administración de Empresas posee un buen nivel de confianza en sí, que genera sobre él seguridad en el momento de asumir desafíos en cualquier actividad que enfrenta, pero a la hora de convencer la viabilidad de un proyecto le cuesta trabajo.

La confianza es determinante para los estudiantes de Contaduría ya que el desarrollo de su profesión es base para la toma de decisiones dentro de una organización y a su vez estos dan fe pública del ejercicio de su profesión. Sin embargo, existe cierta intranquilidad por las consecuencias que puedan acarrear sus actos tal como lo vemos reflejado en la pregunta número cinco.

Bloque 9. Afán de logro



Gráficas17. Programa Administración de Empresas



Gráficas 18. Programa Contaduría Pública

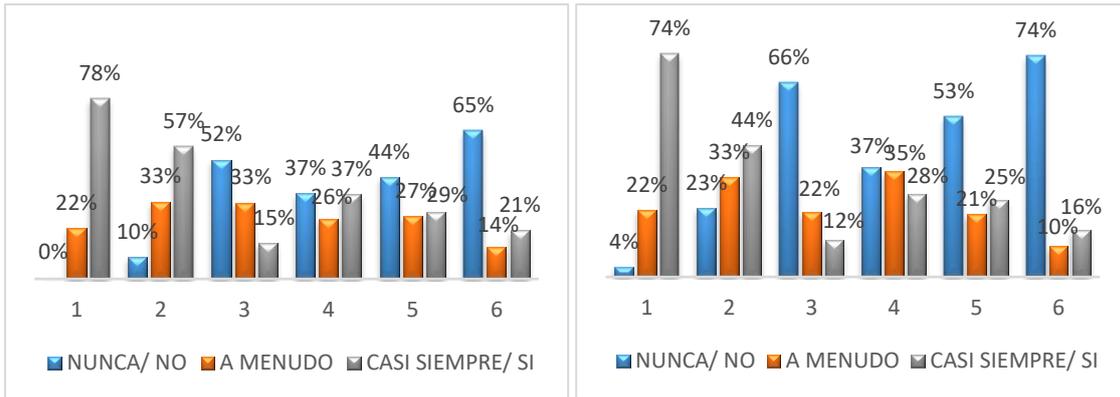
Nota: Fuente: Los autores.

1. Reconozco mis principales habilidades y las utilizo para lograr mis metas
2. Me motiva el cumplimiento de mis logros
3. Me gusta el triunfo siempre y cuando lo haya logrado por mis propios medios.
4. Encuentro razones para conseguir mis propósitos.
5. Tengo una meta clara en mi vida, “conseguir lo que me propongo”
6. Cumpló con todas las tareas y responsabilidades asignadas.

Los estudiantes de Administración de Empresas tienen un afán de logro en cada una de las actividades o metas que se proponen, poniendo siempre lo mejor de sí para alcanzar los objetivos propuestos, pero se debe cumplir con todas las tareas y responsabilidades asignadas.

Observando los resultados arrojados en la encuesta en el “Afán de Logro” los encuestados de Contaduría Pública en su gran mayoría demuestran un interés creciente en el cumplimiento de metas como logros obtenidos. Sin embargo, aún existe cierta duda en el momento de identificar sus fortalezas para aprovechar y usarlas como el apoyo para la obtención del éxito.

Bloque 10. Visión de empresa



Gráficas 193. Programa Administración de Empresas

Gráficas 20. Programa Contaduría Pública

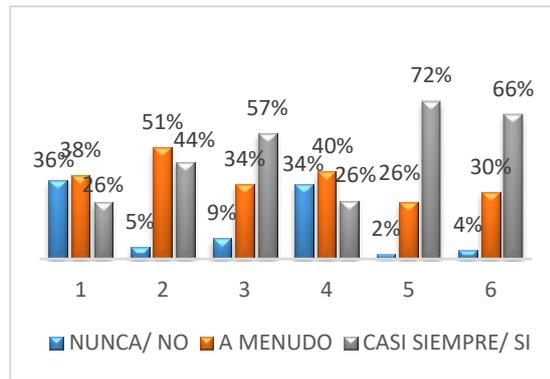
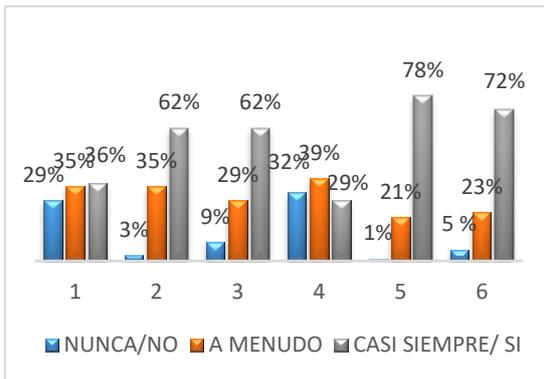
Nota: Fuente: Los autores.

1. Me interesa ser un empleador y no un empleado
2. He manifestado su intención de crear una empresa en los próximos 3 años.
3. He sido inversionista de capital semilla en negocios ajenos.
4. Mi familia está involucrada directamente con la creación de nuevas empresas
5. He estado involucrado activamente en el proceso de creación de empresa. (Últimos 12 meses).
6. Ha creado una empresa. (En los últimos 18 meses)

A pesar que los estudiantes de Administración de Empresas desean ser empleadores perdiendo el interés de invertir en negocios ajenos, no han tenido la experiencia en la creación y puesta en marcha de proyectos de emprendimiento.

De la totalidad de los encuestados de Contaduría Pública se puede ver en los resultados obtenidos que la mayoría de ellos les interesaría ser empleador, pero no han tenido una experiencia en lo que respecta a creación de empresa, un porcentaje muy bajo (12%) han sido fuentes inversionistas teniendo en cuenta que con la inversión que hacen a negocios ajenos podrían iniciar con la creación de uno propio.

Bloque 11 Percepción del entorno social y el proceso emprendedor



Gráficas 21. Programa Administración de Empresas Gráficas 22. Programa Contaduría Pública

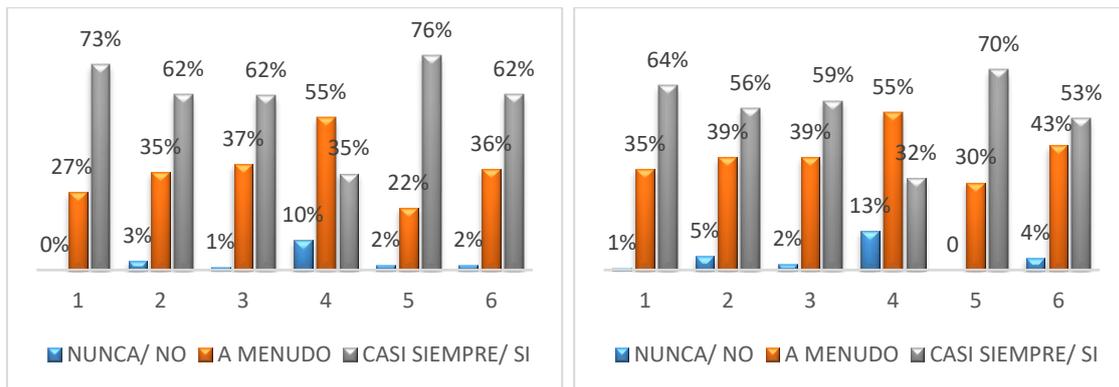
Nota: Fuente: Los autores.

1. He percibido oportunidades de negocio en los últimos 6 meses
2. Percibe que tiene las habilidades propias necesarias para crear una empresa
3. He conocido a un emprendedor en los últimos dos años
4. El miedo al fracaso es un obstáculo para crear una empresa
5. Poner en marcha un negocio es una buena elección profesional
6. La exitosa creación de una empresa proporciona estatus social

Los resultados demuestran que los estudiantes de Administración de Empresas cuentan con las habilidades necesarias para la creación de empresa, demostrando que el ser emprendedor en la generación de empleo es una excelente decisión como profesional. Dos factores le impiden seguir con el espíritu emprendedor la falta de oportunidades de negocio en su entorno y el temor al fracaso.

Del 100% de los encuestados de Contaduría Pública el 72% de ellos contempla como un camino profesional la creación de empresa, también se ve que un buen grupo de ellos tiene la percepción de creación de empresas como un factor que proporciona estatus social desviando el enfoque real de lo que debería proporcionar una actividad como esta.

Bloque 12 Visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento



Gráficas 23. Programa Administración de Empresas Gráficas 24. Programa Contaduría Pública

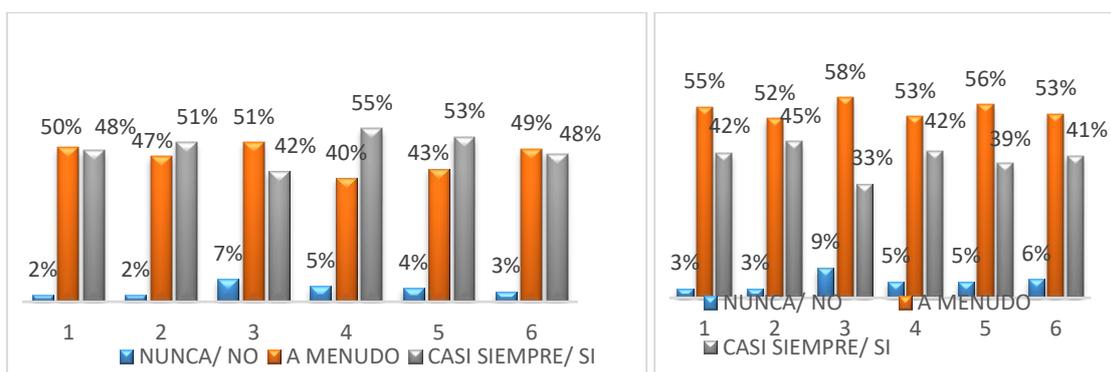
Nota: Fuente: Los autores.

1. Los empresarios de éxito gozan de gran reconocimiento y prestigio social
2. Es frecuente ver noticias en los medios de comunicación sobre empresarios de éxito
3. La mayoría de la gente piensa que los empresarios son individuos competentes e ingeniosos
4. La creación de empresas es una forma de hacerse rico
5. Convertirse en empresario es una opción profesional deseable
6. Hay muchas y buenas oportunidades para la creación de nuevas empresas

De acuerdo a los resultados, la motivación de los estudiantes de Administración de Empresas en su emprendimiento se ve influenciado por el reconocimiento que la sociedad da a los empresarios, de allí que un 76% considera deseable crear empresa como profesionales, aunque no el mismo porcentaje lo relaciona con la oportunidad de aumentar su capital económico.

Generalmente la opción de creación de empresa al contemplarlo como idea inicial suena muy tentador, de ahí que el punto de vista de la mayoría de los encuestados de Contaduría Pública es positivo en el momento de contemplar como opción profesional el convertirse en un empresario. También se ve que la mayoría de ellos tienen una percepción de reconocimiento y prestigio social ante aquellos que ejercen la profesión como administradores de sus propias empresas, aunque esto no necesariamente significa para ellos que sea un modo o forma de hacerse ricos.

Bloque 13 Visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento



Gráficas 25. Programa Administración de Empresas

Gráficas 4. Programa Contaduría Pública

Nota: Fuente: Los autores.

1. Las normas sociales y culturales apoyan y valoran el éxito individual conseguido a través del esfuerzo personal

2. Las normas sociales y culturales enfatizan la autosuficiencia, la autonomía y la iniciativa personal

3. Las normas sociales y culturales estimulan la toma del riesgo empresarial

4. Las normas sociales y culturales estimulan la creatividad y la innovación

5. Las normas sociales y culturales enfatizan que ha de ser el individuo (más que la comunidad) el responsable de gestionar su propia vida

6. Las normas sociales y culturales estimulan el espíritu competitivo que prefiere una sociedad no igualitaria desde el punto de vista de la renta (preferencia de una sociedad competitiva)

Las normas sociales y culturales es un factor que influye en las decisiones que se tomen respecto a la formación empresarial y personal de cada individuo según los estudiantes de Administración de Empresas.

Teniendo como base la “visión de los estudiantes de Contaduría Pública frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento” se refleja que en cada uno de los cuestionamientos planteados más de la mitad de ellos consideran que “a menudo” estas normas estimulan un espíritu empresarial y emprendedor en la comunidad en general, sin embargo, existen otros que, aunque muy pocos tienen en consideración que en nada aportan estas a desarrollo y creación de empresa.

Correlación entre los programas de Administración de Empresas y Contaduría

Pública

A continuación, se evidencia la correlación que es realizado sobre el perfil emprendedor de los estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de San Gil, para la elaboración de las tablas se utilizó la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas y el software SPSS como herramienta principal.

Tabla 3. Diferencia de Medias entre los Programas Académicos Administración de Empresas y Contaduría Pública

	Programas Académicos				Prueba t	
	Contaduría pública		Administración de empresas		T	Sig.
	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica		
Bloque 1 Iniciativa	2,58	,23	2,62	,25	-1,62	,107
Bloque 2 Fortaleza ante las debilidades	2,43	,25	2,48	,28	-1,72	,087
Bloque 3 Capacidad para asumir riesgos	2,29	,29	2,28	,30	,41	,685
Bloque 4 Capacidad para toma de decisiones	2,51	,35	2,56	,30	-1,42	,157
Bloque 5 Flexibilidad	2,418	,347	2,447	,322	-,783	,434
Bloque 6 Capacidad de aprendizaje	2,69	,31	2,68	,31	,22	,824
Bloque 7 Organización y planificación del tiempo y del trabajo	2,48	,28	2,50	,34	-,84	,403
Bloque 8 Confianza en sí mismo	2,51	,31	2,57	,31	-1,67	,096
Bloque 9 Afán de logro	2,74	,31	2,74	,30	,06	,949
Bloque 10 Visión de empresa	1,91	,52	2,05	,47	-2,63	,009
Bloque 11 Percepción del entorno social y el proceso emprendedor	2,36	,39	2,45	,35	-2,18	,030
Bloque 12 Visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento	2,51	,34	2,59	,32	-2,01	,045
Bloque 13 Visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento	2,24	,32	2,31	,31	-2,05	,041

Nota: Fuente: Los autores.

Con un nivel de confianza del 95% se observan diferencias significativas a favor de Administración de Empresas en los bloques visión de empresa ($t = -2.63$, sig. ,009), percepción del entorno social el proceso emprendedor ($t = -2.18$, sig., 030), visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento ($t = -2.01$, sig.,045) y visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento ($t = -2.05$, sig. ,041).

Tabla 5. Correlaciones entre los Bloques de Emprendimiento

	Bloque 1	Bloque2_ 2	Bloque3_ 2	Bloque 4	Bloque 5	Bloque 6	Bloque 7	Bloque 8	Bloque 9	Bloque1 0	Bloque11_ 2	Bloque1 2
Bloque2_2	.372**											
Bloque3_2	.264**	.247**										
Bloque4	.484**	.377**	.376**									
Bloque5	.301**	.303**	.252**	.390**								
Bloque6	.544**	.372**	.338**	.471**	.307**							
Bloque7	.293**	.213**	.108*	.332**	.200**	.273**						
Bloque8	.527**	.401**	.297**	.583**	.401**	.579**	.282**					
Bloque9	.496**	.426**	.248**	.458**	.271**	.567**	.403**	.505**				
Bloque10	.212**	.027	.106	.231**	.096	.112*	.011	.219**	.040			
Bloque11_ 2	.251**	.174**	.233**	.302**	.163**	.255**	.044	.319**	.254**	.389**		
Bloque12	.193**	.186**	.216**	.243**	.131*	.241**	.091	.253**	.234**	.092	.297**	
Bloque13_ 2	.183**	.176**	.112*	.277**	.135*	.204**	.149**	.289**	.274**	.147**	.218**	.362**

Nota: Fuente: Los autores.

La tabla 4 muestra las correlaciones entre las variables de emprendimiento, los valores con un asterisco son significativos al 95%, los valores con dos asteriscos son significativos 99%. Se analizaron las fuerzas de asociación iguales o mayores a .4 identificando que los bloques confianza en sí mismo, y afán de logro son los que muestra relación con los demás bloques. Confianza en sí mismo se asocia de esta forma con cinco bloques y afán de logro con 6 bloques.

Tabla 6. Bloques que Explican el Emprendimiento

	Individual		En compañía	
	Sig.	Exp(B)	Sig.	Exp(B)
Bloque 1 Iniciativa	,572	1,474	,013	5,369
Bloque 2 Fortaleza ante las debilidades	,074	,374	,302	,587
Bloque 3 Capacidad para asumir riesgos	,758	,857	,371	1,504
Bloque 4 Capacidad para toma de decisiones	,769	1,174	,756	1,174
Bloque 5 Flexibilidad	,100	2,114	,176	,572
Bloque 6 Capacidad de aprendizaje	,916	1,066	,860	,906
Bloque 7 Organización y planificación del tiempo y del trabajo	,807	,899	,272	,638
Bloque 8 Confianza en sí mismo	,395	1,658	,241	1,913

Bloque 9 Afán de logro	,071	,342	,027	,289
Bloque 11 Percepción del entorno social y el proceso emprendedor	,000	4,328	,000	4,703
Bloque 12 Visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento	,008	,300	,007	,317
Bloque 13 Visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales que motivan el emprendimiento	,106	1,742	,163	1,549
Programa académico	,260	,743	,353	,799
Constante	,512	,282	,376	,210

Nota: Fuente: Los autores.

Los bloques que explican de forma significativa el haber intentado crear una empresa en los últimos 18 meses son percepción del entorno social y proceso emprendedor (Exp(B) 4,33, sig. 000) y visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento (Exp(B) .3 , sig. ,008) por su parte los bloques que explican de forma significativa el haber creado una empresa en los últimos 12 meses iniciativa (Exp(B)5,33, sig. ,013) , percepción del entorno social y proceso emprendedor (Exp(B) 4,70, sig. 000) y visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento (Exp(B) .317 , sig. ,007) y afán de logro (Exp(B) .289 , sig. ,027).

Conclusiones y discusión

En cuanto al factor *Iniciativa* los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública toman decisiones para lograr el cumplimiento de las metas y propósitos sin esperar que les indiquen el camino para lograr lo que se proponen. Los estudiantes de Administración deben fortalecer los procesos investigativos para el desarrollo de proyectos de emprendimiento.

Teniendo en cuenta la *Fortaleza ante las debilidades* los estudiantes de Administración y Contaduría superan los obstáculos que se le presentan para dar cumplimiento a las metas planteadas, pero existe un porcentaje menor, pero de cuidado, donde algunos estudiantes se desaniman ante las dificultades impidiendo lograr las tareas asignadas.

Siguiendo con *la Capacidad para asumir riesgos* los estudiantes de los dos programas asumen los riesgos de una manera moderada y para ejecutar una idea debe existir probabilidad de éxito para asumir dicha responsabilidad.

Con respecto a la *Capacidad para la toma de decisiones* tanto los estudiantes de Administración de Empresas como los de Contaduría Pública resuelven problemas en corto tiempo utilizando la creatividad y el liderazgo en las soluciones planteadas.

A cerca de la Flexibilidad los estudiantes de Administración y Contaduría se adaptan fácilmente a los cambios o a situaciones novedosas, sin embargo, hay estudiantes de los dos programas que les molesta las personas con pensamientos diferentes a los propios lo cual puede dificultar el trabajo en equipo, factor importante a la hora de llevar un proyecto de emprendimiento.

Por otro lado, la *Capacidad de aprendizaje* es semejante en los dos programas donde los estudiantes relacionan las cosas que aprenden en la cotidianidad para aumentar y mejorar los conocimientos a través de nuevas ideas y en procesos innovadores.

En cuanto a la *Organización y planificación del tiempo y del trabajo* se observa el grado de responsabilidad frente a los deberes tanto de los estudiantes de Administración de Empresas como de Contaduría Pública, sin embargo, se les dificulta encontrar lo que buscan.

Con respecto a la *Confianza en sí mismo* el estudiante de Administración de Empresas genera seguridad al asumir proyectos, pero le cuesta convencer la viabilidad del mismo. Y al estudiante de Contaduría Pública le genera intranquilidad las consecuencias que pueden tener sus decisiones ya que dan fe pública del ejercicio de su profesión.

A cerca del *Afán de logro* los estudiantes de los dos programas tienen un interés en dar cumplimiento a las metas esperadas logrando cumplir con las tareas y responsabilidades asignadas para obtener el éxito de lo propuesto.

Teniendo en cuenta la *Visión de empresa* a los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública desean ser empleadores, pero no han tenido la experiencia en cuanto a creación y puesta en marcha de empresas o a invertir en proyectos de emprendimiento.

En cuanto a la *Percepción del entorno social y el proceso emprendedor* los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública ven el emprendimiento como una decisión profesional, pero la falta de oportunidades del entorno y el temor al fracaso debilitan el espíritu emprendedor.

Por otra parte, la *Visión de las actitudes de los estudiantes frente a los mecanismos que motivan el emprendimiento* para los estudiantes de los dos programas lo reflejan como una manera de tener reconocimiento ante la sociedad, pero esto no implica que sea un mecanismo para hacerse ricos.

A cerca de la *Visión de los estudiantes frente a las normas sociales y culturales* que motivan el emprendimiento para los estudiantes es un factor que influye en las decisiones respecto a la formación empresarial y del individuo.

De acuerdo a lo relacionado anteriormente el perfil del emprendedor del estudiante de Administración de Empresas es muy similar al estudiante de Contaduría Pública donde se reconoce la importancia de ser emprendedor, de asumir riesgos, son conscientes de la capacidad que tiene para enfrentar nuevos retos, pero el miedo al fracaso es un factor importante a la hora de tomar la decisión del emprendimiento y la poca cercanía en los procesos de creación de empresas son factores determinantes en sus procesos de emprendimiento.

Referencias

- Andreu, J. (1998). *La empresa joven ante el reto del 2000. IV Congreso Nacional de Jóvenes Empresarios*. Madrid.
- Baron, R. (2002). OB and entrepreneurship: the reciprocal benefits of closer conceptual links. *Elsevier Science*, 225-270.
- Boydston. (2000). *Locus of control and entrepreneurs in a small town*. San Antonio: Proceedings of ASBE.
- Brockhaus, R. (1982). The psychology of the entrepreneur. *Encyclopedia of entrepreneurship*, 39-56.
- Davidsson & Boydson. (2010). Analisis perfil emprendedor una perspectiva de genero. *Estudios de economía aplicada*, 1-27.
- Davidsson. (1989). *Continued Entrepreneurship and Small Firm Business*. Stockholm : Stockholm school of economics.
- Fayolle. (2000). Les Jeunes diplomes de l'enseignement supérieur sont-ils des créatures d'entreprise comme les autres? *Revue de Gestion*, 39-56.
- Fernández, M & Ruíz, J. (2006). Los jóvenes y la creación de empresas: actitudes y comportamientos emprendedores en la juventud andaluza. Editor Editorial CSIC - CSIC Press. Recuperado de <http://books.google.com.co/books?id=kAgklM47wREC&pg=PA31&dq=richard+cantillon+emprendedor&hl=es&sa=X&ei=wq49VOLrN4yNN06UgpgC&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=richard%20cantillon%20emprendedor&f=false>
- Gartner, W. (1988). "Who is an entrepreneur" is the wrong question. *American Journal of Small Business*, 11-32.
- Hisrich, R., & Brush, C. (1986). *The Woman Entrepreneur: Starting, Financing and Managing a Successful New Business*. Lexington Books.
- Lillo, G., & Lajara, M. (1999). La creación de nuevas empresas como motor generador de riqueza y bienestar económico: factores de éxito y fracaso. *IX Congreso Nacional de ACEDE, Burgos*.
- Katz, J. (1992). A psychological cognitive model of employment status choice. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29-37.
- Knight. (2010). La estrategia y el emprendedor. *Cuadernos de administración*, 65-80.
- Lazear. (2003). Entrepreneurship . *Discussion Paper Series IZA DP N° 760*.

- MCClelland, Kirby, Timmons & Spinelli. (2010). La estrategia y el emprendedor. *Cuadernos de administración*, 65-80.
- McClelland. (2010). Análisis del perfil emprendedor una perspectiva de género. *Estudios de economía aplicada*, 1-27.
- Moriano León, J., Palací Descals, F., & Morales Dominguez, J. (2006). El perfil psicosocial del emprendedor universitario. *Revista de psicología del Trabajo y de las organizaciones*.
- Roberts, E., & Wainer, H. (1968). New Enterprise on Route . *Sciense Journal*, 78-83.
- Schumpeter, J. A. (1949). *Theory of Economic Development*, Harvard University. Massachusetts: Press: Cambridge, Massachusetts.

Capítulo 22. El sector financiero colombiano como mecanismo de apalancamiento para las empresas en etapa temprana

Julián Esteban Zamorra Londoño¹, Jhonatann David Hernández López², Tania Atehortúa Castrillón³

Resumen

La necesidad de recursos financieros es una constante en todas las etapas de desarrollo de una empresa, lo que marca la diferencia entre cada una de ellas es la fuente de los mismos; para las empresas que se encuentran en etapa temprana es difícil acceder a productos y servicios del sistema financiero por la poca solidez financiera que tiene la empresa en esta etapa, de modo que la ausencia de acceso a recursos financieros externos tarde o temprano desacelera el desarrollo y escalamiento de la empresa. Así, el objetivo del presente trabajo es identificar las dificultades que las empresas en etapa temprana tienen para acceder al crédito y validar los impactos que tienen para estas acceder a financiación externa. Para el análisis propuesto se realizaron entrevistas a cuarenta (40) empresas que permitieron evidenciar el impacto positivo que tiene para este tipo de compañías poder acceder al sistema financiero en Colombia.

Palabras claves: Colombia, empresas en etapa temprana, financiación, desarrollo y crecimiento.

Abstract

The need for financial resources is a constant in all stages of development of a company, what makes the difference between each of them is the source of them, for companies that are in early stage it is difficult to access products and services of the financial system due to the lack of financial strength that the company has at this stage, so that the lack of access to external financial resources sooner or later slows down the development and escalation of the company. Thus, the present work identify the difficulties that early stage companies have to access credit and validate the impacts that they have for accessing external financing. For

¹ Universidad de Antioquia, Docente tiempo completo, Dirección: Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 13, Oficina 108 Teléfono: (+57) 4 2195818, julian.zamorra@udea.edu.co

² Universidad de Antioquia, Docente de cátedra, Dirección: Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 13, Oficina 108 Teléfono: (+57) 2195257, jhonatann.hernandez@udea.edu.co

³ Universidad de Antioquia, Docente de tiempo completo, Dirección: Calle 67 No. 53 – 108, Bloque 13, Oficina 108, Teléfono: (+57) 2195812, tania.atehortua@udea.edu.co

the proposed analysis, interviews were conducted with forty (40) companies that showed the positive impact that this type of company has on having access to the financial system in Colombia.

Key words: Colombia, early stage companies, financing, development and growth.

Introducción

Las economías actuales requieren cada vez más de mecanismos de fomento y desarrollo que propicien el surgimiento de nuevos procesos, ideas, estructuras y herramientas que traten de dar solución a los diferentes tipos de problemas que surgen en el avance de los negocios. En este sentido, la globalización, como un proceso integrador y con la capacidad de definir el desarrollo de muchos factores en el día a día de las organizaciones, ha dado surgimiento a un amplio rango de entidades que buscan a través del emprendimiento y la innovación en procesos, productos y servicios, nacer y sobrevivir en un mercado cada vez más exigente desde lo administrativo, lo técnico, lo jurídico y lo financiero, convirtiéndose estos en retos cada vez más fuertes y en donde la debilidad de cualquiera de las estructuras internas se cobra, en la mayoría de los casos, la vida de la entidad que apenas está comenzando.

En este sentido, este trabajo constituye una reflexión de carácter exploratorio en la que a partir de la consulta bibliográfica sobre la situación del sector financiero en Colombia, las oportunidades de mejora y posibles soluciones en las empresas que se encuentran en etapa temprana, además de la aplicación de entrevistas a entidades en etapa temprana beneficiarias de programas de crédito, se delimita la necesidad de nuevos mecanismos de apoyo y acceso a recursos que provengan del sistema financiero en pro de la colaboración entre todos los agentes que hacen parte de la economía, lo que en últimas constituye un mayor bienestar para todos esos mismos agentes de interés. A través de ellos se pretende, entonces, identificar las dificultades que las empresas en etapa temprana tienen para acceder al crédito y validar los impactos que tienen para estas empresas acceder a financiación externa.

Así, el texto describe en primera instancia el contexto del sistema financiero colombiano, las características de las empresas en etapa temprana y los programas públicos de fomento al emprendimiento. Posteriormente se describe la metodología utilizada para luego presentar los resultados del análisis de validación a resultados de un programa específico de crédito y obtener las conclusiones del estudio que se encuentran al final del texto.

Contexto del sistema financiero en Colombia

Los sectores económicos en Colombia están clasificados en primario, secundario y terciario; el primario comprende actividades económicas relacionadas con la obtención de productos y bienes directamente de la naturaleza, el secundario está relacionado con las actividades industriales, mientras que el sector terciario agrupa las actividades de prestación de servicios, entre estas las financieras.

El sistema financiero en Colombia es vigilado por la Superintendencia Financiera y está compuesto por establecimientos de crédito, servicios financieros, capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros. Para tener dicha constitución, el sector financiero ha tenido que transitar un largo camino, iniciando en el siglo XIX cuando el circulante lo componían monedas de oro, plata, níquel y cobre, y los controlaba la iglesia, luego en 1870 se creó el Banco de Bogotá y dio lugar a la creación de 95 bancos comerciales entre 1871 y 1923 (La República, 2019).

En coherencia, según Zamorra, Atehortúa y Castaño (2018), el sistema financiero colombiano comenzó a estructurarse de esta manera en 1923 con la “misión Kemmerer” liderada por el profesor Erick Kemmerer, pues como consecuencia de la crisis que atravesó el país en 1921, se creó en 1922 por parte del Congreso el Banco de la República y se facultó al gobierno para traer una misión de estudio extranjera para ayudar a reestructurar la economía, la cual fue necesaria para eliminar la carencia de un sistema administrativo y financiero en el país, por lo que nace el Banco de la República.

Ahora bien, con la apertura económica también se dio la internacionalización del sector financiero y con ello el cierre y apertura de algunos de los bancos que había en la época. Hoy día hay una banca fortalecida, que cuenta con la solidez de grupos económicos como el Grupos Aval, Bancolombia, BBVA y otros bancos pequeños, quienes se apalancaron en fusiones y movidas empresariales que se convirtieron en el modo lo que impulsó el sistema financiero, expandiéndose de esta manera a otros países de la región (La República, 2019). En la siguiente ilustración se muestra la composición de conglomerados actuales.

Ilustración 6. Evolución de la banca colombiana



Fuente: La República (2019)

El sistema financiero se ha convertido en un importante sector para la economía colombiana, pues llega a representar dentro del PIB promedios del 20% del valor agregado total y un crecimiento medio anual de 5% en los últimos 10 años (DANE, 2017), lo que indica que el sector crece cada vez más rápido, debido al fuerte proceso de bancarización e incremento de intervención financiera y en actividades inmobiliarias y aseguradoras (Zamarra Londoño, Atehortúa Castrillón, & Castaño Rios, 2018).

Esta solidez y crecimiento del sector financiero colombiano es bastante relevante para el país porque como indica el Banco Mundial (s.f.), “la estabilidad financiera, tanto a nivel mundial como nacional, genera empleos y mejora la productividad. “(...) Sistemas bancarios y mercados de capital sólidos permiten el flujo eficiente de fondos hacia usos más productivos, ayudan a los Gobiernos a recaudar capital de inversión, mantienen redes de seguridad financiera y aceleran los pagos de manera segura a través de las fronteras”.

Contexto económico de las empresas en etapa temprana

El entorno económico y social en el que se desenvuelven las personas y organizaciones se ha hecho cada vez más competitivo y exige de mayores habilidades para el éxito de cada una de las ideas que se ejecutan como nuevas iniciativas. Respecto de estos emprendimientos es relevante destacar aquellas empresas que se encuentran en etapa temprana, es decir que, de acuerdo con INNPULSA Colombia (2018) se encuentran hasta en los primeros tres años después de su creación y que normalmente, a propósito de que su operación ha iniciado de

manera reciente, se caracterizan por ser clasificadas en la categoría de micro, pequeñas o medianas empresas (MIPYMES). También suelen categorizarse las empresas en etapa temprana hasta que tienen una edad de maduración de exactamente 42 meses (tres años y medio) que se componen de subfases de concepción, nacimiento y maduración, lo que resultará posteriormente en una etapa denominada “de persistencia” en la que la entidad está mucho más posicionada en el mercado y se dedica más que a sobrevivir a competir. En concreto, y como se mencionó anteriormente, este tipo de entidades se caracterizan porque normalmente presentan diversas oportunidades de mejora en aspectos que van desde la operación hasta los elementos administrativos y financieros que determinan el fortalecimiento de las ideas de negocio presentes en la iniciativa (Lussier & Sonfield, 2015).

Ilustración 7. Etapas de desarrollo de las empresas



Fuente: elaboración propia a partir de INNPULSA Colombia (2016)

Este tipo de empresas en etapa temprana tienen una participación importante dentro del proceso de globalización económica, puesto que conforman unidades de trabajo en las que se generan nuevos empleos y se dinamizan los mercados respecto de la oferta que realizan y la demanda que esta pueda recibir, aspectos que se traducen de una u otra forma en un mayor bienestar colectivo sobre todo desde las esferas de lo social, lo micro y lo macroeconómico (Varela & Bedoya, 2006). Adicionalmente, el desarrollo per sé del negocio entrega a la sociedad emprendedores capacitados y competentes para la gestión de iniciativas; lo anterior aplica, claro está, para aquellas entidades de etapa temprana que logran tener éxito en el mercado en el que participan y que sobreviven a las variaciones de dicho entorno, ya sea autónomamente (lo que no sucede muy a menudo) o con el acompañamiento de entidades de asesoría que facilitan las gestiones respectivas.

La importancia de este tipo de empresas está dada por su participación en el desarrollo de la economía local. En Colombia, las MIPYMES son cerca del 99% del total de empresas registradas en el Registro Único Empresarial y Social (RUES), dentro de estas MIPYMES, cerca de un 18.9% de ellas equivale a empresas en etapa temprana en el año 2018, dentro de los cuales un 60% corresponde a emprendedores nacientes y un 40% a nuevos empresarios. Los primeros corresponden a personas que desarrollan ellos mismos o con su familia las ideas de negocio, mientras que los segundos son personas que sí pagan salarios a otros colaboradores (ANDI, 2018).

Ahora bien, dadas las características de estos negocios, el proceso de creación de las empresas involucra no solo las variables internas que le dan vida a las mismas, sino que también requieren de otra condición fundamental a nivel externo para que se afiance el potencial de crecimiento: el desarrollo de circunstancias favorables para el proceso de emprendimiento. Es claro que estas empresas usualmente basan su operación en la comercialización de un producto que en su mayoría se encuentran en etapas de prueba, producción piloto o iniciando la comercialización y, justamente en eso se basa la propuesta innovadora y la fuerza con la que entra a hacer parte del mercado (Metrick & Yasuda, 2011).

Uno de los problemas más comunes y de los que tiene más impacto en las empresas en etapa temprana son los inconvenientes que tienen respecto a la financiación de la idea de negocio como tal. Sobre este asunto, empíricamente ha sido claro que este tipo de compañías (normalmente MIPYMES) tienen un tratamiento muy diferenciado respecto de otras entidades a la hora de solicitar productos financieros que les sirvan para financiar tanto las operaciones del día a día como proyectos de largo plazo que les faciliten la ampliación de capacidades de producción/servucción y adquisición de inversiones para la solidificación de proyectos.

La necesidad de recursos para financiar el crecimiento es una constante en todas las etapas de formación de una empresa y más aún en la etapa de consolidación, es decir, en su etapa temprana. Normalmente las empresas inician con capital propio de los propietarios, de las familias o amigos, pero en algún momento la ausencia de capital externo pone en aprietos la evolución de las ideas y el desarrollo de la empresa que, según la OECD (2015), a la hora de acudir a instituciones financieras para acceder a créditos se encuentra con demasiadas barreras para la obtención de los mismos, puesto que se les solicitan indicadores financieros y requisitos mínimos que aún no cumplen precisamente por su calidad de llevar muy poco tiempo en el mercado. A menudo, por ejemplo, un problema que enfrentan las empresas que

se acercan a gestionar créditos está dado por los requerimientos de prendabilidad sobre los activos: las empresas en etapa temprana suelen ser, como se ha dicho, de tamaños moderados, por lo que su estructura de inversión no es la más grande o la más sólida y, por tanto, no se tiene activos en abundancia con los que se puedan respaldar los recursos que son recibidos en préstamo por parte de un banco (Rajan, 2012).

Por ejemplo, un componente de alta relevancia en el análisis de lo anteriormente mencionado está en el monto de recursos destinados para la financiación de la actividad emprendedora, en Colombia la disponibilidad de los recursos financieros para ser entregados a nuevas empresas es supremamente baja. Las cifras dictaminan que de cada 100 pesos que hay en el sistema financiero de primer piso, solo 3.55 de ellos se destinan para proyectos de financiación a empresas en etapa temprana (diferente a todo el consolidado de las MIPYMES). Al comparar esta cifra en el contexto colombiano con el promedio global y el de Latinoamérica, Colombia está apenas por encima del promedio de la región latina en el que algunas economías mucho menos maduras que la local, disminuyen considerablemente dicho promedio. Por su parte, respecto a la media global Colombia está muy por debajo, y el resultado es peor si se incluyen otros esquemas como las denominadas “economías de innovación”, conformadas por potencias mundiales como Estados Unidos, China, Japón y países de la zona Euro (miembros de la Unión Europea). De este modo, como se evidencia en el siguiente gráfico, Colombia se encuentra por debajo del promedio (Global Entrepreneurship Monitor, 2019).

Ilustración 8. Recursos disponibles para crédito en etapas tempranas



Fuente: elaboración propia, con base en GEM (2019)

Históricamente, en países en vía de desarrollo ha resultado más difícil encontrar ofertas de financiación que se acomoden a las necesidades de las empresas en cuestión. Entretanto, irónicamente, son las empresas en etapa temprana las más productivas en cuanto a traer al mercado productos o servicios innovadores que compiten a partir de su necesidad y no por precio o calidad como en los mercados ya saturados, por lo que estas empresas nuevas podrían tener ventajas en comparación con las ya existentes. Sin embargo, estos nuevos proyectos en empresas tempranas podrían tener más dificultades para arrancar como tal, precisamente por ese tipo de necesidades que requieren de capital de trabajo, de inversión y de fortalecimiento de estrategias de mercadeo. De acuerdo con el BID (2014), lo último resulta entonces contradictorio con las grandes limitaciones que tales empresas tienen para acceder a crédito y fortalecer el desarrollo de la iniciativa, en contraste con los potenciales beneficios que tiene para la economía y la sociedad.

A propósito de tales beneficios, existe evidencia de que las optimizaciones que se logran en etapas tempranas propician el surgimiento de nuevas ideas dentro de esas mismas empresas que conducen a diversificaciones de portafolio y a entradas en nuevos segmentos. Los esfuerzos adelantados por las instituciones de política en Colombia han arrojado algunos resultados satisfactorios como por ejemplo, el obtenido mediante alianzas con impulsadoras norteamericanas con las que se logró el fortalecimiento técnico y administrativo de un grupo de empresarios y que, en cuanto al financiamiento, lograron que el tiempo de desembolso de créditos para tales entidades se redujera de un promedio de tres años a seis meses (Dinero, 2017).

Con este nuevo enfoque, afirma Confecámaras (2019) siete de cada diez emprendimientos en todo el territorio nacional se establecen, pagan impuestos y abren puestos de trabajo formales. Esto se ha traducido en que el número de empresas creadas en el 2018 asciende a más de 69 mil. Por su parte, en los últimos cuatro años se crearon cerca de 11.000 empleos en 714 municipios, de los cuales 7.000 fueron desde 2015.

Con los resultados positivos de estas iniciativas queda claro que es necesario abordar la problemática desde un enfoque más integral donde los emprendedores puedan ser dirigidos desde la operación hasta la gestión, financiación y acompañamiento a sus iniciativas, que podrán tener más impacto y posibilidades de supervivencia en la medida en que se vinculen a procesos de asociación y estrategias de largo plazo.

Metodología

Este trabajo es de carácter no experimental de tipo exploratorio, el cual según Hernández Sampieri (2015) tiene como objetivo observar fenómenos en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, que para el caso es evaluar el impacto que tiene para las empresas en etapa temprana, acceder a financiación externa, por lo que es un tema poco explorado en otros trabajos de investigación.

La información utilizada para el análisis de resultados se recolectó por medio de la realización de entrevistas de tipo semiestructurado a personal directivo de la empresa, las cuales de acuerdo con Hernández Sampieri (2015) “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (pág. 418).

La muestra fue de cuarenta (40) empresas del sector privado del país que se encontraban en etapa temprana en el año 2018, esta muestra fue seleccionada considerando la ley de los grandes números, de manera que el comportamiento de las empresas analizadas es similar promedio, por lo que se puede considerar que la muestra es suficientemente grande para representar la población estudiada. Las compañías estudiadas fueron beneficiarias de uno de los programas del gobierno colombiano que apoya mediante recursos de cofinanciación no reembolsables, proyectos y actividades dirigidas a fortalecimiento de las cadenas productivas desde el Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Mediana Empresa, para el caso, el proyecto en el cual fueron beneficiarias dichas entidades tenía por objeto la posibilidad de acceder a productos y/o servicios financieros exclusivamente diseñados para empresas en etapa temprana, innovadoras y con potencial de crecimiento.

Análisis de resultados: iniciativas de apoyo y fomento a las empresas en etapa temprana

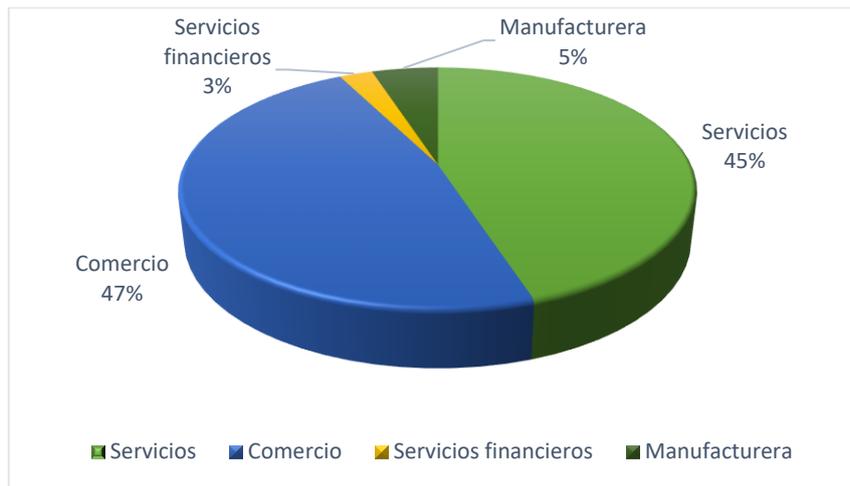
La literatura ha dejado evidencia de que muchas de estas empresas nacientes y que, por tanto, hacen parte del grupo de empresas en etapa temprana, no sobreviven ni siquiera al primer año de operación, puesto que no tienen una organización económica responsable ni sociedades o alianzas que les permitan permanecer en el tiempo. Estas fallas de mercado suceden por muy diferentes motivos que van desde las ineficiencias administrativas hasta los problemas financieros que surgen, por ejemplo, ante un déficit de financiación o malos resultados en el proceso de comercialización del que dependa la entidad.

En coherencia Atehortúa, Zamorra y Londoño (2018) señalan que algunos de las entidades y programas que ofrecen financiamiento y asistencia técnica a diferentes tipos de entidades comerciales y financieras para que estas apoyen proyectos que beneficien a las MIPYMES de América Latina y el Caribe son el BID, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Fiduciaria de Comercio Exterior de Colombia (FIDUCOLDEX), INNPULSA Colombia, el Fondo Emprender como fondo de capital semilla creado por el gobierno nacional y adscrito al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Colciencias, Programas de emprendimiento nacionales y departamentales; Cámaras de Comercio; Universidades y otras entidades de carácter público y privado; todas estas buscan apoyar principalmente a las MIPYMES y dentro de las que las empresas en etapa temprana tienen participación representativa, por medio de la promoción al emprendimiento con ideas de negocio tecnológicas, innovadoras y sostenibles.

Un ejemplo puntual de las iniciativas que se vienen desarrollando en el país para el apoyo a las empresas en etapa temprana estuvo adelantado por INNPULSA (2016) que, ante el contexto de bloqueo financiero a este tipo de empresas, desarrollaron una convocatoria de cofinanciación de recursos para que las entidades del sector financiero desarrollaran productos y/o servicios financieros teniendo en cuenta el contexto de las empresas en etapa temprana, de manera que fuera de fácil acceso para estas organizaciones.

En este sentido, a continuación, se presentan los resultados de las entrevistas realizadas para el análisis de un antes, durante y después de la solicitud de crédito por parte de las empresas en etapa temprana ante la entidad bancaria a la que le fue adjudicada la convocatoria diseñada por INNPULSA. Inicialmente, es relevante identificar los sectores en los que se ve un mayor interés por los recursos que la entidad financiera puso a disposición de los nuevos emprendimientos. Al respecto, los sectores de servicios y comercio encabezan la lista con 45% y 47% respectivamente, de manera que entre ambos suman casi la totalidad de los emprendimientos que accedieron a la financiación de este programa, tal y como se muestra en la ilustración 4. Lo anterior denota un alto interés de los emprendedores por incursionar en sectores de la economía bastante comunes pero diferenciados con el tipo de servicios que se ofrecen o los productos que se comercializan, de modo que la diferenciación está inmersa en la empresa y no está dada por el sector de la economía en el que se participa, que puede o no ser uno caracterizado por su alto contenido tecnológico o innovador.

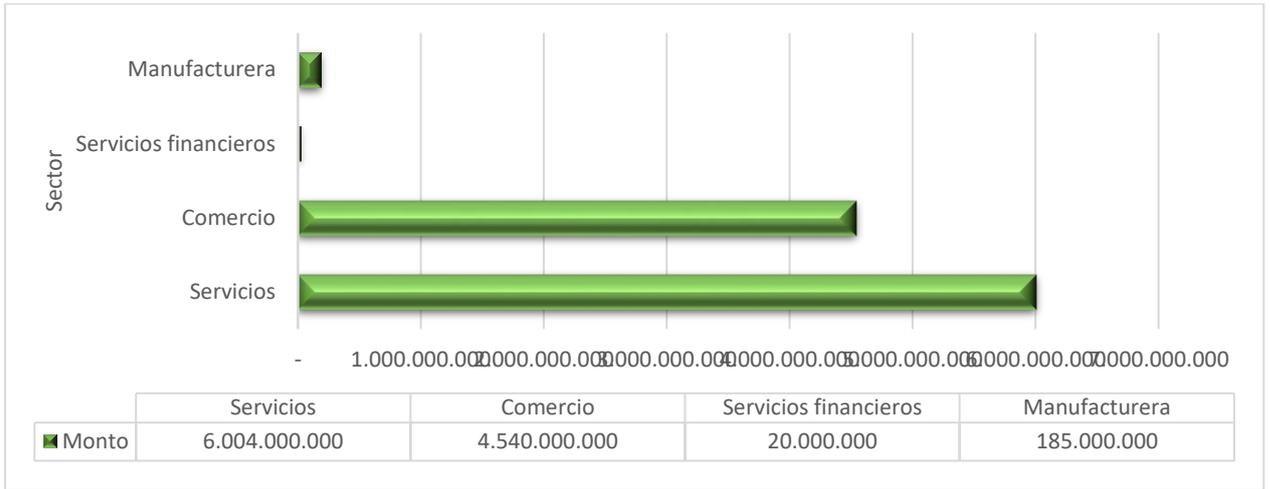
Ilustración 9. Sectores económicos financiados



Fuente: elaboración propia.

Seguidamente, se hace necesario identificar los niveles de financiación que son normalmente requeridos por las entidades de cada uno de los sectores económicos hallados en la ilustración 4. La ilustración 5 muestra cómo el sector servicios es el que mayor demanda de recursos presenta, en concordancia con la alta significancia que tiene dentro de las empresas que pertenecen a dicho sector (18 organizaciones que demandan 6 mil millones). Posteriormente, el segmento del comercio tiene requerimientos que ascienden a los 4.5 mil millones de pesos distribuidos entre las 19 empresas que hay en la muestra que se dedican a este tipo de actividades. Las actividades de manufactura y servicios financieros, dado que solo tienen 2 y 1 empresas respectivamente dentro de la muestra, suman requerimientos de poco más de 200 millones de pesos, cifra muy lejana de los requerimientos en los sectores de comercio y servicios en general. Lo anterior puede denotar una necesidad imperante de recursos en los sectores más tradicionales, que de acuerdo con Galindo y Micco (2016) ello puede ir alineado con la idea de que los servicios requieren de desarrollos tecnológicos más fuertes y por tanto mayores recursos financieros.

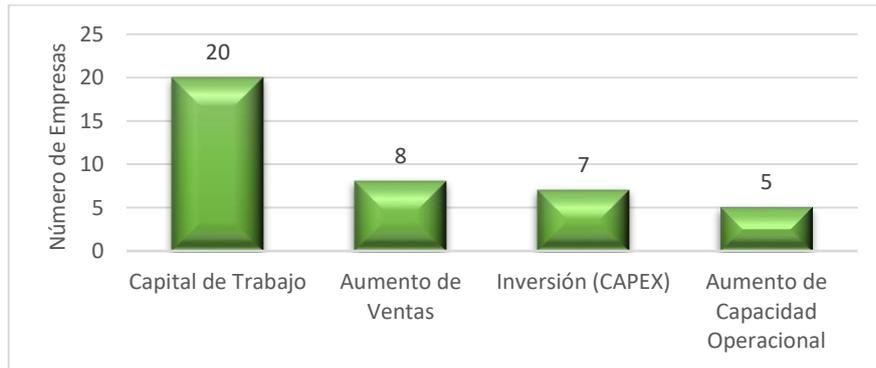
Ilustración 10. Requerimientos de recursos por sector



Fuente: elaboración propia

Otra variable que toma relevancia en este análisis y que determina resultados de consideración, es el objetivo con el que se solicitan los recursos mediante crédito.

Ilustración 11. Objetivo de Financiación



Fuente: elaboración propia

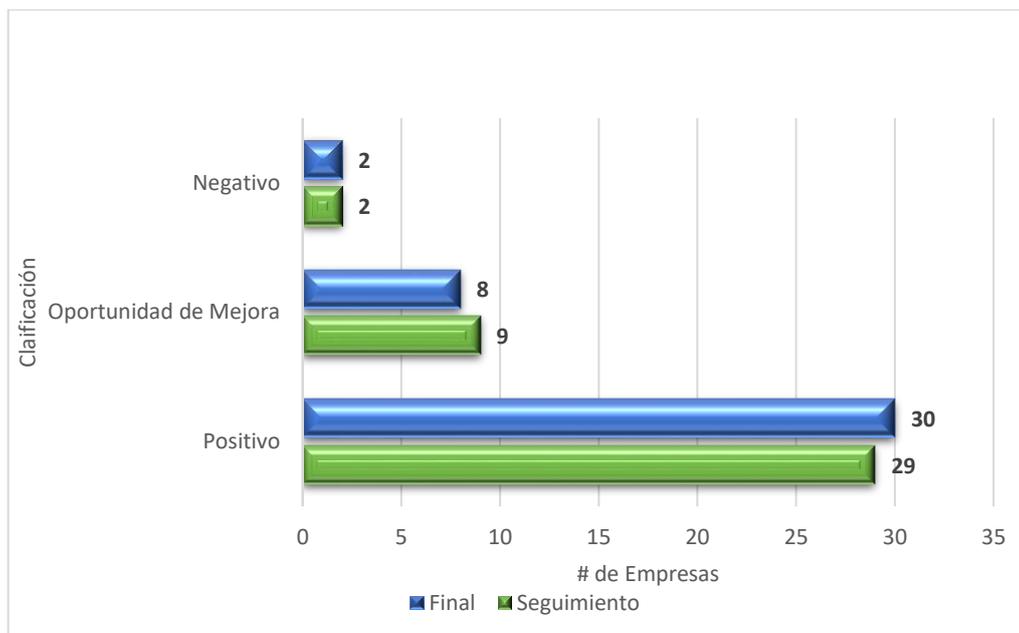
La ilustración 6 muestra cómo las empresas en etapa temprana son altamente propensas a realizar los préstamos para cubrir las obligaciones del corto plazo, es decir, aquellas que se dan en el giro ordinario de los negocios o en máximo un año. Esta variable no resulta del todo positiva dado que en todos aquellos casos en los que los recursos se utilizan como capital de trabajo circulante, se elimina la opción de ampliar la capacidad locativa del emprendimiento o de adquirir nuevos activos que dinamicen el trabajo dentro de la organización y, por ende, de la economía, asentando la dinámica que pueda resultar del uso

de tales recursos sobre un solo periodo contable en lo que claramente constituye decisiones cortoplacistas.

Ahora bien, en cuanto al seguimiento que se realizó por parte de la entidad financiera a las empresas que recibieron los recursos en préstamo, los datos muestran que solo 2 empresas de las 40 que hacen parte de la muestra (5%) no habían experimentado ninguna mejoría dentro de sus procesos de trabajo y seguían bajo condiciones de análisis crítico, a pesar de haber recibido el desembolso de los recursos, estos casos podrían estar directamente relacionados con las ineficiencias de la administración para manejar el dinero. Por su parte, un 29.5% de las empresas, equivalentes a 9 de ellas, presentaban oportunidades de mejora al momento de evaluar el seguimiento al desembolso del crédito, en muchos casos porque dicho crédito no había sido desembolsado debido a retrasos en el papeleo o a algunas fallas en el proceso de solicitud que impedían al banco la entrega de los recursos; otras causas para dichas oportunidades de mejoramiento estaban dadas en términos de la percepción de los administradores y/o propietarios de que los créditos que se habían obtenido no se diferenciaban en nada de cualquier otro común, más allá de que la evaluación crediticia efectivamente se hacía un poco más flexible. En total, 29 empresas de las 40 presentaban mejora dentro de sus procesos de innovación y operación tras el desembolso de los dineros prestados por el banco, lo que sin duda constituye un avance significativo para el escenario de la necesidad de impulsar mediante la financiación al desarrollo de las empresas en etapa temprana. La ilustración 7 resume la situación descrita anteriormente.

En contraste, para la etapa final algunas empresas que se encontraban en el estado de oportunidades de mejora pasaron a tener una evaluación positiva del financiamiento recibido. Por lo tanto, las calificaciones positivas ascendieron a 30 entre 40; adicionalmente para la etapa final se tuvieron 8 casos que se mantenían con oportunidades de mejoramiento, pero como se mencionó antes, tales oportunidades obedecen en su mayoría a retrasos en el proceso de desembolso. Para el cierre del estudio se tuvieron 2 casos de experiencias negativas que, no obstante, no tiene relación directa con el procedimiento de financiación como tal, puesto que se trata de empresas que perdieron cada una su cliente clave y que por ende ven altamente afectada su estructura financiera. En concreto, si se aíslan estos dos casos coyunturales, todas las empresas que hicieron parte del mecanismo de financiación obtuvieron resultados mejores a los iniciales, por lo que es válido determinar que tales programas de verdad tienen un impacto positivo en el avance y desarrollo para estas empresas.

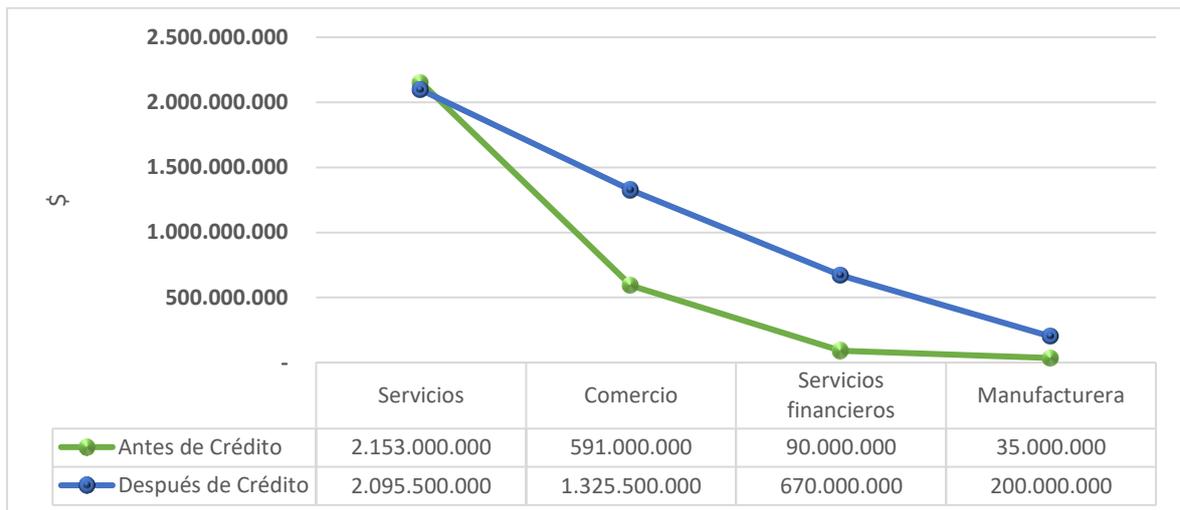
Ilustración 12. Seguimiento y cierre del crédito



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, es importante mencionar que en el análisis estaba contemplado la variación de las ventas, como variable que puede dar indicios de la eficiencia de los recursos que han sido inyectados en la empresa para el mejoramiento de la operación y los resultados financieros como tal. La ilustración 8 muestra la tendencia de las ventas por sector, mostrando que la tendencia después de la obtención del crédito es muy superior en casi todos los casos a la inicial. La única salvedad se encuentra en el segmento de los servicios, que si bien como se mostró antes es el que más recursos consume y uno de los que más empresas tiene, se vio afectado en los términos de este estudio por la existencia de 2 empresas dentro de la muestra que manifestaron en la fase de indagación haber perdido a su cliente clave, lo que desencadenó una pérdida de aproximadamente 150 millones mensuales en el sector que junto con un leve aumento de las ventas, provocan la caída del indicador, más no necesariamente ello significa que el resultado fue negativo. No obstante, el estancamiento en este sector se debe principalmente a que una parte representativa de la muestra destinó los recursos para el aumento de la capacidad operativa de la entidad, elementos que son de largo plazo o para inversiones en *Capital Expenditure* – CAPEX, lo cual constituye lo que la empresa dispone para el mantenimiento de los equipos que utiliza para su producción y funcionamiento.

Ilustración 13. Variación Ventas mensuales



Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Para el sector empresarial, el acceso a los servicios financieros puede promover el desarrollo productivo de un país o de una región, mientras que el no acceso puede conllevar a un bajo desarrollo. De este modo, un sistema financiero sólido y con capacidad para ofrecer a las empresas diversos productos y servicios financieros enmarcados en su realidad, puede conllevar a que las ideas de negocio nuevas, innovadoras y emprendedoras, puedan emerger en el mercado local y posteriormente (o inmediatamente) al internacional.

Los productos y servicios financieros deben repensarse para el público, pues las entidades financieras deberían crear productos / servicios que estén acorde a las necesidades de los clientes, y esto implica evaluar tasas de interés, costos de transacción, plazos de pago y condiciones de acceso, por lo que muy seguramente requiere constantemente la unión entre el sector público y privado para poder lograr esto.

Los empresarios deben fortalecer sus conocimientos en temas administrativos y financieros con el objetivo de identificar plenamente las necesidades de financiación que tiene su compañía, así como planificar y proyectar la operación de la entidad para satisfacer las necesidades del mercado y ser competitiva con las organizaciones que tengan su mismo objeto social.

El acceso a la financiación es requerido en cualquier momento por una entidad, y tener la posibilidad de acceder a productos y servicios financieros representa para estas un gran alivio en términos financieros, al ver estos como una posibilidad de aumentar su capacidad

operacional por medio de compra de maquinaria, contratación de personal, compra de insumos, entre otros.

Referencias bibliográficas

- ANDI. (2018). *Colombia: Balance 2018 y Perspectivas 2019*. Obtenido de Asociación Nacional de Industriales: http://www.andi.com.co/Uploads/ANDI%20-%20Balance%20y%20Perspectivas_636882495815285345.pdf
- Atehortúa Castrillón, T., Zamarrá Londoño, J., & Castaño Ríos, C. E. (2018). Prácticas de gestión contable-financiera en MIPYMES de Armenia (Colombia) frente a la nueva regulación contable. 1-22.
- Auletta, N., & Rivera, C. (2011). Un Ecosistema para Emprender. *Debates IESA*, 16(4), 12-17.
- Banco Mundial. (s.f.). *Panorama general del sector financiero*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview>
- BID. (2014). *¿Cómo repensar el desarrollo productivo? Políticas e instituciones sólidas para la transformación económica*. Obtenido de Desarrollo en las Américas: <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/prensa/informes/Como-pensar-desarrollo-productivo-Politicas-insti-solidas-transformacion-economica.pdf>
- Caballero, C. (Agosto de 2010). *Un rápido recorrido por la historia del sector financiero en Colombia*. Obtenido de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/columnistas/edicion-impresia/articulo/un-rapido-recorrido-historia-del-sector-financiero-colombia-carlos-caballero-argaez/95393>
- Confecámaras. (2019). *Informe de Dinámica Empresarial en Colombia en 2018*. Bogotá: Red de Cámaras de Comercio.
- DANE. (Enero de 2017). *Boletín Técnico: Producto Interno Bruto (PIB)*. Obtenido de Sitio web del DANE: http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim16_oferta_demanda.pdf
- DANE. (2018). *Boletín Técnico: Producto Interno Bruto (PIB)*. Obtenido de Sitio web del DANE: http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim16_oferta_demanda.pdf
- Galindo, A., & Micco, A. (2016). Protección de los acreedores, intercambio de información y crédito para pequeñas y medianas empresas: datos comparativos entre países. *Revista de la CEPAL*(120), 7-32.
- Global Entrepreneurship Monitor. (2019). *2018/2019 Global Report*. Obtenido de GEM Colombia: <https://www.gemconsortium.org/report/gem-2018-2019-global-report>
- Hernández Sampieri, R. (2015). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). D.F., México: McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R. (28 de Enero de 2017). *El sistema financiero, el sector de mayor crecimiento en los últimos años*. Obtenido de El Heraldo: <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/el-sistema-financiero-el-sector-de-mayor-crecimiento-en-los-ultimos-anos-323885>
- INNPUlsa Colombia. (2016). *Convocatoria para cofinanciar propuestas que tengan por objeto el desarrollo y la implementación de procesos, productos y/o servicios financieros, dirigidos a empresas innovadoras con potencial de crecimiento*.

- Obtenido de INNPULSA Colombia:
https://innpulsacolombia.com/sites/default/files/convocatoria_bancos_-a_crear.pdf
 INNPULSA Colombia. (Abril de 2016). Convocatoria para cofinanciar propuestas que tengan por objeto la creación de fondos de capital privado que cuenten con una política de inversión enfocada a empresas innovadoras en etapa temprana con potencial de crecimiento. *Convocatoria para cofinanciar propuestas que tengan por objeto la creación de fondos de capital privado que cuenten con una política de inversión enfocada a empresas innovadoras en etapa temprana con potencial de crecimiento*. Colombia.
- INNPULSA Colombia. (2018). *Convocatoria para entregar recursos de cofinanciación a empresas en etapa temprana de la industria naranja*. Obtenido de Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial:
https://innpulsacolombia.com/sites/default/files/terminos_de_referencia_parte_i_capital_naranja_publicados_final_.pdf
- La República. (27 de Febrero de 2019). El sistema financiero colombiano pasó de 95 bancos a 13 conglomerados. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de <https://www.larepublica.co/especiales/lr-65-anos/el-sistema-financiero-paso-de-95-bancos-a-13-conglomerados-2833081>
- Lussier, R., & Sonfield, M. (2015). "Micro" versus "small" "family" businesses. a multinational analysis. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 22(3), 380*396.
- Metrick, A., & Yasuda, A. (2011). *Venture Capital & the Finance of Innovation*. United States: John Wiley & Sons Inc.
- Mishkin, F. (1996). *Understanding Financial Crises: A Developing Country Perspective*. Obtenido de The National Bureau of Economic Research:
<http://www.nber.org/papers/w5600>
- Ocampo, J. (2015). Una historia del sistema financiero colombiano. *Tiempo & Economía*, 2(2), 115-121.
- OECD. (2015). *Financing SMEs and Entrepreneurs 2015: An OECD Scoreboard*. Obtenido de OECD Publishing: http://dx.doi.org/10.1787/fin_sme_ent-2015-en
- Publicaciones Semana. (2015). *Las 7 principales amenazas al sistema financiero en 2015*. Obtenido de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/economia/articulo/los-sriesgos-para-sisistema-financiero-2015/205021>
- Rajan, R. (2012). The Corporation in Finance. *The Journal of Finance*, 67(4), 1173-1217.
- Santos, E. (Abril de 2005). *La Misión Kemmerer*. Obtenido de Biblioteca Virtual del Banco de la República de Colombia:
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/revistas/credencial/abril2005/mision.htm>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2019). *Actualidad del Sistema Financiero Colombiano*. Bogotá: Dirección de Investigaciones y Desarrollo.
- Varela, R., & Bedoya, A. (2006). Modelo conceptual de desarrollo empresarial basado en competencias. *Estudios Gerenciales*, 22(100), 21-48.
- Zamarra Londoño, J. E., Atehortúa Castrillón, T., & Castaño Rios, C. E. (2018). El caso del sector financiero en Colombia tras la implementación del XBRL como herramienta de control. *El caso del sector financiero en Colombia tras la implementación del XBRL como herramienta de control*. Colombia.

Capítulo 23. La personalidad de las mujeres, factor condicionante del éxito o fracaso en los emprendimientos de subsistencia en los territorios

Lida Alexandra Forero Bernal¹

Resumen

El constructo de conocimiento sobre el emprendimiento femenino permea más allá de la mujer contada como mano de obra a nivel de empresa, debe partir de esta circunstancia y abarcar su silencioso protagonismo en la construcción de la sociedad, tomando como base los rasgos de la personalidad femenina. En el proceso de búsqueda e indagación en pro del discernimiento sobre el emprendimiento femenino, se han obtenido importantes avances en el conocimiento que fundamentan el tema en cuestión, dejando clara la disparidad que aún en estos tiempos existe entre ambos géneros, el conocer los rasgos de la personalidad de las mujeres que lideran proyectos empresariales y su condición sociodemográfica es importante para entender su estilo de vida, es así que se realizó una investigación mixta con énfasis en variables cualitativas y de carácter descriptivo, concluyendo que las mujeres que emprenden en empresas de subsistencia son expresivas, se contactan fácilmente con la gente, pertenecen a grupos activos, presentan pensamiento concreto, emocionalmente maduras, estables, realistas acerca de la vida pero se conforman, son seguras, independientes y auto reguladoras.

Palabras claves: emprendimiento femenino, subsistencia, territorio

Abstract

The construction of knowledge about female entrepreneurship permeates beyond the woman counted as a workforce at the company level, should start from this circumstance and cover its silent role in the construction of society, based on the traits of female personality. In the process of search and inquiry for the discernment of female entrepreneurship, important advances have been made in the knowledge that underlie the issue in question, making clear the disparity that even in these times exists between both genders, knowing the traits of The personality of the women who lead business projects and their sociodemographic condition is important to understand their lifestyle, so a mixed

¹ Administradora de Empresas, esp en Planeación y desarrollo de investigación de mercados, Magíster en Dirección de Marketing, Docente tiempo completo Programa de Administración de Empresas, UNISANGIL, aforero@unisangil.edu.co

investigation was carried out with emphasis on qualitative and descriptive variables, concluding that women who undertake in subsistence companies They are expressive, they easily contact people, they belong to active groups, they present concrete, emotionally mature, stable, realistic thinking about life but they conform, are safe, independent and self-regulating.

Keywords: female entrepreneurship, subsistence, territory

Contexto

Una de las expresiones más recurrentes que se usa para referirse a los obstáculos a los que se enfrentan las mujeres al momento de querer alcanzar un ascenso laboral o altos cargos directivos, es la expresión que se conoce como “techo de cristal”; frase donde se interpreta simbólicamente la barrera presentada a las mujeres al momento de querer crecer en su vida laboral, haciendo referencia a ese techo invisible, donde las mujeres pueden mirar hacia arriba pero les es difícil cruzar, ese impedimento que no se ve porque está construido a partir de rasgos difíciles de detectar (Secretaría Distrital de la Mujer, 2016), si se menciona el techo de cristal también debe hacerse mención a la expresión “suelo pegajoso”, que dificulta el acceso a los primeros niveles de la carrera académica encontrando obstáculos, trabas invisibles relacionadas con las construcciones sociales de la feminidad y de la masculinidad” (Genero y Economía, 2018), por ende, cuando se alude a suelo pegajoso hace referencia a: “Al trabajo maternal, trabajo conyugal y trabajo doméstico, los cuales imponen una ‘adhesividad’ a las mujeres, que les cuesta trabajo salir a realizar una carrera laboral, a las responsabilidades y cargas afectivas y emocionales que en el ámbito doméstico acaban recayendo sobre las mujeres, atrapándolas con los lazos de los afectos que dificultan o impiden su salida y realización personal lejos del ámbito familiar” (Genero y Economía, 2018). De esta manera el contexto en el país, es importante analizarlo, según Perdomo quien en su artículo de Colombia – Inn afirma “Las colombianas ganan en promedio entre un 11 y un 23 % menos que los hombres y deben enfrentar una serie de dificultades para ascender en sus empresas, advirtieron expertos en un encuentro sobre emprendimiento femenino” (Perdomo, 2017)

ONU Mujeres se esfuerza por empoderar a las mujeres y las niñas en todos sus programas, pretende fomentar la participación política y el liderazgo de las mujeres y su empoderamiento económico son dos de los principales objetivos de la entidad, promueve el

papel y el liderazgo de las mujeres en la acción humanitaria, incluida la prevención de conflictos y los esfuerzos para garantizar la paz y la seguridad¹ (ONU, 2016), en lo público la situación no cambia mucho a pesar de la ley 581 del 2000, denominada ley de cuotas, que garantiza derechos fundamentales a las mujeres, busca crear mecanismos para que las autoridades, en cumplimiento de los mandatos constitucionales, le otorguen a las mujeres la adecuada y efectiva participación a que tienen derecho en todos los niveles de las ramas y demás órganos del poder público, (Consejería para la equidad de la mujer, 2018).

También vale la pena resaltar los apoyos que a nivel del país se gestan para las mujeres, que aunque insuficientes, las cifras lo demuestran, han permitido un avance interesante en estos campos, sin embargo, según la Fundación Bavaria, la universidad del Rosario y el Grupo Sura, el 67% de la totalidad de los emprendimientos que fracasan cada año en el país son liderados por mujeres, frente a solo un 33% de los negocios que mueren a la cabeza de un hombre (Dinero 2017), situación preocupante no solo por la cifra en sí, sino por encontrarle respuesta a la misma, de igual manera se encontró un panorama positivo referente a las diferentes asociaciones y organizaciones con y sin ánimo de lucro, creadas con la finalidad de brindar mayores oportunidades para la mujer.

Problema

La interpretación de la información recopilada, determina la problemática existente en cuanto a equidad de género, contextualizando el papel de la mujer en la vida económica tanto social como familiar, la evidente inequidad que sufren las mujeres en temas laborales y la falta de oportunidades para desarrollar sus emprendimientos requieren de estudios que fomenten políticas públicas con miras a disminuir las brechas entre hombres y mujeres y por ende, es necesario proveer información sobre las características sociodemográficas y comportamentales de aquellas mujeres que avanzan en emprendimientos de subsistencia.

Todos los actores sociales, el Estado, las empresas, los medios de comunicación tendrían que facilitar que mujeres y hombres puedan desarrollarse plenamente tanto en su capacidad de trabajadores y emprendedores como en su capacidad de padres, madres, hijos, hermanas, vecinos, amigas” (Daeren, 2000).

¹ Unión Interparlamentaria (2015), Women in national parliaments.

Objetivo

Establecer el perfil demográfico y comportamental de las mujeres que lideran empresas de subsistencia en las provincias de Guanenta y Comunera en Santander, Colombia

Justificación

En Colombia, según cifras de Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2017) la lista de mujeres emprendedoras en el 2017 aumentó un 25% frente al año anterior; sin embargo, es de gran importancia aclarar que la mayoría de estos emprendimientos son llevados a cabo por mujeres que apenas han alcanzado un nivel de estudios de secundaria y gran parte de estos negocios creados son tiendas de barrio. Estas cifras son preocupantes teniendo en cuenta, que según datos de esta misma entidad (GEM), los emprendimientos que se han desarrollado en un nivel de formación universitario, la mayoría son liderados por hombres (Portafolio, 2017). En lo público la situación no cambia mucho a pesar de la ley 581 del 2000 denominada ley de cuotas. La Ley 581 de 2000 se expidió en desarrollo de los artículos 13, 40 y 43 de la Constitución Política que garantizan derechos fundamentales a las mujeres. Es una ley estatutaria que busca crear mecanismos para que las autoridades, en cumplimiento de los mandatos constitucionales, le otorguen a las mujeres la adecuada y efectiva participación a que tienen derecho en todos los niveles de las ramas y demás órganos del poder público, se debe aplicar en todos los cargos de libre nombramiento y remoción pertenecientes al máximo nivel decisorio y otros niveles decisorios, es decir, en los cargos pertenecientes al nivel directivo, en los órdenes Nacional, Departamental, Distrital y Municipal, de igual forma, las mujeres deben estar representadas mínimo con el 30%, tanto en los cargos públicos (Consejería para la equidad de la mujer, 2018).

Según la ley 1475 de 2011 que se denomina régimen de partidos, en la que se obliga a estos en sus listas al Senado y Cámara de Representantes que estén compuestas por mujeres al menos en un 30%.

“La representación política de las mujeres es, en primer lugar, una cuestión de justicia: las mujeres son la mitad de la población mundial, deberían ocupar la mitad de las oficinas públicas, al mismo tiempo, la presencia de las mujeres en los cargos de elección popular permite la articulación de sus intereses, de manera que estos estén realmente representados” (Mansbridge, 1999; Mansbridge, 2003; Phillips 1995, citados por (NIMD, 2018).

Los resultados de las últimas elecciones en Colombia, dan cuenta de tan solo un 21% de las curules ocupadas por mujeres. Estas circunstancias hacen necesario realizar estudios que

permitan comprender el papel de la mujer en la política, la percepción de los votantes a partir de sus aspiraciones a cargos públicos y como ésta incide en la dinámica del emprendimiento con una perspectiva de género en los territorios, de tal manera que la gestión de políticas públicas en este, se realice de manera eficiente y consciente.

Marco Teórico

El amplio campo del emprendimiento puede ser enfocado desde diferentes matices que involucran variables tanto financieras como sociales y culturales, estas, afectan directamente la actividad emprendedora; revisando la teoría y literatura existente acerca de los emprendimientos desarrollados por mujeres, su impacto, desarrollo en el tiempo, cifras y datos macro, se ha logrado encontrar grandes aportes a esta temática, lo cual permite abordar el tema con mayor claridad.

El emprendimiento, más allá de identificarse con la creación de nuevas empresas, hace referencia a la adopción de ciertas actitudes, capacidades y comportamientos en la vida profesional y personal, que contribuyen en gran medida al éxito y la puesta en marcha de un proyecto empresarial, ya sea por medio de una necesidad latente, el desarrollo de un nuevo producto o servicio o la implementación de ideas novedosas que se puedan ejecutar de manera exitosa (Urbano y Toledano 2008).

Desde el año 2003, la Ley 823 plantea la obligación del Gobierno Nacional de establecer medidas que propendan por la igualdad de condiciones laborales de las mujeres, especialmente porque se diera aplicación al principio de salario igual a trabajo igual (Barrero, 2013). Si se tiene en cuenta que el emprendimiento se asocia con liderazgo, partiendo del concepto de liderazgo definido como el conjunto de habilidades que posee un individuo para contribuir en la motivación continua, la manera de pensar y actuar de un determinado grupo; todo esto con la finalidad de conseguir unas metas específicas de manera eficiente (Vadillo, 2013).

El Instituto Tecnológico de Monterrey instruye acerca de la importancia de contar con las habilidades directivas adecuadas, tanto administrativas como de liderazgo, el apoyo de un equipo de trabajo consolidado, donde todos deben ser impulsores de la organización, contribuyendo sin restricciones y prioridades mayores a la materialización de la visión del futuro, con la finalidad de lograr el éxito empresarial (CírculoTec, 2012).

Una persona emprendedora se caracteriza por poseer esa serie de cualidades que lo convierten en un líder, con capacidades para tomar la iniciativa, generar ideas innovadoras,

estar atento a las inquietudes y opiniones de su equipo de trabajo, ser quien guía en pro de la consecución de objetivos de manera rápida y efectiva.

Según el Global Entrepreneurship Development Institute, GEDI, el 2017 arrojó que los índices, aunque de un tiempo para acá han tenido una varianza que tiende a aumentar en la participación de las mujeres en la construcción de economías sólidas y en crecimiento, aún el camino por andar es largo y la construcción de la transformación cultural y la lucha contra los estereotipos es aún incipiente en muchas regiones del mundo.

Al momento de realizar una investigación acerca del emprendimiento, se deben tomar en cuenta además de los componentes individuales, también los colectivos y ambientales; como lo son: las instituciones relacionadas con la familia, la prestación del servicio de cuidado de niños, ya que estos aspectos tienen una gran influencia en los niveles de emprendimiento femenino; considerándolos como factores que influyen en la toma de decisiones de las mujeres al momento de crear empresa, debido a las dificultades presentadas por los conflictos trabajo-familia, en donde deben tomar la decisión de dejar a sus hijos al cuidado de un tercero, en pro del cumplimiento de sus sueños (Terjeesen, Hessels, & Li, 2013).

Además de las características mencionadas anteriormente, también son de gran importancia la igualdad legal derechos, acceso a la educación, redes, tecnología, capital, normas sociales, valores y expectativas; debido a que todos estos aspectos en conjunto contribuyen en la capacidad de las emprendedoras para prosperar y crecer; consiguientemente Global Entrepreneurship Monitor (GEM) compila datos comparativos de Global Finindex y Women, Business and the Law del Banco Mundial, los cuales brindan datos específicos de emprendedores hombres y mujeres, proporcionando así un panorama digno de investigación. Global Entrepreneurship Monitor (GEM) divide el Índice del Emprendimiento Femenino en 3 sub índices que son: ambiente emprendedor, ecosistema emprendedor, aspiraciones emprendedoras.

Factor Sociodemográfico

La búsqueda de aspectos que inciden en el hecho de que las personas emprendan, independientemente de su género, ha surgido desde hace algún tiempo, teniendo en cuenta que la investigación en este tema es relativamente nueva, según el planteamiento del Libro Verde sobre el emprendimiento en Europa (Comisión Europea, 2003) quienes se preguntan al respecto, citando un estudio de la Universidad de Barcelona, ¿Cómo hacer que surjan más empresarios?, en donde se describe el emprendimiento como una actitud, el Libro Verde

aumentó la trascendencia de la política empresarial, en donde no se limita únicamente a excluir las barreras burocráticas que frenan el avance y sostenimiento de las organizaciones, sino que apoya a aquellas personas que deseen convertirse en autogestores y se preparen para ello. En este contexto se reconoce explícitamente la necesidad de ir más allá de acercamientos puramente económicos o empresariales, y estudiar las variables psicológicas y sociales que impulsan el desarrollo de la conducta emprendedora (Fonseca, Moriano, Languía, & Vasco, 2015), en este sentido se deben determinar cuáles variables demográficas aplican para perfilar la mujer emprendedora en la región de interés, partiendo de la necesidad de relacionar estas con las conductuales que definen la personalidad del sujeto.

Teniendo en cuenta las propuestas que diferentes teóricos realizan sobre cuáles deben ser las variables demográficas a estudiar, se plantea en un estudio en la Universidad Autónoma de Coahuila que a partir de la dimensión de los estudios socio demográficos es posible establecer tres etapas en el abordaje de la temática de género: la invisibilidad de la actividad económica de la mujer, las diferencias existentes entre hombres y mujeres y su conversión en desigualdades dada la concentración y segregación en actividades económicas y discriminaciones, que dan lugar a las construcciones sociales de género (Guerrero & Gómez, 2014), en este orden de ideas es importante establecer el hecho de que las variables demográficas han experimentado según Bacci, “en el siglo XX un desarrollo propio y autónomo, en su origen tuvo una utilidad económica, actuarial (seguros y evaluación de riesgo) así como estratégica en su aplicación nacionalista que se preocupaba de los fenómenos de manera independiente.

La demografía como ciencia autónoma se ocupa del análisis del sistema demográfico que integra fenómenos como: fecundidad, nupcialidad, mortalidad, movilidad, migración humana, en sus particularidades como en su interrelación dando cuenta del sistema demográfico en su conjunto (Livi Bacci, 1993).

Con esta claridad sobre la importancia de la utilización de las características de la población objeto de estudio con miras a entender su conformación y dinámica, se debe entonces establecer teóricamente, cuáles son las variables de interés en este estudio que condicionan el comportamiento de las mujeres frente al hecho mismo de emprender, Davidson & Wiklund (2009), aseguran que las características socio-demográficas han sido ampliamente utilizadas en la caracterización del emprendedor, a pesar de la contribución de la psicología al estudio del comportamiento emprendedor, debe seguir considerándose el papel predictor de factores socio-demográficos.

En la literatura previa los elementos más comúnmente considerados incluyen edad, género, nivel educativo, situación laboral, renta, estado civil o status profesional (Grilo & Irigoyen, 2006) , mientras que variables demográficas y de capital humano tienen notable influencia en las intenciones del individuo (Lee & Wong, 2004), ante esta perspectiva en el presente estudio se determinó estudiar las condiciones demográficas de la población estableciendo variables como: edad, estado civil, nivel de estudios, estrato, nivel de ingresos, tipo de vivienda, número de hijos, profesión u oficio.

Factor Rasgos de la personalidad

En cuanto a los rasgos de la personalidad, los cuales se establecen como una incógnita sobre si éstos determinan el éxito o fracaso de una actividad empresarial, siendo clasificados como, factores informales (percepción de habilidades para emprender, redes sociales y rol familiar) y factores formales (financiación, políticas de apoyo no económicas y formación); se considera que los informales tienen un efecto significativo sobre la probabilidad de ser mujer emprendedora, mientras que los formales no tienen ningún efecto (Alvarez, Noguera, & Urbano, 2012).

Con la determinación de este hallazgo es posible incidir sobre la importancia de establecer esos rasgos de la personalidad de las mujeres que inciden sin duda alguna en su actitud frente a la vida, establecimiento de prioridades y reacciones en momentos de presión.

Para establecer esos rasgos de la personalidad de las mujeres emprendedoras se hizo necesaria la aplicación de un test psicológico, se considera test psicológico a toda aquella prueba, método o instrumento utilizado con el fin de evaluar o medir una o más de una de las diferentes características que forman parte de la psique del individuo.

Los test psicológicos se basan en la conducta observable y en la expresión de la subjetividad del analizado de cara a inferir las características y estado mental del sujeto, siendo necesario un análisis posterior con el fin de poder extraer información con significación clínica. (Psicología y Mente, 2018).

Para Rojo-Moreno y Moleón-Moscardo (2001) El sujeto humano es capaz de actuar por metas lejanas, de anticipar consecuencias futuras y para lograrlas mantener durante largo tiempo actividades (no siempre placenteras) con la confianza de lograr objetivos a los que el individuo le asigna el valor de recompensa, esta conducta, es mantenida a partir de la fuerza del impulso, de las expectativas de logro y del valor personal del incentivo, al adentrarse propiamente en la prueba a aplicar para determinar los rasgos de la personalidad

predominantes en las mujeres emprendedoras en las provincias de Guanenta y Comunera, se debe empezar por resaltar los resultados de la aplicación de la prueba 16PF de Catell, en la que Del Barrio citado por (Sanchez, Gómez, & Zambrano, 2011), quien afirma, aunque el constructo de personalidad es empleado con múltiples acepciones, la mayor parte de las definiciones coincide en que se refiere a las tendencias estables de una persona a comportarse de una manera determinada en diferentes situaciones.

Para explicar el tema se han determinado diferentes tipos de personalidad. Teniendo en cuenta las teorías propuestas, sobre las que se basa la construcción del modelo del test del 16 PF, es posible inferir sobre el diseño del instrumento mismo, a continuación, se detallan las dimensiones globales que se establecen en la prueba, en los que se determinan los polos bajos y altos que definen a una persona y por lo tanto su comportamiento.

Tabla 1. Descripción rasgos personalidad

Rasgos primarios	Descripción
Afabilidad	Ser una persona social reservada hasta estar cálidamente implicada.
Razonamiento	Capacidad del individuo para resolver problemas.
Estabilidad	Se refiere al estilo de afrontamiento de los problemas
Dominancia	Se refiere a la tendencia a ejercer la voluntad de uno mismo
Animación	Evalúa el grado de espontaneidad y sociabilidad del individuo
Atención a las normas	Grado en que las normas culturales de lo correcto/incorrecto se han interiorizado y se emplean para gobernar la conducta humana
Atrevimiento	Evalúa el grado de atrevimiento, seguridad en las relaciones sociales
Sensibilidad	Evalúa el grado de empatía, sentimentalismo y gusto por lo estético
Vigilancia	Evalúa el grado de suspicacia, escepticismo, desconfianza
Abstracción	Individuo orientado a los procesos mentales e ideas que a los aspectos pragmáticos y realistas
Privacidad	Tendencia a la naturalidad y apertura del individuo frente a la tendencia a la privacidad de las emociones
Aprensión	El grado de seguridad y despreocupación del individuo frente a la inseguridad, preocupación y aprensión
Apertura al cambio	Diferencian a individuos tradicionales y apegados a lo familiar frente a aquellos de mentalidad abierta y analítica, innovadores
Autosuficiencia	Se refiere al mantenimiento del contacto o proximidad de los otros frente al individualismo
Perfeccionismo	Flexibilidad y tolerancia con el desorden y las faltas frente a la organización y la disciplina
Tensión	Asociada con la tensión nerviosa, impaciencia e intranquilidad

Fuente: (Consejo Superior de colegios oficiales de Psicólogos, 2018)

Empresas de Subsistencia

Una empresa se considera de subsistencia, cuando nace por una necesidad en un escenario de crisis, desempleo, falta de ingresos, siendo creadas por ende como una opción de autoempleo, ante esta situación es importante enfatizar en que no existe una definición universalmente aceptada

Metodología

Este proyecto se desarrolló bajo la técnica de un estudio exploratorio descriptivo, dentro de un enfoque mixto, en el que predominaron los elementos cualitativos. El proyecto se llevó a cabo en las provincias de Guanentá y Comunera en el departamento de Santander – Colombia, la población objeto de estudio fue el grupo de mujeres que aparecen registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga como propietarias de empresas o representantes legales de las mismas en todos los sectores económicos en la región de alcance del presente proyecto, siendo aplicada la fórmula para determinar el tamaño de la muestra para poblaciones finitas con un error 5%, confianza del 95%, muestra no probabilística por conveniencia y oportunidad del investigador, siendo los siguientes criterios los seguidos para aplicar las herramientas: Disposición de tiempo, aparecer en los listados de Cámara de Comercio en empresas que se encuentren activas, que figuren como dueñas de empresa, para este caso empresas de subsistencia, de las 122 empresas contactadas 67 cumplieron con estos requisitos.

La técnica utilizada en el desarrollo del proyecto fue la encuesta, la cual se elaboró a partir del cuadro de necesidades de información el cual se diseñó según el objetivo planteado en el estudio, con el diseño de preguntas cerradas para el caso de la determinación del perfil y con la aplicación de la prueba psicotécnica 16 PF, Nombre original “Sixteen Personality Factor Questionnaire (16 PF) “, “Institute for Personality and Ability Testing 1975, Administración: Individual, duración: Variable, 45 a 60 minutos. Significación: Apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cuatro de segundo orden de la personalidad; posible medida de la distorsión motivacional y Baremación: Tablas de decatipos para varones y mujeres, adolescentes y adultos.

Resultados y discusión

Perfil Demográfico



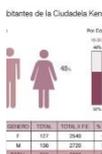
Número de hijos: Un 29% de estas mujeres no tiene hijos, mientras que un 61% tienen entre 1 y 3 hijos.



Estado civil: La gran mayoría tienen una relación estable 61%, un 20% son solteras, mientras que un 21% son solteras, el restante son separadas.



Grupo Etario: El grupo etario que sobresale está en el rango de edad entre los 31-42 años, un 52%, encontrándose repartido el porcentaje restante entre los rangos de mujeres jóvenes de 18 a 30 y mayores de 50 años.



Estrato: El 54% pertenece al estrato social 3, un 22% al estrato 2 y un 7% al estrato social 1.



Un 71% gana entre 1 y 2 SMLMV, el 29% restante estima sus ingresos entre 2 y 3 SMLMV



Tipo de vivienda: Un 46%, de las mujeres objeto de estudio, habitan en vivienda propia, frente al 39% que lo hacen en vivienda arrendada y un 10% en casa familiar y de ellas un 66% no cuenta con vehículo propio., entre las que tienen vehículo este es una motocicleta y es utilizada como herramienta de trabajo.



Nivel de estudios: El 43% de las mujeres en empresas de subsistencia son profesionales, un 13% de ellas tiene estudios posgraduales, de las profesionales el 36% cursaron estudios que tienen que ver con las ciencias administrativas



Sector económico de las empresas: Un 34% de la población de mujeres emprendedoras desarrollan sus emprendimientos en el sector terciario comercio y servicios, un 24% trabajan en el sector de alimentos y bebidas, las demás se dedican a la estética, educación o salud.

Fuente: elaboración propia

Perfil Comportamental

Según las puntuaciones obtenidas por las evaluadas en cada uno de los 16 factores que se miden en el test de personalidad, las cuales son presentadas en decatipos, en donde de 1 a 4 son puntuaciones bajas (gran desviación), de 5 a 6 se consideran valores medios y de 7 a 10 puntuaciones altas (gran desviación).

Tabla 2. Resultados análisis de la personalidad mujeres emprendedoras en empresas de subsistencia

Factor	Resultado
1. Afabilidad	un 56%, alcanzaron una puntuación de 7 a 10, es decir, tienden a ser emocionalmente expresivas, dispuestas a cooperar, bondadosas, amables con gran facilidad para adaptarse, teniendo gran interés por las ocupaciones que exijan contacto con la gente, fácilmente forman parte de grupos activos, las demás presentan un comportamiento promedio
2. Razonamiento	Un 72% de las mujeres estudiadas tienen un puntaje de 1 a 4, evidenciando posiblemente un pensamiento concreto en estas personas, es decir con cierta lentitud para comprender las cosas, esto puede ser debido a una escasa capacidad intelectual o a la influencia de factores psicopatológicos que limitan su actuación.
3. Estabilidad	Un 36% puntuó en la escala de 7-10, es decir, con tendencia a ser emocionalmente maduras, estables, realistas acerca de la vida, tranquilas y con buena firmeza interior, así mismo, tienen gran capacidad para mantener una sólida moral de grupo, en algunas ocasiones tienden a ser conformistas sobre todo en el caso de problemas no resueltos

Factor	Resultado
4. Dominancia	Un 46% de la población femenina se ubicó en el rango 5-6, es decir, se encuentran en el promedio normal de la población, mientras que un 38% se encuentran en el rango de 7-10, es decir, reflejan seguridad de ellas mismas, con una mentalidad independiente, tienden a ser autoreguladoras, y autoritarias en el manejo de los demás, posiblemente hacen caso omiso de toda autoridad.
5. Animación/ Impulsividad	Un 30%, se ubicó en el rango de 7-10, son mujeres con cierta tendencia a ser personas activas, charlatanas, expresivas, y en ciertas ocasiones descuidadas, con gran frecuencia son líderes de grupos, sin embargo, pueden llegar a ser impulsivas y de actividad cambiante
6. Conformidad grupal/atención a la norma	Al 26% de la población se le determinó que reflejan mayor tendencia a ser mujeres de carácter exigente, dominadas por el sentido del deber, perseverantes, responsables, organizadas, normalmente son escrupulosas y moralistas, puesto que puntuaron en el rango de 7-10.
7. Atrevimiento	el 63% de la población se ubicó en el rango de 7-10, en donde se evidencian como personas sociables, dispuestas a intentar nuevas cosas, espontáneas; sin embargo, pueden despreocuparse por los detalles, e invertir mucho tiempo charlando, con tendencia a ser emprendedoras y estar activamente interesadas por el otro género.
8. Sensibilidad	El 56% de las mujeres emprendedoras se encontró en el rango de 1-4, en este factor, se caracterizan por ser prácticas, realistas, independientes, responsables y a las veces escépticas de las elaboraciones culturales subjetivas, estas personas tienden a mantener el grupo trabajando sobre unas bases prácticas, realistas y acertadas
9. Suspiciona/ Vigilancia	El 28% de la población estudiada se ubicó en el rango 1-4, existe posiblemente tendencia a adaptarse fácilmente, ser animadas, interesadas por los demás, colaboradoras del grupo, no obstante, en ocasiones pueden llegar a ser celosas o manifestar envidia.
10. Imaginación Abstracción	El 64% estuvo en el rango de 1-4, suelen mostrarse ansiosas por hacer las cosas correctamente, atentas a los problemas prácticos y sujetas a los dictados de lo que es evidentemente posible, se preocupan por los detalles, tienen facilidad por mantener la calma en situaciones de emergencia, aunque a veces son poco imaginativas
11. Astucia	Un 24% se ubicó en el rango de 1-7, suelen ser refinadas, experimentadas, astutas, con cierta frecuencia de cabeza dura y analíticas, se enfocan más en lo intelectual que en lo sentimental.
12. Culpabilidad/ Aprensión	El 37% de las emprendedoras se ubicó en el rango de 1-4, las puntuaciones bajas en este factor tienden a ser de ánimo variable, reflejan confianza en sí mismas y su capacidad para tratar las cosas es madura y poco ansiosa, son flexibles y seguras, sin embargo, pueden llegar a mostrarse inseguras cuando el grupo no está de acuerdo.
13. Rebeldía	El 66% de la población se ubicó en el rango de puntuación de 1-4, en ellas se evidencia confianza de sí mismas, son precavidas, tienden a oponerse a los cambios, son conservadoras en sus creencias les despreocupan las ideas analíticas e intelectuales
14. Autosuficiencia	El 31% se ubicó en el rango de 7-10, en donde se muestran como personas temperamentalmente independientes, acostumbradas a seguir su propio camino, tomar sus propias decisiones y actuar por su cuenta.
15. Autocontrol	El 31% de la población obtuvo puntajes en el rango de 7-10, ellas demuestran ser seguras y tener un alto control de sus emociones, es su conducta en general, son cuidadosas, abiertas a lo social, evidencian lo que comúnmente se llama respeto hacia sí misma, tiene en cuenta la reputación social; En este factor tienden a puntuar alto los líderes eficaces.
16. Tensión	El 49% de las mujeres ubicó en el rango de 7-10, es decir, reflejan ser tensas, excitables con facilidad, intranquilas, irritables e impacientes; están a menudo fatigadas, pero son incapaces de permanecer inactivas, dentro del grupo tienen una pobre visión del grado de cohesión, del orden y del mando.

Fuente elaboración propia

Es importante realizar comparativos entre como son las mujeres que emprenden en empresas de subsistencia en otros territorios, frente a los resultados encontrados en el territorio objeto de estudio.

Tabla 3. Comparativo estudio de caracterización para mujeres de Latinoamérica vs hallazgos en mujeres en empresas de subsistencia en las provincias de Guanentá y Comunera

Variable Demográfica	Emprendedora Latinoamericana	Emprendedora Provincias de Guanenta y Comunera
Edad	Mayores de 35 años	Mayores de 31 años
Estado civil	Casadas y un considerable número de mujeres separadas	Casadas o en relaciones estables
Educación	Grados universitarios en su mayoría	Algunas son profesionales en ciencias de la administración en su mayoría
Propiedad de la empresa	Dueñas/socias de empresas micro, pequeñas y medianas	Dueñas de empresa, pero son empresas consideradas como de subsistencia

Fuente Elaboración propia.

Al detallar los resultados y partiendo del contexto del territorio en cuestión, la posibilidad de que las mujeres de las provincias de Guanentá y Comunera tengan que enfrentar situaciones más complicadas en temas de oportunidades para emprender es grande, debido a la manera como se administran los recursos en el país y la tardía mirada que se hace a las provincias en lo que tiene que ver precisamente con desarrollo tecnológico e infraestructura.

Las oportunidades escasas, la cultura machista y el patriarcado se asientan con fuerza y luchar contra esta cultura, es enfrentar muchas veces barreras con connotaciones muy marcadas que requieren esfuerzos coordinados desde diferentes espacios, que en ocasiones no encuentran eco ni en lo público, ni en el sistema de educación y por ende los esfuerzos que se realizan desde la sociedad civil organizada, en este caso desde el lado femenino, que en lugar de ser el lado es el último en la fila, son de carácter más complejo y de impactos en el muy largo plazo.

A pesar de los avances, el último informe del Foro Económico Mundial alerta que se necesitarán todavía 100 años para cerrar la brecha de género a nivel mundial y 217 solo para lograrlo en el ámbito laboral. “Superar los prejuicios invisibles o no, que impiden cerrar la brecha de género, representa un imperativo económico y moral abrumador”, indicó el pasado noviembre Klaus Schwab, presidente ejecutivo del foro. De hecho, el 2017 no fue un buen año para ellas: la brecha en el acceso a la salud, la participación política y la educación se amplió por primera vez desde el 2006. (El Tiempo, 2018)

Conclusiones

Perfil aproximado de lo que podría ser la condición de personalidad y la caracterización demográfica de las mujeres que emprenden en empresas de subsistencia, consideradas mujeres luchadoras, de trabajo incansable pero poco visibles en la sociedad, en este orden de ideas se considera que son mujeres adultas en un rango de edad entre los 31 y 42 años, con entre uno y tres hijos la mayoría, en una relación estable en su mayoría casadas, cuentan con estudios formales siendo tecnólogas o profesionales, con estudios principalmente en ciencias de la administración y afines, reciben en promedio 2 SMLMV, viven en casa propia en estrato 3 y no poseen vehículo.

En cuanto a sus rasgos de personalidad se consideran con las siguientes tendencias en su manera de ser y de relacionarse: son expresivas, se contactan fácilmente con la gente, pertenecen a grupos activos, presentan pensamiento concreto, emocionalmente maduras, estables, realistas acerca de la vida pero se conforman, son seguras, independientes y autoreguladoras, tienen carácter exigente, dominadas por el sentido del deber, perseverantes, son expresivas y descuidadas, con tendencia a ser emprendedoras y a estar activamente interesadas por el otro género, son prácticas y escépticas, se adaptan fácilmente, son astutas, con cierta frecuencia de cabeza dura y analíticas, acostumbradas a seguir su propio camino, toman sus propias decisiones y actúan por su cuenta, tienen un alto control de sus emociones, en su conducta en general, son cuidadosas y abiertas a lo social.

Se considera que el espacio se abre en la región para realizar más estudios en temas de asociatividad femenina, mujeres rurales, violencia de género, oportunidades para emprender y percepciones de género en la vida empresarial, entre otros que amplíen la visión de los empresarios y empresarias en términos de justicia laboral, lecha contra los estereotipos y visibilidad para las mujeres emprendedoras.

Referencias

- Alvarez, C., Noguera, M., & Urbano, D. (31 de Julio de 2012). *SSRN*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2043477
- Barrero, R. R. (06 de 03 de 2013). *¿En qué van los derechos laborales y políticos de las colombianas?* Obtenido de Revista Aló: <http://alo.co/trabajo-y-dinero/derechos-laborales-y-politicos-de-las-mujeres-colombianas>
- CirculoTec*. (2012). Recuperado el 2017, de ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP042.pdf
- Comisión de las comunidades Europeas. (2003). *El espíritu empresarial en Europa*. Bruselas: DG empresa.

- Consejería para la equidad de la mujer. (13 de Marzo de 2018). *bdigital.unal.edu.co*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/54400/1/aplicaciondelaleydecuotas.pdf>
- Daeren, L. (25 de Agosto de 2000). *CEPAL.ORG*. Obtenido de https://www.cepal.org/mujer/proyectos/gtz/publicaciones/word_doc/empresarias.pdf
- Davidsson, P., & Wiklund, J. (2009). Levels of Analysis in Entrepreneurship Research: Current Research Practice and Suggestions for the Future. *Entrepreneurship Theory and practice*, 81-99.
- Dinero. (30 de enero de 2017). *Dinero.com*. Obtenido de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/emprendimiento-femenino-en-america-latina-y-colombia/241469>
- El Tiempo. (12 de Marzo de 2018). *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/mundo/mas-regiones/panorama-de-la-desigualdad-de-genero-en-el-mundo-192402>
- Fonseca, B., Moriano, J., Languía, A., & Vasco, J. (2015). El perfil psicosocial del emprendedor: un estudio desde la perspectiva de género. *Anuario de Psicología*, 301-315.
- GEDI Global Entrepreneurship and Development Institute*. (2015). Obtenido de <https://thegedi.org/research/womens-entrepreneurship-index/>
- GEM. (20 de Abril de 2016). *gemconsortium.org*. Obtenido de www.gemconsortium.org/visualizations
- Genero y Economía. (12 de Marzo de 2018). *generoyeconomia.wordpress.com*. Obtenido de <https://generoyeconomia.wordpress.com/2009/04/30/entre-el-techo-de-cristal-y-el-suelo-pegajoso/>
- Grilo, I., & Irigoyen, J. (2006). Entrepreneurship in the EU: To wish. *Small Bussines Economics*, 305-318.
- Guerrero, L., & Gómez, E. A. (2014). Mujeres emprendedoras: similitudes y diferencias entre las ciudades de torreón. *Revista internacional administracion & finanzas*, 77-90.
- Kantis, H., Angelilli, P., & Moori, v. (20 de Junio de 2004). *BID*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/442/Desarrollo%20emprededor.pdf?sequence=2>
- Lee, S., & Wong, P. (2004). An exploratory study of technopreneurial intentions: a career anchor perspective. *Journal of bussines venturing*, 7-28.
- Livi Bacci, M. (1993). *Introducción a la demografía*. Barcelona: Ariel.
- NIMD. (13 de marzo de 2018). <http://colombia.nimd.org>. Obtenido de <http://colombia.nimd.org/wp-content/uploads/2016/11/El-feno%CC%81meno-de-la-Violencia-contra-las-Mujeres-en-Poli%CC%81tica-Agosto-2017.pdf>
- ONU, M. (4 de Mayo de 2016). Obtenido de ONU, Mujeres: <http://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-and-the-sdgs>
- Perdomo, A. (20 de mayo de 2017). *Colombia Inn*. Obtenido de <http://colombia-inn.com.co/colombianas-ganan-menos-y-muy-pocas-lideran-grandes-companias-dice-experta/>
- Portafolio*. (30 de 11 de 2017). Recuperado el 08 de 02 de 2018, de <http://www.portafolio.co/negocios/emprendimiento/emprendimiento-femenino-en-colombia-crecio-25-en-el-ultimo-ano-512134>
- Rojo-Moreno, J., & Moleón-Moscardo, P. &. (2001). Definición vocacional en los estudiantes de medicina: Influencia de la personalidad. *Actas Esp Psiquiatr*, 64-70.

- Sanchez, N., Gómez, C., & Zambrano, R. (2011). Revisión sistemática del cuestionario factorial de personalidad 16PF. *Pensando Psicología*, 11-23.
- Secretaría Distrital de la Mujer. (01 de 2016). Obtenido de <http://www.sdmujer.gov.co/inicio/992-el-techo-de-cristal>
- Terjesen, S., Hessels, J., & Li, D. (01 de 05 de 2013). *Comparative International Entrepreneurship, A review and research agenda*. Obtenido de Journal of management: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206313486259>
- Urbano, d. y toledano N. (2008): “los sistemas de formación universitaria y su influencia en las actitudes empresariales de los estudiantes: un estudio de casos múltiple”, *Oikos* N° 25, 87 – 103, Escuela de administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (ucSH), Santiago de Chile [<http://edicionesucsh.cl/oikos/>]
- Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Business Marketing school.

Desarrollo local

Capítulo 24. La calidad y su relación con las empresas colombianas exitosas

Gustavo Adolfo Jiménez Silva¹

Resumen

Según diversos autores, los Círculos de Control de Calidad y los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), han contribuido al logro de altos niveles de calidad y productividad. La investigación toma como referencia las 10 empresas con mayor reputación en Colombia, según un estudio del "Reputation Institute" y "Goodwill Comunicaciones" de 2011. De ellas, se seleccionaron 3, de las que se obtuvo la información significativa: Chevrolet, Alpina y Johnson & Johnson. En estas empresas se investiga la función asignada a los Círculos de Calidad y los SGC, las características de los mismos, identificar los SGC que utilizan y describir la experiencia de implementación y sostenimiento de los círculos de Calidad. Se entrevistaron funcionarios de estas compañías; se contactaron líneas telefónicas de atención al cliente, y se realizaron búsquedas intensivas de bibliografía, visitas múltiples a sitios Web, y bibliotecas, entre otros. Las entrevistas, planeadas en función de los objetivos de la investigación, incluyen preguntas abiertas basadas en SGC, Certificaciones en Calidad y Círculos de Calidad, y se centran en la obtención de información sobre el impacto y los resultados que la implementación y la utilización de los mismos, tienen en la gestión y en el ambiente de cada una de las empresas. Entre las conclusiones de la investigación se encontraron indicios de que la herramienta de los Círculos de Control de Calidad puede funcionar si se tiene el compromiso de la alta dirección enfocado a la administración de la calidad con énfasis en la capacitación, trabajo en equipo y estilo de liderazgo participativo, que contribuyen a mejorar la satisfacción en el trabajo y por ende los resultados. Con respecto a los SGC se evidenció un aumento en la productividad y calidad de los productos, así como un marcado incremento en la rentabilidad, mejorando el posicionamiento e imagen de la empresa en el mercado y la motivación de los empleados.

Palabras clave: Círculo de Calidad; sistemas de Gestión de Calidad; Mejoramiento Continuo; Calidad.

¹ Ingeniero de Sistemas UNISANGIL San Gil, Colombia; Administrador de Empresas UNISANGIL, San Gil, Colombia; Especialista en pedagogía para el Desarrollo de la Inteligencia UNISANGIL, San Gil, Colombia; Magister en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Integral de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente Universidad Viña del Mar, Chile; Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional de México; Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNISANGIL, Colombia.

Abstract

According to various authors, the Quality Control Circles and Quality Management Systems (QMS) have contributed to the achievement of high levels of quality and productivity. The research takes as reference the 10 companies with the highest reputation in Colombia, according to a study of the "Reputation Institute" and "Goodwill Communications" of 2011. Of these, 3 were selected, from which the significant information was obtained: Chevrolet, Alpina and Johnson & Johnson. In these companies, the function assigned to the Quality Circles and the QMS, their characteristics, the QMS they use and describe the experience of implementation and maintenance of the Quality circles are investigated. Officers from these companies were interviewed; Customer service telephone lines were contacted, and intensive literature searches, multiple visits to websites, and libraries, among others, were conducted. The interviews, planned according to the objectives of the research, include open questions based on QMS, Quality Certifications and Quality Circles, and focus on obtaining information on the impact and results that the implementation and use of the they have in the management and environment of each of the companies. Among the research findings were indications that the Quality Control Circles tool can work if there is a commitment from senior management focused on quality management with emphasis on training, teamwork and style of participatory leadership, which contribute to improve job satisfaction and therefore results. With respect to the QMS, there was an increase in the productivity and quality of the products as well as a marked increase in profitability, improving the positioning and image of the company in the market and the motivation of the employees.

Keywords: Quality Circle; quality management systems; Continuous improvement; Quality.

Planteamiento del problema

La Calidad es un activo vital para las empresas y organizaciones en el mundo actual. Involucra una mezcla de experiencia, exactitud, desempeño y objetivos claros y no depende de lo que piensan los empresarios sobre los productos y servicios, sino de lo que el entorno económico defina de los mismos. Es una visión amplia, que toca las relaciones entre las

empresas, empleados, inversionistas, proveedores y consumidores, entre otros. Esta visión se construye en el largo plazo y protege a las empresas frente a traumatismos del corto plazo.

Por tal razón, la calidad influye como ítem en la medición de la reputación que pueda tener una empresa y que es percibida por toda una comunidad que de alguna manera se interrelaciona con la misma.

En 2011, el Reputation Institute, en alianza con la firma colombiana Goodwill Comunicaciones, realiza un estudio por primera vez en Colombia, donde presenta las empresas con mayor reputación del país, donde la calidad de los productos y servicios en un entorno global es cada vez más similar, siendo vital para garantizar el éxito y la rentabilidad empresarial de las mismas.

La calidad, en algunos de los casos, se impulsa con la creación de los Círculos de Calidad y la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, pero no se ha documentado el papel que se les ha sido asignado a estos en las empresas de mayor éxito, ni las características de su creación y funcionamiento dentro de ellas, para que sirva de guía a las nuevas empresas en cuanto a la dimensión adecuada que debe tener la implementación de esas medidas, hacia un crecimiento significativo de la organización. Por esta razón este proyecto aborda tal investigación, seleccionando las empresas de mayor reputación en el país, de acuerdo con el estudio mencionado, cuyos resultados fueron publicados por la revista Dinero en 2011.

Formulación del problema

¿Cuál es la función y cuáles son las principales características de los Círculos de Calidad y de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en las empresas de mayor reputación en Colombia, de acuerdo al estudio realizado por "Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones" publicado en la revista Dinero en Julio 22 de 2011?

Objetivos

Objetivo General

Conocer la función asignada a los Círculos de Control de Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad, y las principales características de los mismos, en las empresas de mayor reputación en Colombia.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el papel que juegan los Círculos de Control de Calidad en las empresas de mayor reputación en Colombia.

- ✓ Identificar el rol de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas de mayor reputación en Colombia.
- ✓ Describir la experiencia de implementación y sostenimiento de los Círculos de Calidad de las empresas de mayor reputación en Colombia.

Justificación

Relevancia

Según Barraco (2008), las empresas que implementan SGC y Círculos de Control de Calidad, logran el adecuado ambiente laboral para, apoyándose en la base participativa producida por los Círculos de Calidad, desarrollar otras importantes “revoluciones” que han impactado en la gestión empresarial.

La idea básica de los Círculos de Calidad consiste en crear conciencia de calidad y productividad en cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, y el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad en el área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua.

El estudio del cual se tomó la información acerca de las empresas con mejor reputación en el país, se aplicó en Colombia a 100 empresas de 17 sectores empresariales diferentes, en las ciudades Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, y Bucaramanga. Se midió la percepción de la gente acerca de: calidad de la oferta, innovación, entorno de trabajo, integridad, responsabilidad ciudadana, liderazgo y resultados económicos, para determinar la relación emocional de la persona hacia la empresa: admiración, confianza, estima y la impresión general que inspira la empresa.

Viabilidad

La reputación empresarial es un activo esencial que se construye en el largo plazo y ayuda a proteger las empresas frente a traumatismos de corto plazo. Ella va más allá de la recordación e involucra una compleja mezcla de valoraciones en que la Calidad juega el rol más importante. Es así como el Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones, entidades que ejecutan investigaciones globales basadas en las opiniones de más de 50.000 consumidores de 2.500 empresas en 41 países, realizaron

en Colombia la primera medición de reputación donde fueron evaluadas 100 empresas por parte de 3.800 personas, durante tres meses, en el país.

El estudio mide siete dimensiones de la percepción que la gente tiene de las empresas y que conforman los distintos aspectos de la reputación: calidad de la oferta, innovación, entorno de trabajo, integridad, responsabilidad ciudadana, liderazgo y resultados económicos. Esas dimensiones se agrupan en cuatro grandes factores que determinan la relación emocional de la persona con la empresa: admiración, confianza, estima y la impresión general que inspira la empresa.

Por supuesto, la calidad es un componente determinante de la medida, primordial en todos los países donde se realiza el estudio, y en él se confirma que el factor clave a nivel corporativo en Colombia es la dimensión de la oferta –calidad de productos y servicios y una buena relación calidad/precio y garantía –, con un peso de 17% en el total; seguida de la de integridad (la percepción respecto a la transparencia y valores éticos en su desarrollo) con un 15,4% y, la de ciudadanía (el apoyo a causas sociales, cuidado del medio ambiente y contribución al desarrollo del país), con 14%.

Para el desarrollo de esta investigación, se tomaron como referente las primeras diez empresas, según el estudio en mención, que son: 1. Nestlé; 2. Colgate – Palmolive; 3. Productos Familia; 4. Postobón; 5. Colombina; 6. Nutresa; 7. Johnson & Johnson; 8. Deprisa; 9. Alpina; y 10. Chevrolet.

De esta primera lista de empresas se seleccionaron las que aportan la información suficiente requerida para el estudio.

Teniendo en cuenta que una de las dimensiones establecidas para identificar las empresas con mayor reputación en Colombia es la calidad, se considera la posibilidad de realizar la presente investigación, que busca principalmente la identificación de las características que tiene los Círculos de Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad de dichas empresas.

Marco teórico

En el mundo globalizado actual, y en el ambiente de los negocios, la calidad es crucial para determinar la ventaja competitiva. Nadie es profeta en su tierra, y esto aplica muy bien en el caso de Edward W. Deming. Su trabajo, y sus recomendaciones

sobre calidad no se tomaron en cuenta en su país hasta que algunas empresas japonesas las importaron y les funcionaron bien.

Adicionalmente, la administración debe facilitar a todo el personal para que sea responsable de la calidad de sus resultados ante sus clientes internos. Durante el periodo 1955-60, y luego de la visita de Deming y de Joseph M. Juran a Japón, nació el movimiento Control de Calidad Comprensivo en la Empresa (CCCE). Este movimiento, liderado por Kaoru Ishikawa, enfatiza que calidad va más allá de calidad del producto solamente. Incluye calidad del servicio después de que la venta se ha realizado, calidad de la gerencia, de la organización misma y calidad de vida del ser humano. Ishikawa hizo asimismo una contribución importante del desarrollo del concepto de Gerencia de Calidad Total (GCT). Otros gurús de la gerencia de calidad, tales como Crosby, Deming y Juran sentaron las bases del concepto y prácticas, pero ninguno de ellos acuñó el término GCT (TQM, Total Quality management). A fines de los años ochenta GCT ya formaba parte del lenguaje relacionado a calidad (Fukui, R, Honda, Y., Inoue, H., Kaneko, N., Miyauchi, I., Soriano, S., Yagi, Y., 2003).

Por otra parte, el concepto de aseguramiento de la calidad, también empleado en diversas organizaciones, pretende garantizar la calidad del producto y la obtención de los resultados esperados en la empresa. Sin embargo, no contempla la mejora del producto, ni define mecanismos para conocer la opinión del cliente. Es allí cuando surge la mejora continua que, en muchos casos, se apoya en los SGC y los círculos de calidad como herramientas para cumplir sus objetivos.

El control de calidad, también utilizado como herramienta de apoyo, formula la inspección de las características del producto y de la satisfacción de las necesidades técnicas y de producción, para el aumento de la productividad. Dichos controles deben orientarse a la satisfacción de los clientes y la comprensión de que la rentabilidad viene de esta misma (Thompson, 1994).

Así, la calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente, y esta debe integrarse en todas las fases del proceso y en todos los departamentos relacionados con la calidad final del proceso y/o servicio prestado a él. Dichas orientaciones se aprecian en la norma ISO 9001, que dentro de sus enfoques incluye la relación de las organizaciones con los clientes, expresada en el principio de que las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, debe

entender actuales y futuras necesidades de los mismos, cumplir con sus requisitos y tratar de superar sus expectativas.

Actualmente, cuando se lee o se oye acerca de la transformación del Japón durante las últimas tres décadas, de comerciante de productos chatarra, a líder en calidad, se puede observar que los Círculos de Calidad son parte integral de su trayecto hacia la excelencia. Los Círculos de Calidad son consecuencia de la necesidad de las industrias japonesas, después de la Segunda Guerra Mundial, de mejorar la calidad de sus productos para poder competir en el mercado internacional (Fukui, et al, 2003).

Metodología de la investigación

Diseño de investigación, muestra

Se planea trabajar como base con la siguiente muestra: Las 10 empresas con mayor reputación en Colombia en 2011 según el estudio realizado por "Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones" publicado en la revista Dinero en Julio 22 de 2011. Se comienza recabando información sobre dichas empresas referente a sus características de calidad (las cuales incluyen círculos de calidad, sistemas de gestión implementados y normas complementarias). Dicha información se obtiene de varias fuentes de información como Internet, revistas, libros y líneas de atención al consumidor, que por ser de acceso público facilitan la consulta por parte del equipo de trabajo. De la muestra inicial, se decanta una muestra final de 3 empresas: Johnson & Johnson, Chevrolet y Alpina de aquellas de las que se obtuvo la información suficiente para el estudio, teniendo en cuenta que algunas empresas no suministran directamente, ni publican, este tipo de información.

Técnicas o instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se realizan consultas en los sitios Web de cada una de las empresas objeto de este estudio, que se complementan con búsquedas en Internet, periódicos, revistas y libros, a fin de aglomerar la información objeto de análisis concerniente al tema específico de la Calidad.

En detalle las consultas a realizar con las fuentes anteriormente descritas, se enfocarán en la búsqueda de elementos que evidencien la implementación de SGC y la utilización de los Círculos de Calidad, como apoyo en el que hacer del negocio. A través de dichas fuentes, se podrá percibir si existen elementos adicionales que

contribuyan en igual o mayor impacto al desarrollo de la calidad en dichas organizaciones.

Toda esta información, al igual que sus fuentes, será complementada con consultas realizadas a través de las líneas de atención al cliente, las cuales en su mayoría son utilizadas para medir indicadores de calidad en muchas empresas. En estas líneas de atención se espera profundizar en mayor medida lo referente a los temas de calidad, su impacto y su apoyo como herramienta a la gestión empresarial que estas organizaciones realizan. Puntualmente y por la dificultad de lograr citas dentro del tiempo disponible para la investigación, para entrevistar personas de todas las empresas referenciadas, que pudieran suministrar información completa y adecuada, se consideró centrar la investigación seleccionando únicamente las tres empresas que respondieron entrevistas en el lapso de tiempo de la investigación.

Unidad de análisis, trabajo de campo, tipo de análisis, validez y fiabilidad

Para el desarrollo de esta investigación, se toman como referencia tres de las empresas de mayor reputación en Colombia (Johnson & Johnson, Chevrolet y Alpina), de acuerdo al estudio realizado por “Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones” publicado en la revista Dinero en Julio 22 de 2011.

Su selección se realizó entre 100 empresas evaluadas por parte de 3.800 personas, durante tres meses en Colombia, en donde la clasificación de siete dimensiones conformó los criterios para medir la reputación. Las dimensiones mencionadas son: Calidad de la oferta; Innovación; Entorno de trabajo; Integridad; Responsabilidad ciudadana; Liderazgo; y Resultados económicos. Es acá donde la presente investigación busca en la dimensión de calidad, identificar las características de los Círculos de Calidad y de los SGC, siempre que dichas empresas cuenten con los mismos.

Para esto se hace necesario establecer la siguiente ruta de acción para la recolección y análisis de los datos cualitativos:

1. Confirmar la muestra o modificarla
2. Recolectar los datos cualitativos pertinentes
3. Analizar los datos cualitativos
4. Generar conceptos, categorías, temas, hipótesis y/o teoría fundamentada.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se pretende clasificar a las empresas objeto del estudio en cuatro categorías codificadas así:

1. CS: Las empresas que tienen Círculos de Calidad y Sistemas de Gestión de Calidad;
2. CO: Las empresas que tienen Círculos de Calidad;
3. OS: Las empresas que tienen Sistemas de Gestión de Calidad; y
4. OO: Las empresas que no tienen Círculos de Calidad ni Sistemas de Gestión de Calidad.

Dicha clasificación permitirá evidenciar la existencia de SGC y de Círculos de Calidad, junto con el papel que desempeñan en las empresas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos para esta investigación.

En cada una de estas categorías se identificarán de ser posible las características mencionadas en el análisis de datos cualitativos. Estas características pueden dar paso a unas subcategorías según si los SGC son certificados bajo alguna de las normas ISO estándar (e) o no (n), y si los Círculos de Calidad están dentro de los parámetros formales (f) o no (i). Las posibles codificaciones, por ejemplo, para la categoría CS, resultarían: CfSe, CfSn, CiSe, CiSn.

Métodos o técnicas desarrollados

Categorización de los datos

Una vez recabada la información a través de los cuestionarios o entrevistas, se procedió a la clasificación de los datos obtenidos, para su interpretación. La información obtenida en las respuestas a las preguntas 1. y 7., del cuestionario de entrevista, permite la clasificación de las empresas, de acuerdo con las categorías establecidas, que son:

CS: Empresa con Círculos de Calidad y Sistemas de Gestión de Calidad,

CO: Empresas que sólo tiene Círculos de Calidad,

OS: Empresa que sólo tiene SGC,

OO: Empresas que no tiene Círculos de Calidad ni Sistemas de Gestión de Calidad.

Las respuestas de las preguntas 1. y 7., se clasifican de la siguiente manera:

Categoría	Respuesta No.
CS	1 y 7 afirmativas
CO	1 negativa y 7 afirmativa
OS	1 afirmativa y 7 negativa
OO	1 y 7 negativas

Una vez clasificadas las empresas en categorías, se seleccionaron las empresas de las que se obtuvo información suficiente para continuar con el estudio. Con dichas empresas se continúa el proceso de análisis de los datos reducidos según la ruta de acción para la recolección y análisis de los datos cualitativos del apartado 3.6 (paso 3), identificando a través de las preguntas restantes los segmentos de contenido en aspectos como cuánto tiempo llevan con los SGC utilizados y con los Círculos de Calidad (preguntas 2 y 8), los desafíos que han tenido que sortear para sostener el funcionamiento de los mismos (preguntas 3 y 9), si tienen certificación de calidad y si usan más de un sistema de Gestión de Calidad (preguntas 4 y 5), los beneficios que se asocian con estos sistemas y con los Círculos de Calidad, en cuanto a actitud del personal, desarrollo en las gestiones de la empresas, y retorno económico (preguntas restantes).

Los resultados se clasifican utilizando las subcategorías que puedan resultar de la información obtenida, de acuerdo con lo propuesto en la ruta de acción para la recolección y análisis de los datos cualitativos del apartado 3.6 (paso 4). Las demás características de los SGC y los Círculos de Calidad, obtenidas del análisis de los datos, se presentarán siguiendo el diseño narrativo propuesto, de manera que se entrega una relación de las empresas según su categorización.

Triangulación

En este estudio se usa la técnica de triangulación para la confrontación y comparación de los datos a fin de validar y potenciar las conclusiones que de él se derivan. Se pueden seguir los siguientes pasos: seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo; triangulación por cada estamento; triangulación entre todos los estamentos investigados; triangulación con datos obtenidos mediante la entrevista y los otros instrumentos (sitios Web de cada empresa, consultas en Internet, periódicos, revistas y libros, consultas realizadas a través de las líneas de atención al cliente), y triangulación con el marco teórico (Cisterna, 2005).

Se selecciona la información útil usando el criterio de *pertinencia* (lo que se relaciona con la investigación y evidencia elementos emergentes de la investigación cualitativa) (Cisterna, 2005), y a las respuestas pertinentes, se aplica el criterio de *relevancia* (por su recurrencia o por su asertividad en relación con el tema). Con los hallazgos de información pertinente y relevante se pasa a la fase siguiente (Cisterna, 2005).

En este trabajo se pretende mostrar una propuesta útil de modelización empírica para la determinación del grado de validez del mismo. La triangulación como estrategia metodológica es muy valiosa para establecer la validez en los estudios empíricos, y permite ejercer un control de calidad sobre los procesos de investigación, ofreciendo pruebas de confianza y garantías de que los resultados y hallazgos que allí se proponen reúnen unos requisitos mínimos de credibilidad, rigor, veracidad y robustez. Para este estudio se emplean la triangulación de datos, y de investigadores:

Triangulación de datos

A los datos, obtenidos de diversas fuentes (líneas de contacto directo a las empresas, artículos de revistas, páginas Web, entre otros) se les aplica la triangulación de datos, para cotejar la información obtenida en fuentes diferentes a las mismas empresas estudiadas.

La información que la empresa suministre o que se obtenga de fuentes como organismos de control, se supone con la suficiente veracidad, y en ella se puede fiar la investigación, pero no siempre se suministra esta información tan completa como se necesita.

Se evidencia que estas empresas trabajan de forma profesional, están bien posicionadas en el mercado, siendo algunas de mayor dimensión que otras. Trabajan de forma estandarizada y tienen la noción de calidad y del impacto de ésta en el cliente, así como del vínculo entre las ganancias y el operar bajo parámetros de calidad, usando la eficacia y la eficiencia, optimizando recursos y minimizando desperdicios. Unas están certificadas y han ganado premios, y otras están trabajando fuertemente para llegar a ello.

La triangulación de investigadores

Los tres investigadores responsables de este estudio ofrecen visiones teóricas diferentes y experiencias prácticas combinadas que enriquecen el diseño del estudio, el análisis y el desarrollo de las interpretaciones. La discusión entre los investigadores permite dejar de lado el riesgo de sesgo en todas las etapas de la investigación.

Resultados obtenidos

- *Chevrolet (Categoría CfSe)*

Chevrolet es una marca de automóviles con sede en Estados Unidos perteneciente al grupo General Motors, de origen canadiense. Nació de la alianza de Louis Chevrolet y William Crapo Durant en el año 1911, fabricando automóviles pequeños como el 490 por un precio de US\$ 490. Actualmente, aunque su mayor parte de operaciones y de activos sigan en Canadá, es Estados Unidos quien posee la mayor participación en la marca y el nombre comercial.

Para obtener la información de Chevrolet en Colombia, se contactó a un Ingeniero de Producción que trabaja como encargado en la planta de ensamble de Chevrolet, quien por razones de confidencialidad de la empresa pidió reservar su nombre.

Con respecto a Sistemas de Gestión de Calidad, Chevrolet trabaja bajo estrictas normas de Calidad, que permiten estandarizar el trabajo mediante su certificación en ISO 9001 hace más de 10 años a través de ICONTEC, junto a otras certificaciones como la ISO 14001 (subcategoría Se).

El principal reto que han tenido que sortear para mantener operativo y actualizado su Sistema de Gestión, ha sido el tener que innovar permanentemente (aquí se consideró crear una subcategoría relacionada con la innovación, pero se descartó la idea más adelante, como se explica al analizar la información de la siguiente empresa) para complacer al cliente y acaparar mayor porcentaje de mercado, manteniendo siempre altos niveles de calidad que han caracterizado a la compañía por más de 16 años.

El principal beneficio que han detectado como consecuencia de la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, ha sido el reconocimiento que el país tiene sobre la empresa referente a la calidad de los automóviles que producen.

Con respecto a los Círculos de Calidad, los mismos han sido política de la empresa por varios años ya, y se han venido desarrollando como una labor más dentro de sus equipos de trabajo (subcategoría Cf).

Acerca de los retos que han tenido que sortear para sostener el funcionamiento de los Círculos de Calidad, Chevrolet considera relativamente sencillo el funcionamiento de los mismos dentro de su operativa habitual, ya que en su proceso de producción el trabajo se desarrolla en equipos, los cuales logran un mejor desempeño al desarrollar las estrategias de trabajo en Círculos.

Sobre los cambios notados en la actitud del personal frente al trabajo, desde la implantación de los Círculos de Calidad, el Ingeniero de Producción comenta efusivamente y con orgullo que “el personal se ha caracterizado por sobresalir sin opacar, es decir que los equipos de trabajo siempre quieren estar a la vanguardia de la innovación. En cualquiera de las áreas, los empleados se encuentran entusiasmados y motivados por ser parte del proceso”.

Con respecto al desarrollo en las diversas gestiones de la empresa como consecuencia del funcionamiento de los Círculos, Chevrolet ha logrado mejoras significativas, tales como: Los índices de accidentalidad se lograron disminuir notablemente, también se dio una reducción en los cuellos de botella de los procesos, partiendo de las mejoras propuestas por los equipos de trabajo. De igual manera, la satisfacción de los clientes, el cumplimiento en las entregas, la participación de sus técnicos en los programas de entrenamiento, han sido otros indicadores que logran reflejar la gestión de los equipos de trabajo en Chevrolet.

En cuanto al retorno económico que se puede atribuir a emplear Círculos de Calidad en Chevrolet, el Ingeniero no se comprometió a expresarlo en cifras exactas, por ser difícil de estimar para él y por ser información privada de la empresa. Lo cierto es que estas mejoras representan un retorno económico importante para la misma, que obviamente, se refleja en sus utilidades.

- *Alpina (categoría CfSe)*

Alpina es una multinacional productora de alimentos, fundada en Colombia, hace 66 años. Alpina fabrica, transforma, desarrolla, distribuye, importa, exporta, compra y vende productos alimenticios, en especial derivados lácteos y bebidas.

En Alpina Colombia, el señor Marcos Monsalve, perteneciente al Departamento de Asesoría Nutricional como Asesor Nutricional, atendió la entrevista por parte de la empresa. En Colombia están certificados en ISO 9001:2008, desde el año 2010. La certificación fue dada por ICONTEC (subcategoría Se). Monsalve comentó que mantener el Sistema de Gestión no ha sido un camino fácil, pero los obstáculos se han ido desvaneciendo con la disposición de todo el personal para asumir el reto.

La empresa también maneja otros Sistemas de Gestión como ISO 14.001 2.004, HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) y BASC (Business Antismuggling Coalition). Se le consultó sobre los beneficios detectados como consecuencia de la implementación de los Sistemas de Gestión (categoría S), y su respuesta fue: “Para hablar de Alpina acertadamente es necesario mencionar la palabra innovación.” (Aquí se descartó la idea de crear una categoría acerca de la innovación, pues es una característica un poco obvia de las tres empresas en cuanto a la necesidad de impulsar el diseño y desarrollo de productos. Se prefirió incluirla en la parte narrativa de la interpretación de los resultados) “Es evidente, que Alpina, fundada en Colombia hace 64 años, ha incluido en su plan estratégico para el 2010 la Gestión Integral de la Calidad, que abarca el cuidado del medio ambiente...” (Aquí se descartó la creación de una subcategoría referente a la relación con el medio ambiente, pero se incluyó el tema en la parte narrativa de la interpretación de los resultados), “...y la salud ocupacional de sus colaboradores, logrando un admirable posicionamiento debido a la decisión de fortalecer las dinámicas de investigación y desarrollo año a año”.

Al indagar sobre Círculos de Calidad informa que sí los manejan (subcategoría Cf). Dentro de la organización existe un respaldo científico fuerte, afianzado en las redes de conocimientos y cooperación de todos sus centros de desarrollo del mundo. De igual manera tienen el Instituto Alpina, que cuenta con un Consejo Científico conformado por un grupo de especialistas en diversas temáticas relacionadas con la salud y la nutrición, que aportan conocimiento científico para fortalecer las plataformas de la alimentación funcional y definir las futuras líneas de investigación de la Compañía. Los Círculos llevan mucho tiempo funcionando en la organización (por la imprecisión en la información no permite crear una categorización) y sus logros son reconocidos por todos los miembros de la misma, se les hace difusión

interna (ésta es una característica inherente a los Círculos de Calidad, que no origina una subcategoría).

Algo positivo que se estimuló y logró implementar fuertemente en la empresa como consecuencia del manejo de Círculos de Calidad, fue el funcionamiento del trabajo en equipo en cada una de las labores internas de la compañía, lo cual es un elemento clave para que ésta pueda desarrollarse y crecer sostenidamente. Se alcanzó una cultura de trabajo cooperativo, dinámico, se ganó que exista voluntad por parte del personal, sentido de pertenencia, lo cual permite sortear los retos que se presentan día a día fácilmente.

Alpina ha logrado motivación y compromiso por parte del personal, así como retorno económico. La empresa comparte los logros obtenidos a través de los Círculos implementados (de esta característica no se obtuvo información en las otras empresas, por lo que no se categorizó, pero se incluyó en la parte narrativa).

Para profundizar en este tema se le preguntó sobre los cambios que se habían notado en la actitud del personal frente al trabajo, desde que se implantaron los Círculos de Calidad (categoría C) y la respuesta fue la siguiente: “Nuestros colaboradores y su desarrollo son el motor del crecimiento y sostenibilidad de Alpina y por ello trabajamos en un plan de cultura y clima organizacional que pone en marcha nuestra estrategia de atracción y mantenimiento del talento en la Organización, al igual que la capacitación y fortalecimiento de jóvenes para formarlos como futuros líderes. Parte de este objetivo es la protección del empleo”.

Con respecto al desarrollo en las diversas gestiones de la empresa, como consecuencia del funcionamiento de los Círculos de Calidad (categoría C), se confirmó que efectivamente se ve una marcada mejoría, así como perfeccionamiento de los procesos y de la sistemática de trabajo. Informaron que durante el 2009 por ejemplo, y debido a la desaceleración de la economía, trabajaron en un programa de control de gastos en todos los niveles y áreas de la organización, con el fin de defender el empleo y el bienestar de sus colaboradores, el cual resultó ampliamente exitoso y rentable para Alpina.

Con respecto al retorno económico obtenido como consecuencia del funcionamiento de Círculos en la compañía (categoría C), compartieron que los retornos económicos no han sido solo por emplear una única estrategia. Por ejemplo, en el año 2009 se enfocaron no solamente en el crecimiento de las ventas sino en la

defensa y crecimiento de la rentabilidad y los resultados obtenidos reflejaron las iniciativas de control de gastos implementadas por la administración en todas las áreas de la compañía.

- ***Johnson & Johnson (Categoría CiSn)***

Johnson y Johnson fabrica productos de asistencia médica y proporciona servicios relacionados para el consumo, dispositivos farmacéuticos, médicos y el mercado de diagnóstico. La compañía vende productos para la piel y productos de cuidado de pelo; además acetaminofén, productos farmacéuticos, equipo de diagnóstico, y el equipo quirúrgico en diferentes países. La empresa tiene 230 establecimientos y emplea aproximadamente a 115,600 personas en todo el mundo. Los negocios de Johnson & Johnson están divididos formalmente en tres sectores: los mismos están segmentados en las Divisiones de: Equipos Médicos y de Diagnóstico, Consumo Masivo y Farmacéutico. Aunque cada división es responsable por el manejo de su negocio, existe un sistema que brinda una coordinación estratégica para cada segmento. El sector empresarial en el que se ubica esta empresa puede definirse como el de la farmacéutica.

El día 21 de octubre del corriente, la persona que atendió la entrevista, perteneciente al Departamento de Calidad de Johnson & Johnson, y que pidió no dar su nombre, informó que no están certificados y trabajan con Sistema de Gestión de Calidad interno de la compañía (subcategoría Sn). El principal reto para mantenerlo es que exige un seguimiento permanente y la colaboración y el compromiso de todos los involucrados, especialmente de la directiva, y adaptarlo a las necesidades de innovación, para el diseño y desarrollo de productos, entre otros.

No trabajan con Círculos de Calidad formales. Sin embargo, han estado incursionando en el tema, adoptando la sistemática de reuniones semanales para seguimiento de temas específicos que preocupaban a la empresa. Más que nada en el sector de producción, procesos y técnicas para optimizar resultados y minimizar gastos. Esto podría ser análogo a los Círculos de Calidad, pero con un menor grado de formalidad (subcategoría Ci). No hay roles definidos, más existe un moderador de las reuniones, los miembros forman parte del sector productivo, también participan encargados, asistentes, personal de compras, ingenieros y operarios de línea, dependiendo del tema a analizar. Se elabora un acta y se hace seguimiento,

dejando siempre el correspondiente registro. Una vez que se llega a una resolución final, la misma se implementa y se pasa a otro tema.

Esta sistemática de trabajo (subcategoría Ci), ha generado sentido de pertenencia en el personal operativo y de línea, ha mejorado la comunicación interna, ha estimulado positivamente al personal impactando directamente en su motivación y ha permitido perfeccionar técnicas, mejorar tasas productivas y calidad de productos, así como una reducción en los costos.

Interpretación

El análisis de la información demuestra que los SGC y los Círculos de Calidad tienen asignado un papel importante en el desarrollo de las empresas con mayor reputación en Colombia en 2011. Las tres empresas estudiadas se clasificaron en la categoría S, teniendo en cuenta que, según la información obtenida a través de las entrevistas, todas se manejan con Sistemas de Calidad. Al identificar los Sistemas de Gestión de Calidad, se encontró que Alpina y Chevrolet están certificadas en Calidad con normas ISO 9001, e ISO 14001 (subcategoría Se), mientras que Johnson & Johnson maneja Sistemas de Calidad propios de la compañía (subcategoría Sn). Alpina, además, utiliza otros sistemas, como Haccp (Hazard Analysis and Critical Control Points) y BASC (Business Antismuggling Coalition). Los entrevistados de las tres empresas coinciden en que los SGC se deben adaptar a la necesidad de innovación en los procesos de diseño y desarrollo. En la empresa Alpina se hace énfasis en que su Sistema Integral de la Calidad abarca el cuidado del medio ambiente, pero, aunque en las otras empresas no hubo referencia directa al tema, es claro que un SGC bien implementado generalmente lo hace.

Igualmente, todas hacen uso de Círculos de Calidad (categoría C): Alpina y Chevrolet confirman uso formal de los mismos (subcategoría Cf), Johnson y Johnson hace uso de reuniones de seguimiento, las cuales tienen características muy similares a las de los círculos (subcategoría Ci).

En cuanto a la experiencia de implementación y sostenimiento de los Círculos de Calidad, se puede afirmar que el fin común con el que se adoptaron en estas empresas fue el de mejorar, ya sea productos, servicios o procesos. Todas concuerdan en que la mejora no es instantánea sino resultado de un proceso que lleva tiempo y dedicación, pero luego es detectable a través de resultados económicos tangibles para

la empresa. Los empleados lo ven como tangible mejora en sus condiciones de trabajo, incluso en algunas oportunidades reciben bonos, y en oportunidades con rédito económico, o intangibles a nivel intelectual y de crecimiento personal.

Si se parte de los antecedentes teóricos: “los Círculos de Calidad consisten en crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua” (Thompson, 1994), se puede afirmar que estas empresas manejan una correcta sistemática de trabajo encaminadas a obtener los resultados deseados.

Las empresa seleccionadas, comparten un sistema similar en lo que respecta al desarrollo o funcionamiento de los Círculos, identifican un problema, lo analizan en profundidad y recopilan toda la información necesaria para evaluar la situación; idean posibles soluciones en conjunto haciendo uso de técnicas como lluvia de ideas (brain storming), gráficos, análisis de Pareto, diagrama causa-efecto entre otras, seleccionan la opción más viable a medida para la empresa contemplando siempre las circunstancias y los recursos con los que cuentan, lo comparten con la dirección o responsables de área y lo ponen en práctica evaluando resultados. Esta información suele ser accesible para todos los miembros de la empresa y a menudo se comparte en carteleras o boletines internos.

El número de miembros que participan, la capacitación que reciben en el tema Círculos y la frecuencia con la que se reúnen, es variable, por ejemplo, las empresas Alpina y Chevrolet se manejan con parámetros más estrictos y definidos que Johnson & Johnson. Las reuniones se efectúan en salas dentro de la empresa y tienen una duración aproximada de 1 a 2 horas.

Las empresas estudiadas coinciden en que los resultados, en cuanto a desarrollo, ambiente laboral y retorno económico, obtenidos con este tipo de prácticas son positivos para la empresa, para los clientes externos y para los clientes internos. En la empresa Alpina, incluso, se comparten los logros económicos obtenidos, a través de los Círculos implementados. El resultado neto es un ganar- ganar.

Conclusiones

Se logró dar respuesta a los objetivos, conociendo aspectos internos en lo que respecta a Gestión de Calidad, Certificaciones y Círculos de Calidad de reconocidas empresas de Colombia.

Se concluyó que la finalidad principal con la que Chevrolet, Alpina y Johnson & Johnson hacen uso de Círculos de Calidad es la de mejorar y optimizar productos, servicios y/o procesos.

Como se registra en el Marco Teórico, según Bairon (2011): “realizando las adaptaciones y las modificaciones oportunas a la realidad de cada empresa, esta práctica puede ofrecer mucho valor a la gestión de la mejora de cualquier tipo de organización”. En las empresas analizadas, los Círculos tienden a ser provechosos, beneficiando ampliamente a la empresa, y a los participantes de los mismos.

Se detectó un vínculo fuerte entre el éxito y la formalidad de los Círculos de Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad; en las empresas certificadas, los Círculos tienden a seguir un patrón y a ser más profesionales.

Las conclusiones que tienen implicancias prácticas para las empresas que planean utilizar esta herramienta, son:

- La importancia de la participación, involucramiento y compromiso de la alta dirección en estos procesos, ya que el éxito y la continuidad de estos dependen de ella. Todos los entrevistados realizaron especial hincapié en este factor como crítico para la obtención de resultados positivos.
- El compromiso de los mandos intermedios y su involucramiento con los trabajadores en el negocio son fundamentales como estrategia para mantener el liderazgo en el mercado.
- Para reforzar los programas de “involucración de los trabajadores”, la dirección debe asumir personalmente este proceso, estableciendo objetivos y estrategias apropiadas.

Una conclusión que tiene implicancias teóricas y utilidad metodológica de este estudio, es que no existen reglas universales para poner en práctica estos programas enfocados a la calidad de las empresas y las medidas y actuaciones específicas, se deben desarrollar por cada unidad. A título de ejemplo, algunas de las acciones más utilizadas para implementar estos programas son: mesas redondas, grupos de trabajo, Gestión de la Calidad Total (que engloba a todos los trabajadores de todos los niveles

de la empresa), Círculos de Control de la Calidad, análisis de información sobre el futuro de la empresa y sobre sus planes, tener regularmente informados a todos los trabajadores sobre los objetivos de su unidad y hacerles participar en la progresión de la misma (Armengou, 1999).

Un resultado inesperado, que además dificultó la investigación, fue que las personas entrevistadas dentro de las empresas estudiadas, no pueden brindar toda la información que interesaba recabar, debido a políticas de confidencialidad que se lo impiden. La protección del “know how” (saber hacer), no les permite revelar detalles de sus SGC ni de sus Círculos de Calidad, ambos empleados como estrategias para conseguir el éxito.

En función de los resultados a los que se llegó con esta investigación, se puede afirmar que el posicionamiento de las empresas en el mercado, es consecuencia, en conjunto con otros factores, de la implementación de políticas de trabajo basadas en parámetros de Calidad. Esto permite que se logre un diferencial, que incide directamente en la categorización que se realizará de las mismas en estudios como el de 2011 por parte del Reputation Institute, en alianza con la firma colombiana Goodwill.

Recomendaciones

Recomendaciones sobre los Círculos de Calidad: Según los resultados obtenidos, en las empresas estudiadas, los Círculos de Calidad tienden a beneficiar ampliamente a la empresa, y a los participantes de los mismos, por lo que es recomendable el uso de esta estrategia para el crecimiento organizacional. A diferencia de los SGC, los Círculos son de uso cien por ciento voluntario y no son certificables contra ninguna norma, por lo que son menos frecuentes en las empresas, pero no menos útiles. Sin embargo, en Colombia es conveniente tener en cuenta que las políticas salariales y de contratación laboral no favorecen al trabajador, y por ello podría ser inconveniente asignar a éste funciones más allá de las estrictamente operativas, que puedan ser interpretadas por él como carga laboral adicional. El clima laboral en este país, no sobra decirlo, debe empezar por mejorar la retribución económica al empleado para poder hablar de beneficio mutuo o ganar-ganar.

Perspectivas futuras: En una futura investigación, podría replantearse el tema de los Círculos de Calidad a nivel de línea y de los sindicatos. Investigando se hallaron

artículos interesantes que llamaron poderosamente la atención: “Se impone la participación de los trabajadores en círculos de calidad e innovación productiva al mismo tiempo que se promueve la competencia salvaje entre ellos. La empresa estimula a los trabajadores para que hallen soluciones a los problemas que bajan la producción y la productividad y hagan funcionar óptimamente la cadena de producción y los procesos productivos, superando las fallas que se reflejan en pérdidas de tiempo o en problemas de calidad; invención de repuestos o de mecanismos técnicos que permiten realizar arreglos no convencionales a las maquinarias; invención de sistemas que logran maximización del uso de la capacidad productiva, reflejada en la posibilidad de utilizar al cien por ciento las materias primas, los insumos, la maquinaria y la fuerza de trabajo son parte de esta cooptación; el mejoramiento de los sistemas administrativos, del tipo de almacenamiento, la calidad de los productos, que en Nestlé son un fiasco, y de las ventas y la subordinación de las relaciones obrero-patronales a los intereses de la multinacional son componentes de esta política” (sinaltrainal.org, 2008).

Referencias

- Armengou, L. (1999). El compromiso de los mandos intermedios y la involucración de los trabajadores en el negocio como estrategia para mantener el liderazgo en el mercado. Extraído el 23 de Octubre de 2011 desde: www.eben-spain.org/docs/Papeles/VII/3_Armengou99.pdf
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, Vol. 14 (1): 61-71
- Thompson, P. C. (1994) Círculos de Calidad. Cómo hacer que funcionen. Colombia. Grupo Editorial Norma. Primera Edición
- Bairon, D. (2011). Círculo de Calidad. Extraído el 4 de Septiembre de 2011 desde [http://www.buenastareas.com/ensayos/Circulo-De Calidad/2579685.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/Circulo-De%20Calidad/2579685.html)
- Barraco, J. (2008). Marketing Interno: Círculos de Calidad. Extraído el 4 de Septiembre de 2011 desde http://www.tendencias21.net/marketing/Marketing-Interno-Circulos-de-Calidad-y-4_a35.html
- Dinero.com. (2011). Las empresas más reputadas. Extraído el 4 de septiembre de 2011, desde <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/las-empresas-mas-reputadas/131460>
- Dinero.com. Las empresas más reputadas. Extraído el 1 de septiembre de 2011 desde <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/las-empresas-mas-reputadas/131460>
- Fukui, R, Honda, Y., Inoue, H., Kaneko, N., Miyauchi, I., Soriano, S., Yagi, Y. (2003). Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad. Extraído el 18 de septiembre de 2011, desde http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/file/VI_ManualACTyCCC.pdf
- Sinaltrainal. (2008). Nestlé. Restructuración y precarización de sus trabajadores. Extraído el 20 de octubre de 2011 desde

http://www.sinaltrainal.org/index.php?option=com_content&task=view&id=112&Itemid=d

Capítulo 25. Mercado Laboral del Sector Palmero del Municipio de Maní Casanare

Martha Del Pilar Peña Quimbayo¹, Claudia Lucia parra²

Resumen

El Mercado Laboral es relevante para la dinámica económica de las regiones, por ello los desajustes que tienen diferentes orígenes, repercuten de diversas formas, afectando el ciclo económico de las regiones, es precisamente allí, donde radica la importancia de realizar diversos estudios que permitan anticiparse o corregir las situaciones que desestabilizan el mercado de trabajo. El documento caracteriza la oferta y demanda laboral del municipio de Maní Casanare, haciendo uso del enfoque cualitativo y la aplicación de dos instrumentos de tipo descriptivo que permiten la recopilación de la información de la demanda y oferta, para el primer caso se indaga sobre cinco apartados, que corresponde a los datos generales del encuestado, organización y recurso humano, cadena valor, perspectivas de crecimiento y cargos requeridos; el instrumento se aplica a una muestra estratificada de 33 productores con 15.176 has sembradas. Para el segundo instrumento se cuestiona a cerca de los datos generales del encuestado y sobre la información laboral de los mismos, aplicado a una muestra de la población potencialmente activa del municipio, que equivale a 290 personas. Los resultados obtenidos permitieron identificar la convergencia y divergencia de los principales elementos del mercado laboral, con el propósito de ser presentados al gobierno local y al sector palmero para concertar acciones de mejora que contribuyan a favorecer las condiciones de los mismos.

Abstract

The Labor Market is relevant to the economic dynamics of the regions, that is why the imbalances that have different origins, affect in different ways, affecting the economic cycle of the regions, and it is essentially there, where the importance of conducting various studies that specific anticipate or correct situations that destabilize the labor

¹Contador Público, especialista en Finanzas, Msc Contabilidad, Docente de la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL, Investigador, grupo Scientia Karayurú, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. mpeña@unisangil.edu.co. Coordinadora del ORMET hasta el 2018.

² Licenciada en ciencias sociales económicas, Magistra en E-Learning, docente de Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL, Investigador, grupo Scientia Karayurú, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. cparra@unisangil.edu.co. Coordinadora del ORMET en el 2019.

market. The following document characterizes the labor supply and demand of the municipality of Maní Casanare, for the development of the research the qualitative approach is used, the application of two instruments of the type described for the collection of the demand and supply information, in that for the first case five sections were used, in which general data of the study, organization and human resource, value chain, growth prospects and required positions are investigated; The instrument is applied to a stratified sample of 33 producers with 15,176 hectares planted. For the second instrument, the general data of the study and the labor information thereof are questioned, applied to a sample of the potentially active population of the municipality, which is equivalent to 290 people. The permitted results allow the convergence and divergence of the main elements of the labor market to be identified, with the purpose of being determined to the local government and the palm sector for improvement actions that contribute to their conditions.

Introducción

El presente artículo surge al interior de uno de los estudios que adelantó el Observatorio Regional Mercado de Trabajo ORMET¹ – Casanare, dado que, las palmeras que operan en el municipio de Maní se han visto en la necesidad de incorporar mano de obra de otras regiones, principalmente de zonas costeras del país, puesto que, los naturales del municipio parecen no mostrar interés por vincularse laboralmente con estas empresas, estos últimos sienten que no se les brinda la alternativa de empleabilidad y las empresas aluden la falta de interés por vincularse con este tipo de empleo.

La situación ha generado problemáticas sociales que han irrumpido la calma de territorio. A fin de señalar un diagnóstico a la necesidad identificada, se realiza un acercamiento a las empresas productoras de palma del municipio, para caracterizar la demanda laboral y posteriormente a la población potencialmente activa, que corresponden a la oferta laboral. Continuando con la idea, se detallan los principales aspectos que, en materia laboral, valen la pena socializar.

¹ Son unidades técnicas de análisis, monitoreo y prospectiva de las temáticas que caracterizan los mercados de trabajo regionales; estos se enfocan en la construcción de información y realización de estudios e investigaciones útiles para orientar y mejorar las decisiones de los actores que participan en el mercado de trabajo. Mediante un acuerdo de voluntades firmado por entidades aliadas (Gobernación de Casanare, COMFACASANARE, SENA, Cámara de Comercio y UNISANGIL) se crea el ORMET de Casanare.

Hay que mencionar, además, que el sector palmero es una de las apuestas productivas del departamento y que su importancia en el mercado laboral está dada por la generación de empleos que se demandan en Casanare, de acuerdo con datos de FEDEPALMA (2015) se estima que son 12.530, de los cuales el 40% es directo y el 60% indirecto, en este sentido la participación laboral del municipio es representativa, dado que Maní es el primer productor de Palma en el departamento.

Referentes Teóricos

De acuerdo con Soto (2014) los neoclásicos consideraban el mercado de trabajo como cualquier otro mercado en el que se hace una relación de la oferta con la demanda en la que se establece un salario de equilibrio y el nivel de empleo, las cuales constituyen herramientas básicas para analizar los diferentes problemas que se suscitan en el mercado de trabajo como lo son la inflación, desempleo, el salario mínimo, entre otros, cabe mencionar que estos están dentro de una economía capitalista. Sin embargo es hasta que el economista británico John Maynard Keynes con su obra *Teoría general del empleo, el interés y el dinero*, en la que “tiene un contexto diferente al de la escuela clásica, pues trata postulados emitidos en la fase imperialista donde las crisis del capitalismo están a la orden del día, generando consecuencias negativas como la proliferación del desempleo.” Chamorro. (2013) p. 27. En otras palabras el autor refuta la teoría de los clásicos en la que dentro del sistema económico existía el pleno empleo de manera natural y automática, estos “suponían una economía de pleno empleo de todos los factores de la producción, por lo que el desempleo solamente era momentáneo, ya que la tendencia era la de alcanzar en el corto plazo el equilibrio” (Ramirez, 2013, pág. 4). La teoría Keynesiana expresa que, a través de la existencia de variables como los monopolios, sindicatos, salarios rígidos e inflexibles, demanda agregada, entre otros, el pleno empleo no se conjuga, por el contrario, siempre existirá desempleo ya que el mercado laboral es imperfecto, donde los salarios se tasan en valores nominales lo que se traduce un desempleo involuntario. La teoría de Keynes en cuanto al empleo es respaldada por Christopher Pissarides, quien es premio nobel de economía en el año 2010, es un economista destacado por sus contribuciones en el mercado laboral, Pissarides sostuvo “que puede existir desempleo aun si existiera una oferta considerable de vacantes laborales.” (Lizarazo, 2017, pág. 4). A su vez está demostrado que el mercado laboral es un eslabón en el desarrollo productivo de un país, es allí donde radica la importancia de realizar investigaciones, con el fin de

identificar falencias que el gobierno a través de las políticas públicas, en conjunto con la academia y la población puedan crear una sinergia en pro del crecimiento económico de las regiones.

Metodología

Como asidero metodológico para la ejecución de la investigación, se tiene el referente de las series metodológicas emanadas por la Red de Observatorios, para el análisis del mercado de trabajo en Colombia, específicamente la relacionada con Perfiles Ocupacionales (2014), el cual traza como ruta de ejecución, el análisis de los perfiles a través de la caracterización de la oferta y la demanda laboral, a fin de establecer encuentros y desencuentros.

En la figura 1, se observa que las acciones de impacto a la comunidad parte del Acuerdo territorial para la promoción del empleo que busca la eliminación de brechas laborales en actividades que sean priorizadas, como la realización del este estudio, de ahí el acercamiento con los actores que coadyuvan a la caracterización de la demanda y oferta laboral. Esta figura señala el mecanismo de acercamiento a información primaria mediante instrumentos de encuesta (oferta y demanda) y su consecuente validación mediante el grupo focal.

En cuanto a la demanda, se identifica una población de 33 productores responsables de 15.176 hectáreas, del cual se toma muestra estratificada de 10 productores.

Distribuidos en relación a la cantidad de hectáreas sembradas, detalladas así:

- ✓ >2.000 Has.
- ✓ 1.001 y 2.000 Has.
- ✓ 500 y 1.000 Has
- ✓ <500 Has

A estos productores se les indaga en torno a la empleabilidad del recurso humano, la cadena de valor, perspectivas de crecimiento y cargos requeridos.

Para la oferta laboral, se toma como población la potencialmente activa, de la que se sustrae una muestra de 296 personas, para quienes además de la información que permite la identificación se les pregunta sobre la cualificación académica, estado laboral, interés de vinculación, aspiración salarial y los sectores de mayor oportunidad laboral.

Una vez se obtengan los resultados de la caracterización, se procede al establecimiento de los puntos de convergencia y divergencia de los elementos del mercado laboral. Posteriormente, a través de la estrategia cualitativa del grupo focal, se convoca a las partes interesadas a discutir en relación a los hallazgos y las estrategias de mejora, seguimiento y

evaluación; en la consolidación de este último componente se toman como categorías las tipologías de brechas de capital humano, las cuales pueden ser intervenidas por las autoridades competentes con el propósito de trazar intervenciones que den soluciones de mejora y a su vez permitan el cumplimiento del acuerdo técnico para la promoción del empleo.

Figura 17. Ruta Metodológica



Fuente: Informe técnico ORMET 2017-Sector palmero del municipio de maní Casanare, una mirada desde la oferta y la demanda laboral

Resultados Finales

Una vez aplicados los instrumentos para la caracterización de los elementos del mercado laboral, se tienen los siguientes resultados:

Demanda Laboral

Lo referido al recurso humano se tiene que el 51% del personal es de planta, el 49% con vinculación temporal, de estos el 35% corresponde a mano de obra tercerizada. Del total de los empleados vinculados, el 90% son hombres y el 10% son mujeres. A nivel de educabilidad las personas que están vinculadas, el 59% certifican estudios de primaria o secundaria. El 94% de los empleados se desempeña en el área operativa y el 6% en el área administrativa. Los empleados proceden de departamentos como Casanare, Meta y Nariño.

En la cadena de valor, considerada esta como una posibilidad de la generación de empleos indirectos, los insumos utilizados son traídos de otros municipios del departamento como Villanueva y Yopal, y de otras zonas del país como Santa Marta, Villavicencio, Bogotá, Huila y de otras zonas costeras del país.

Las perspectivas de crecimiento de las unidades productoras, tienen que, de las 10 unidades productivas encuestadas, nueve (9) manifestaron que planean expandir su cultivo en 2713 hectáreas, de 7235 hectáreas censadas lo que significa que van a crecer en un 38% en cinco años. Una unidad productiva indica que está en construcción su Planta Extractora y otra que tiene perspectiva de construir su planta. En términos de empleo, en los próximos cinco años se estarían generando 624 cargos operativos y 42 administrativos. La tabla No. 1, señala la clasificación CIUO adoptada para para Colombia, en la que se identifican los cargos más demandados por las unidades productoras.

Tabla 7. Clasificación de los cargos demandados

GRUPOS CIUO-88 A.C	CARGO
Grupo 2 -profesionales, universitarios, científicos e intelectuales	Administrador
	Ing. Agrónomos
	Ing. Mecánicos
	Ing. Industriales
Grupo 6- agricultores, trabajadores agropecuarios, forestales y pesqueros	Corteros
	Cosecheros
	Podadores
	Aux. Campo
	Obreros
	Monitores de sanidad
	Operarios de labores agrícolas
	Polinizadores
	Oficios varios
Grupo 3- técnicos postsecundarios no universitarios asistentes	Operarios maquinaria liviana y pesa
	Aux. De enfermería

Fuente: Informe técnico ORMET 2017- Sector Palmero Del Municipio De Maní Casanare,
Una mirada desde la oferta y la demanda laboral.

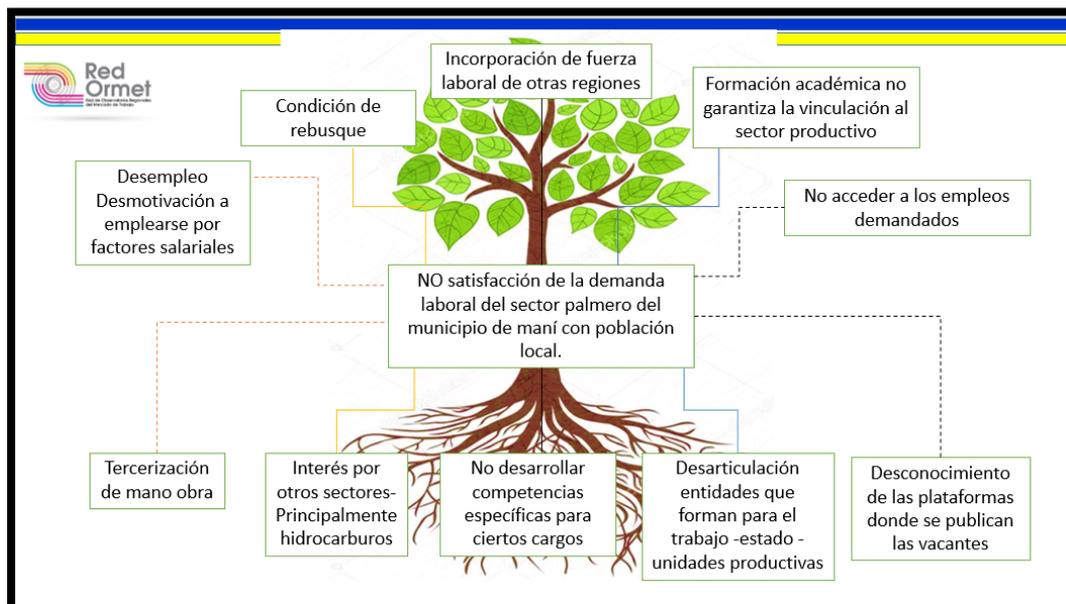
En lo referido a la oferta laboral, el acercamiento poblacional permitió identificar que el 48% cuenta con secundaria y el 26% primaria. Para el año 2017, de la muestra el 54% se encontraba desempleada, de estos el 80% muestra interés de emplearse en cargos operativos (59%), administrativos (33%) y en otros (2%) y la aspiración salarial del 43% está entre 1 y 2 salarios mínimos.

Por lo que se refiere a los empleados (44%), el 54% de estos expresa estar en condición de rebusque, el 8% considera que sus competencias no son acordes en relación al empleo actual, otro 6% menciona tener un horario excesivo, el 32% no relaciona ninguna.

La muestra manifiesta que los sectores de mayor oportunidad laboral son agricultura y pesca con un 24%, Construcción 12% y comercio (minorista y mayorista) 10%. Entre los renglones económicos que les llama la atención están ganadería, agricultura y pesca y palma, y los de menor preferencia inmobiliario, explotación de minas y electricidad, gas y agua.

Hallazgos

Figura 18-Árbol de problemas identificados desde el componente laboral



Fuente: Informe técnico ORMET 2017- Sector palmero del municipio de maní Casanare, una mirada desde la oferta y la demanda laboral

Resultados

Una vez realizada la tabulación de los instrumentos aplicados, se tienen los siguientes puntos de convergencia y divergencia para los elementos del mercado laboral, detallados en la siguiente tabla:

OFERTA	DEMANDA
Personas empleadas manifiestan estar en condiciones de rebusque	Los principales motivos de deserción es el encontrar otro espacio laboral
Interés por el sector palmero- principalmente en cargo de polinizador	No se exige un nivel educativo alto , carencia de competencias específicas para desempeñar diversos cargos
Dentro de las habilidades que consideran fundamentales a la hora de conseguir empleo están la experiencia, los valores, y el nivel educativo.	El trabajo en equipo, los valores, el compromiso y respeto
los resultados señalan que los cursos son utilizados como un medio de empleabilidad de allí que no necesariamente estos guardan relación con los intereses propios de la fuerza de trabajo	Manifiestan que no existen centros de formación sin embargo se nombra al SENA

OFERTA	DEMANDA
Dentro de la experiencia laboral no se registra un tiempo consecutivo en una labor específica, sus contratos son máximos a un año.	Las empresas en los cargos que más exigen experiencia son: <ul style="list-style-type: none"> • Directivos o jefes de áreas de producción los cuales van entre dos y cinco años. • Los cargos con mayor demanda y rotación como son los operarios de corte o cosecheros se les solicita una experiencia mínima de seis meses, en ocasiones por la gran demanda y escasa fuerza laboral, no es tenida en cuenta.
La muestra señala escaso niveles de escolaridad el grueso de ella está en el alcance de secundaria.	Los cargos ofrecidos no requieren mayores niveles de escolaridad.
Más de la mitad de la muestra está en calidad de desempleado, mostrándose dispuesto a emplearse en el sector agrícola	Los empleos generados por empresas productoras de Palma de Aceite son significativos considerando el total de población en Maní
Se señala una distribución uniforme por un interés en vincularse a diferentes sectores de la economía, ente ellos el sector palmero.	La empresas del sector palmero se centran en la consecución de su objeto social, para ello usan mano obra local como foránea.

Conclusiones

Si bien es cierto que el mercado de trabajo es imperfecto, porque nunca existirá el pleno empleo, si se requiere de un equilibrio entre la oferta y la demanda, que para el objeto de estudio se ha visto afectado por la no satisfacción de la demanda laboral del sector palmero explicado desde la tercerización de la mano de obra, el interés que despierta la vinculación al sector hidrocarburos por los salarios, la carencia de competencias específicas para ciertos cargos, la desarticulación entre la necesidad de cualificación académica y las entidades que forman para el trabajo, además, la escasa participación de la población en plataformas donde se publican vacantes laborales.

Estos problemas, señalan una desmotivación a la empleabilidad por factores salariales, al estar inconforme con los empleos actuales, además, no necesariamente se estudia para ser vinculado al sector productivo, lo cual impide que se acceda a los empleos demandados, en este sentido hay que considerar que las empresas de cualquier actividad al llegar a una región deberán analizar de qué forma se impacta con la mano de obra local dado que para este caso la dinámica de los núcleos palmeros se constituye en una actividad nueva para el oriundo de la región.

Las autoridades locales, las empresas y la academia deberán en mesas de concertación analizar las necesidades locales con el fin de potenciar las habilidades y competencias que motiven la vinculación efectiva de mano de obra local, además no olvidar la constante capacitación de derechos y deberes laborales como mecanismo de evitar su vulnerabilidad.

Referencias

- Chamorro, A. C. (2013). CONFRONTACIÓN DE LA TEORÍA CLÁSICA FRENTE A LA KEYNESIANA SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO: EL CASO DE COLOMBIA. *TENDENCIAS*, 27.
- FEDEPLAMA. (2015). *FEDEPLAMA*. Obtenido de Federación Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite: <http://web.fedepalma.org/la-palma-de-aceite-en-colombia-departamentos>
- Ghai, D. (2003). Trabajo Decente, Concepto e Indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*(2), 36.
- Lizarazo, A. Q. (2017). Oferta y demanda laboral. *Gestion Humana*, 2-36.
- ORMET Casanare. (2014). Sistema de indicadores socioeconómico para el Departamento de Casanare. Casanare.
- ORMET Casanare. (2015). Estrategías para el desarrollo de sectores alternativos al de hidrocarburos en Casanare- Generadores de empleo. Casanare.
- ORMET Casanare. (2017). Perfiles ocupacionales del sector palmero del municipio de Maní. Maní, Casanare.
- ORMET Casanare. (2018). Trabajo decente para el municipio de Yopal. Yopal, Casanare.
- PNUD. (2014). Pefiles Ocupacionales, una herramienta para facilitar la inclusión laboral . *Serie de metodologías para el análisis del mercado de trabajo en Colombia*. Colombia.
- Ramirez, H. R. (2013). KEYNES Y EL EMPLEO. *CONTRIBUCIONES A LA ECONOMIA*, 1-15.
- Sen, A. (1999). *Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Somavía, J. (2014). *El Trabajo Decente, Una lucha por la dignidad humana*. Santiago: Organización Internacional de Trabajo.

Capítulo 26. Modelo de articulación de los lineamientos de la formulación de proyectos del departamento nacional de planeación con las necesidades de las organizaciones indígenas en el departamento del Cauca, Colombia

Francisco Javier González Mejía¹

Resumen

Mejorar la gestión de proyectos de inversión pública en Colombia implica apropiarse de las metodologías del Departamento Nacional de Planeación (D.N.P.), reconociendo que las organizaciones indígenas tienen sus propias necesidades y visión de desarrollo; estas deben articularse, por tanto el diseño de un modelo que articule la teoría general de proyectos del D.N.P. con las necesidades de las organizaciones sociales indígenas en el departamento del Cauca, será factor clave en la contribución de proyectos que satisfagan los requerimientos de los actores implicados. La problemática surge en un contexto pluriétnico y pluricultural, con índices de pobreza del 48,7%, personas en pobreza extrema del 28,4%, índice de Gini de 0,504 e índice de necesidades básicas insatisfechas del 46,6%. Desde mediados del siglo XX el gobierno colombiano ha buscado implementar métodos de planificación, pasando de ser centralizados a ser participativos; pero en un contexto de diversidad étnica la planificación participativa ha sido compleja, debido a que la visión de desarrollo del Estado suele distanciarse del concepto de desarrollo de los pueblos indígenas, surgiendo una pregunta ¿Cómo lograr mayor eficiencia en los resultados de los proyectos de inversión pública partiendo de la visión propia de desarrollo de las entidades que agremian a los grupos étnicos en el departamento del Cauca?. El diseño del modelo se hizo luego de identificar problemáticas comunes en relación con la metodología de proyectos del D.N.P. y su pertinencia con los grupos indígenas; determinar las principales relaciones y divergencias entre la cultura organizacional, la visión de desarrollo de las organizaciones y la metodología del D.N.P. Lo anterior permitió proponer un modelo teórico en la articulación de la teoría general proyectos del D.N.P. con la visión de desarrollo de las organizaciones indígenas.

¹ Administrador de Empresas de la “Universidad del Cauca” con un MBA en Comercio Internacional, opción Ingeniería de Negocios Internacionales de la “Ecole Supérieure de Gestion” (ESG), Paris – Francia y una Maestría en Educación de la Universidad de Manizales. Actualmente estudiante de quinto año de doctorado en Proyectos de la Universidad Iberoamericana de México; con (10) ocho años de experiencia en docencia universitaria y profesional en el campo de la consecución de planes de negocio, formulación y evaluación de proyectos privados y de inversión pública (estudios de mercados, técnicos y financieros, Metodología General Ajustada MGA, Marco lógico, Regalías, Programa Medico Arquitectónico, etc.), manejo de personal e interacción con clientes corporativos y particulares tanto en un contexto nacional como internacional. Docente del Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca. Candidato a Doctor de la Universidad Iberoamericana de México. Carrera 2ª # 7ª – 02, Popayán, departamento del Cauca, 3167511906

Palabras claves: Planeación, planeación del desarrollo, proyectos de inversión pública, modelo de gestión de proyectos, teoría de proyectos, marco lógico

Abstract

Improving the management of public investment projects in Colombia implies appropriating the methodologies of the National Planning Department (D.N.P.), recognizing that indigenous organizations have their own needs and vision of development; These should be articulated, therefore the design of a model that articulates the general theory of projects of the D.N.P. with the needs of indigenous social organizations in the department of Cauca, will be a key factor in the contribution of projects that meet the requirements of the actors involved. The problem arises in a multiethnic and pluricultural context, with poverty rates of 48.7%, people in extreme poverty of 28.4%, Gini index of 0.504 and unsatisfied basic needs index of 46.6%. Since the mid-twentieth century the Colombian government has sought to implement planning methods, from being centralized to being participatory; But in a context of ethnic diversity, participatory planning has been complex, because the vision of state development tends to distance itself from the concept of development of indigenous peoples, and a question arises: How to achieve greater efficiency in the results of investment projects public starting from the own vision of development of the entities that aggregate the ethnic groups in the department of Cauca?. The design of the model was made after identifying common problems in relation to the project methodology of the D.N.P. and its relevance to indigenous groups; determine the main relationships and divergences between the organizational culture, the development vision of the organizations and the methodology of the D.N.P. This allowed us to propose a theoretical model in the articulation of the general theory of D.N.P. with the development vision of indigenous organizations.

Keywords: Planning, development planning, public investment projects, project management model, project theory, logical framework

Introducción

Mejorar la gestión de proyectos de inversión pública en Colombia, implica apropiarse de unas metodologías del Departamento Nacional de Planeación (D.N.P.), entidad que tiene entre algunas de sus funciones la “coordinación y acompañamiento en la formulación, preparación y seguimiento de políticas planes y proyectos con énfasis en convergencia

regional, ordenamiento territorial y articulación entre niveles de gobierno y fuentes de recursos en los territorios”, además “define los lineamientos técnicos del ciclo de proyectos de inversión y fortalece las capacidades del sector público en la gestión y administración de estos, desde la formulación hasta la evaluación” (DNP, 2012). Pero es necesario reconocer que las organizaciones sociales desde sus territorios también tienen sus propias necesidades y visión de desarrollo, para el caso de este trabajo de investigación se trata de las organizaciones sociales indígenas del departamento del Cauca.

Tanto las metodologías para proyectos del DNP como las necesidades de las organizaciones indígenas deben articularse, de tal manera que se pueda mejorar la gestión de proyectos de inversión pública; por tanto el diseño de un modelo que articule la teoría general de proyectos propuesta por el Departamento Nacional de Planeación con las necesidades de las organizaciones sociales indígenas, podría ser factor clave en la contribución de tener proyectos que satisfagan los requerimientos propios de los actores implicados. En primera instancia, se hizo un análisis de la problemática, en un contexto pluriétnico y pluricultural como lo es el departamento del Cauca, con una población de 248,325 indígenas, caracterizados por sus problemas de pobreza, inequidad social y la presencia del conflicto armado, algunos datos estadísticos según (DANE, 2017).

Las entidades encargadas de dirigir la planeación en Colombia, de ser centralizados se han vuelto participativas, pero en un contexto de diversidad étnica y cultural los procesos de planificación participativa se han tornado complejos, debido a que la visión de desarrollo que plantea el Estado suele distanciarse del concepto de desarrollo y cosmovisión de los pueblos indígenas, surgiendo una pregunta que es el punto de partida de la investigación ¿Cómo lograr mayor eficiencia en los resultados de los proyectos de inversión pública partiendo de la visión propia de desarrollo de las entidades que agremian a los grupos étnicos en el departamento del Cauca, Colombia?

El diseño del modelo de articulación con un alcance inicial teórico, pretende agilizar y hacer más eficiente los procesos de formulación de proyectos y así contribuir a mejorar los niveles de desarrollo de manera más efectiva. Este modelo de articulación, se hizo luego de tener resultados sobre las problemáticas más comunes en relación con la metodología de proyectos propuesta por el D.N.P. y la pertinencia que tiene para los grupos indígenas del Departamento del Cauca; además de tener un panorama sobre las principales relaciones y divergencias entre la cultura organizacional, la visión de desarrollo de las organizaciones y la metodología del D.N.P.

Referentes teóricos

Realizar este trabajo de investigación implicó el seguimiento de distintos referentes teóricos, a continuación, se presentan algunos de ellos: El (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2010) hace alusión a la crisis financiera mundial de 2008, la cual reveló grandes fallas en la formulación de políticas económicas, repercutiendo negativamente en el empleo, precios y calidad de vida, y las deficiencias para afrontar las crisis por parte de la gobernanza mundial. Superar las crisis implicará nuevas ideas de desarrollo económico mundial, las cuales estén encaminadas al desarrollo sostenible, balanceando la riqueza material con la protección del medio ambiente y garantizando equidad y justicia social. La Declaración del Milenio de 2000 aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas manifiesta que las estrategias basadas en el mercado son insuficientes para resolver los problemas de pobreza y desigualdad, razón por la cual se exigió la intervención de los gobiernos y así hacer frente a esta situación.

La planificación desde sus distintas metodologías solo tendrá relevancia si los estados las asumen como funciones propias de su gobierno en los diferentes niveles jerárquicos. Para (Escudero, 2014, p.19) en el contexto latino americano "*la planificación es una actividad y un proceso cuyas herramientas actúan por lo general de manera indirecta sobre el objetivo de intervención, lo que genera un conjunto de condiciones*" que se distinguirán en el futuro.

De otro lado, las (Naciones Unidas, 2014), se centran en el logro de derechos adquiridos en el último decenio por parte de los pueblos indígenas y cuáles son los retos a enfrentar. Se resalta que en las últimas décadas Latinoamérica ha tenido un representativo crecimiento económico y social; sin embargo, este crecimiento se ha visto limitado por fenómenos como la dificultad para expandirse o sostenerse, además de enfrentar la resistencia hacia la diversidad vulnerándose el derecho la autodeterminación y a la igualdad.

Se destaca el papel de las organizaciones sociales indígenas en Latinoamérica y como estos han adquirido derechos gracias a la lucha y movimientos sociales. Entre los derechos está el reconocimiento a la diversidad, la libre determinación y la dignidad humana, buscando establecer un nuevo status quo político y territorial. Estos logros se ven representados en la declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas en 2007 y el Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales (Num. 169) de la OIT en 1989, el cual tuvo un gran impacto en las reformas constitucionales de los países de la región. Para el caso de Colombia, en la Constitución Política se reconocen los territorios

indígenas como entidades territoriales políticas y administrativas que disponen de cierta autonomía, donde las autoridades indígenas ejercen funciones de gobierno autónomo.

El (Departamento Nacional de Planeación, 2014) para la presentación de sus metodologías tiene la guía sobre teoría de proyectos, donde presenta lineamientos generales de proyectos de inversión, dividiéndose en cuatro componentes los cuales son: identificación, preparación, evaluación y programación.

En identificación se buscan las situaciones negativas que afectan a una comunidad, este ejercicio se realiza bajo la metodología de Marco Lógico y con la cual se pueden plantear las problemáticas, objetivos y alternativas de solución entre otras. En la fase de preparación, la cual es posible luego de haber escogido la mejor alternativa de solución, se plantean los diferentes estudios (análisis de necesidades, análisis técnicos de la alternativa, localización, cadena de valor, análisis de riesgos, ingresos y/o beneficios del proyecto, evaluación económica) que condicionaran la ejecución de la misma, sus costos y beneficios. En la fase de evaluación se hace el respectivo análisis económico de las alternativas de solución que han sido viabilizadas y, por último, en la fase de programación se hace un análisis de indicadores, se identifican las fuentes de verificación y financiación del proyecto, así como un análisis de supuestos y condiciones para que se cumpla lo programado. Estas fases serán exigidas como resumen por el software del D.N.P. denominado Metodología General Ajustada (M.G.A.).

Como complemento a lo anterior, en el XII Coloquio Internacional de Geocritica realizado en Bogotá, (Rengifo, 2012), hace una ponencia acerca de la evolución de la planificación en Colombia y cuáles son las tendencias y perspectivas de desarrollo, el autor hace una evaluación y análisis del contexto histórico de la planificación en Colombia y como esta ha incidido en los procesos de planificación regional, el direccionamiento del desarrollo y la generación de crecimiento.

(Rengifo, 2012), manifiesta que los modelos de planificación en Colombia han sido adaptaciones de procesos de planificación extranjeros y (Mitchel, 1999, citado por Rengifo, 2012) nos recuerda cuatro enfoques: La planificación sinóptica – racional – comprensiva que se compone por la definición de problemas, fijar metas y objetivos, identificar las alternativas para alcanzar las metas y objetivos, evaluar las alternativas con criterios objetivos, elegir la mejor alternativa e implementarla y por último el control y evaluación de los resultados. El segundo enfoque es la planificación incrementalista que parte de la idea de que el hombre es limitadamente racional y tiene una tendencia a la satisfacción más que a la

maximización, es un enfoque que busca objetivos funcionales y concretos. El tercer enfoque se denomina planificación mixta y reúne lo mejor de los enfoques anteriores, reduciendo al máximo sus debilidades. El cuarto enfoque, la Planificación transactiva se caracteriza por considerar las opiniones de las personas a las que van a afectar las decisiones, en este enfoque el planificador va a ser más accesible y cercano a la población todos aportan su conocimiento para la solución de los problemas.

Como elementos referenciales para el desarrollo de la investigación está el departamento del Cauca, situado al sur occidente de Colombia, su extensión es de 30,169 Km² y equivale al 2,75% del territorio nacional, se encuentra dividido en 42 municipios, (Gobernación del Cauca, 2012). En el Cauca, la organización social indígena con mayor transcendencia es la Corporación Regional Indígena del Cauca (CRIC). El CRIC es fruto de todo un movimiento de lucha que ayudó luego a fortalecer la defensa de la tierra, recuperación de los rasgos culturales y la lucha por la autonomía. (Bolaños et al., 2012).

La población indígena en el Cauca según el censo del DANE 2005, está compuesta por Páeces (Nasa) concentrados en la región de Tierradentro con una población de 164,973 habitantes, el pueblo Yanaconas habita el macizo colombiano con una población indígena aproximada de 28,448 habitantes, el pueblo Guambiano o Misak localizado al noroeste del Cauca con aproximadamente 19,244 habitantes, el pueblo Coconuco (Kokonuko) ubicado en la zona central del departamento con 16,210 habitantes y el pueblo indígena denominado "Ingas" o pueblo viajero con muy poca población con aproximadamente 681 habitantes.

El Concejo Regional Indígena del Cauca – CRIC, entidad que acoge a los pueblos indígenas del departamento del Cauca, construye el “Plan de Vida de los Pueblos Indígenas del Cauca”, el cual parte de elementos históricos de las luchas indígenas, de la conformación del CRIC, de su estructura actual y sus programas, de la descripción de los 11 pueblos indígenas del Cauca y elementos de su cosmovisión, de los 115 cabildos y las 9 asociaciones zonales que hacen parte del CRIC, con su respectiva presencia territorial, así como los planes de vida de algunos pueblos indígenas (Consejo Regional Indígena del Cauca, 2007).

Metodología

El desarrollo de la investigación se hizo desde el enfoque mixto, de tal manera que puedan contar con elementos de tipo cuantitativo y cualitativo; buscando el mayor grado de objetividad y las relaciones causales, del mismo modo comprendiendo los fenómenos que

sucedan en un entorno determinado y el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal correlacional.

El proceso de la investigación empieza con la identificación de las organizaciones que agrupan a los grupos étnicos indígenas en el departamento del Cauca, para luego conocer cuál es la visión de desarrollo que tienen; al mismo tiempo se evaluará que tan pertinente ha sido la metodología de formulación de proyectos propuesto por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En el desarrollo cuantitativo de la investigación se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, con una población universo fue de 720 formuladores, un margen de error del 4,3% y un nivel de confianza del 95%, se obtuvo una muestra de 302 personas. Para el desarrollo cualitativo de la de la investigación se utilizó un muestreo no probabilístico de carácter intencional.

Para soportar el trabajo de análisis se utilizó instrumentos de investigación como las entrevistas semi-estructuradas, los grupos de discusión – Metaplan y el Cuestionario de encuesta. El análisis de datos de la encuesta se hizo con la herramienta informática SPSS, versión 20.0, y para el análisis de la entrevista y metaplan se utilizó el Atlas.ti V 5.0.

Resultados

En cuanto a las *problemáticas comunes y relevantes del uso de la metodología para proyectos del DNP y su pertinencia*, Se estableció el grado de conocimiento de ciertos conceptos propios de la formulación y evaluación de proyectos de inversión pública. En una escala de evaluación de 1 a 5, con 4 rangos para establecer qué porcentaje de los encuestados clasificaron como insuficientes, regulares, buenos o excelentes de acuerdo a lo que consideraron sobre su grado de conocimiento. Ver tabla No. 1.

Tabla 1. Grado de conocimiento de conceptos relacionados con la formulación de proyectos

Concepto	Insuficiente 0 – 2,9	Regular 3 - 3,4	Bueno 3.8 – 4.4	Excelente 4,5 - 5
Planeación	4,6%	39,1%	50,3%	6%
Política	0%	13,9%	54%	32,1%
Plan	5,6%	48,7%	40,7%	5%
Programa	8,9%	45,4%	44,4%	5,3%
Proyectos	0,74%	49,3%	42,4%	4,6%
Objetivos	3%	37,4%	52%	7,6%
Meta	2%	37,4%	51%	9,6%
Actividad	3,3%	35,8%	50,7%	10,3%
Tarea	4%	36,1%	49,7%	10,3%
Estrategia	2,7%	40,1%	48%	9,3%

Fuente: Elaboración propia

Con grado de conocimiento (5) cinco, se encuentran hasta el 10,5% de los formuladores, donde los conceptos con mayor favorabilidad fueron estrategia, tarea, actividad, meta y objetivo y con menos favorabilidad fueron proyectos, programas, planes y política. En cuanto al grado de conocimiento (4) cuatro, se encontró que la gran mayoría están entre el 40% y 52%, a excepción del concepto de política que quedó en el 32,1%. Para el grado de conocimiento (3) tres, se ubicó en un rango entre el 35% y el 49%, siendo los conceptos de mayor favorabilidad política, programas y proyectos y los de menos favorabilidad tarea, actividad, meta y objetivo. En relación al grado (2) dos, la gran mayoría están entre un 1,7% y un 9%.

Las dificultades a nivel de los distintos estudios de los proyectos, mostraron los siguientes resultados, ver tabla No. 2.

Tabla 2. Grado de dificultad de los distintos estudios de los proyectos

Dificultad etapas del proyecto	Insuficiente (no conozco el concepto) 0 – 2,9	Regular (siempre ha habido dificultades) 3 - 3,4	Bueno (Algunas dificultades) 3.8 – 4.4	Excelente (Sin dificultades) 4,5 - 5
Idea	15,9%	12,3%	50%	21,9%
Estudio técnico	19,5%	28,5%	45,7%	6,3%
Estudio ambiental	21,9%	25,2%	39,7%	13,2%
Estudio Financiero	21,5%	31,1%	41,4%	6%
Evaluación financiera, económica y social	22,5%	28,8%	42,7%	6%

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que en la categoría de *excelente* y *bueno* se encuentran entre el 6% y 50% que son aquellos formuladores de proyectos que no han tenido dificultades o han sido algunas solamente; pero es igualmente preocupante que el nivel de dificultad en la categoría de regular o insuficiente este entre el 12% y el 32%.

En cuanto al uso de herramientas de planificación en la formulación y evaluación de proyectos se encontraron los siguientes resultados, ver tabla No. 3.

Tabla 3. Uso de métodos y/o herramientas de planificación

Uso de métodos	Insuficiente 0 – 2,9	Regular 3 - 3,4	Bueno 3.8 – 4.4	Excelente 4,5 - 5
Identificación de problemas y/o necesidades	0%	24,6%	61,6%	2,6%

Uso de métodos	Insuficiente 0 – 2,9	Regular 3 - 3,4	Bueno 3.8 – 4.4	Excelente 4,5 - 5
Uso Marco Lógico	35,8%	42,4%	21,9%	0%
MGA	61,6%	21,2%	0%	0,3%
Plan de desarrollo	30,5%	41,7%	42,4%	5,2%
Visión	8,3%	17,5%	0%	74,2%
Misión	8,6%	16,2%	0%	75,2%
Valores	8,2%	12,6%	0%	79,1%
Objetivos	8,3%	11,3%	0%	80,5%

Fuente: Elaboración propia

La tabla No. 3 permite reconocer ciertas discrepancias en las respuestas de los encuestados, por ejemplo, a nivel de misión, visión, valores y objetivos que hacen parte de los planes de desarrollo, respondieron que entre un 74% y 81% que hacen uso de estas herramientas y sería excelente si en la misma vía estuviese el uso de los planes de desarrollo que apenas en la categoría de excelente está en un 5,2%.

En relación a la identificación de problemas y/o necesidades se observa que el 61,6% clasifica en la categoría de bueno, y el 2,6% en la categoría de excelente, situación positiva para la formulación de proyectos, debido a que encontrar un problema y/o necesidad pertinente es un pilar fundamental en los proyectos. Sin embargo, no se debe descuidar que hay un 24,6% que está en la categoría de regular y debe disminuirse esta cifra teniendo como estrategias las capacitaciones y los acompañamientos en la formulación de proyectos.

En relación al uso de la MGA que es obligatorio para presentar proyectos de inversión pública, es altamente preocupante que el 82,8% de la población encuestada haya manifestado que el uso del software es regular o insuficiente, esta exigencia del DNP se convierte en un problema para la presentación y aprobación de proyectos en el Departamento del Cauca.

En cuanto a las problemáticas más relevantes, encontradas en el análisis con expertos, se estableció un elemento en común en relación con los resultados de las encuestas; y es el *poco conocimiento o experiencia que tienen los formuladores al momento de estructurar un proyecto de inversión pública*, situación que se da por desconocimiento del contexto y de elementos técnicos y legales necesarios. Otro elemento fundamental que afecta los proyectos es *la influencia del poder en los distintos escenarios*, además que los discursos no concuerden con la práctica.

De acuerdo a los resultados sobre la pertinencia de las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas se puede concluir que son buenas, con bases técnicas coherentes para la formulación de proyectos, el inconveniente se presenta cuando se contraponen el carácter político por encima de las decisiones técnicas. En el momento de plantear proyectos hay rigidez, porque hay variables ya establecidas por el estado y no se

permiten indicadores propios de desarrollo. De otro lado, no hay unos mismos lineamientos claros al momento de evaluar los proyectos por parte de asesores del DNP, debería haber una hoja de ruta.

Conclusiones

Desde los expertos se concluye que el grado de conocimiento técnico y del entorno por parte de los formuladores de proyectos, se supone debe ser bueno o aceptable. Pero, desde una mirada crítica, cuándo se validan los proyectos no predomina el componente técnico porque termina incidiendo de manera muy profunda la parte política. También los formuladores que se concentran muchas veces en buscar recursos para las comunidades y se invierten en cosas que realmente no se necesitan. También están, aquellos formuladores que están detrás de un escritorio con bases de datos sin que las personas del entorno tengan participación. Antes esta situación, puede darse que se esté llevando a las comunidades problemas y no soluciones.

Sobre las relaciones y divergencias entre la visión de desarrollo de las organizaciones indígenas y la metodología de proyectos del DNP, una de las características de las organizaciones indígenas en el Cauca, es la relación que existe con los principios de la Corporación Regional Indígena del Cauca (CRIC), los cuales son unidad, tierra, cultura y autonomía y su concepción de desarrollo, que es distinta a la del Estado, centrándose en el buen vivir, donde los procesos humanos deben respetar los ciclos de la naturaleza.

La cultura organizacional se fortalece por la misma cultura indígena, es común *la minga* por eso las comunidades indígenas se caracterizan por la tendencia a ayudarse entre sí. Cada pueblo tiene su concepto de desarrollo, no es solamente la parte económica y sus indicadores de desarrollo, ya es multidimensional y va relacionado con la felicidad; donde las comunidades indígenas relacionan este concepto con el buen vivir comunitario. El trabajo colectivo en el sector indígena se construye a partir de unas prácticas donde hay una permanente discusión sobre los procesos. Las discusiones son permanentes y resaltan la diversidad en el pensamiento. En relación a la tradición oral sigue siendo muy importante en su cultura, a pesar que ellos leen y escriben. También está la idea de espiritualidad, la cual les recuerda quiénes son, porque están ahí.

En la cosmovisión indígena se habla de la “pachamama” (madre tierra), eso implica que es un ser vivo y tiene diferentes dimensiones como la espiritual, entonces hay sitios que no se pueden tocar. El concepto sobre la madre tierra es muy diferente a la visión de desarrollo

del estado, sobre todo en referencia al aprovechamiento de los recursos naturales, para las organizaciones indígenas prima la conservación de los recursos y para el estado prima la explotación, con el fin de generar beneficios económicos.

Los procesos de desarrollo en Colombia se han caracterizado por tener tiempos muy cortos, los planes de desarrollo se construyen para cuatro años, los planes de ordenamiento territorial (POT) para doce años, de otro lado, el plan de vida indígena tiene una connotación muy distinta del tiempo, puesto que no se planifica para el después, sino que se hace para el ahora a partir de la experiencia.

Algunos puntos de encuentro se relacionan con el acceso a los programas del estado, donde una población en su mayoría vulnerable lo demanda. Otro punto de encuentro se relaciona con el índice de pobreza multidimensional contemplado en los indicadores del Departamento Nacional de Planeación, del mismo modo los Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), que arrojan que la pobreza en Colombia es muy alta.

Sobre del Modelo de articulación de los lineamientos de la formulación de proyectos del Departamento Nacional de Planeación con las necesidades de las organizaciones indígenas en el departamento del Cauca. A continuación, se presenta una tabla resumen del modelo teórico propuesto, ver tabla No. 5.

Tabla 5. Matriz resumen del modelo de articulación

MODULO	FASES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	PRODUCTO
Identificación	Fase 1. Alineación planes de desarrollo y análisis de problemáticas	A través de una matriz se alinearán todas las herramientas de planificación con el de identificar todas las posibilidades de nuevos proyectos.	Equipo de formulador del proyecto. Personas con experiencia en manejo de herramientas de planificación y trabajo comunitario.	Matriz alineación herramientas de planificación
	Fase 2. Análisis de problemas, causas, efectos y árbol de problemas	Se hace uso de la metodología de marco lógico para hacer el análisis del problema. Esta fase se podría denominar también “en minga para analizar el problema”	Equipo de formulador del proyecto. Personas con experiencia en el uso de la metodología de marco lógico y procesos participativos comunitarios	Descripción y magnitud del problema y árbol de problemas
	Fase 3. Análisis de participantes	Se deben detallar quienes son beneficiarios, cooperantes, opositores y perjudicados	Equipo de formulador del proyecto. Personas con experiencia en análisis estadísticos y trabajo comunitario	Matriz análisis de participantes
	Fase 4. Determinación de objetivos - árbol de objetivos	Se hace uso de la metodología de marco lógico para identificar los objetivos.	Equipo de formulador del proyecto. Personas con experiencia en el uso de la metodología de marco lógico.	Árbol de objetivos y matriz de indicadores

	Fase 5. Determinación de las alternativas de solución	Las alternativas de solución deben ayudar que se cumplan los objetivos establecidos.	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos técnicos en un tema específico.	Matriz con el nombre y descripción de las alternativas, además de la aprobación o no de las mismas
Preparación	Fase 6. Análisis de necesidades	El análisis de necesidades es un estudio para determinar la cantidad de bienes y/o servicios que se ofertan y demandan en un determinado espacio geográfico.	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en estudios de mercado.	Documento con el estudio de mercado o análisis de necesidades
	Fase 7. Análisis técnico	El análisis técnico contempla todos los estudios previos para constituir diseños y métodos para ejecutar y evaluar el proyecto	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos técnicos específicos para las necesidades del proyecto.	Documento con la localización del proyecto, tamaño del proyecto, ingeniería del proyecto, aspectos administrativos y legales del proyecto, etc.
	Fase 8. Cadena de valor	Se realiza una matriz con la relación entre objetivo general, objetivos específicos y actividades. A cada actividad debe determinarse la etapa, insumos y costos por perdidos.	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en investigación de operaciones y presupuesto.	Matriz de cadena de valor
	Fase 9. Análisis de riesgos	Se realiza una matriz donde por cada nivel de objetivos se analiza los posibles riesgos, probabilidad de ocurrencia, efectos y mitigación	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en análisis y mitigación de riesgos	Matriz de análisis de riesgos
	Fase 10. Determinación de ingresos y/o beneficios, préstamos y depreciación	Se realiza una proyección de los posibles ingresos o beneficios del proyecto en términos monetarios	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en evaluación financiera y económica de proyectos.	Tabla de proyección de ingresos y/o beneficios, préstamos y depreciación de activos

Evaluación	Fase 11. Análisis de flujo económico	La MGA entrega el flujo económico para que sea analizado	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en evaluación financiera y económica de proyectos.	Informe con el análisis del flujo económico
	Fase 12. Análisis de indicadores y toma de decisión	La MGA entrega los indicadores para que sean analizados y se tomen decisiones	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en evaluación financiera y económica de proyectos.	Informe con el análisis de indicadores y la fundamentación de la respectiva decisión
Programación	Fase 13. Determinación de productos, metas e indicadores			
	Fase 14. Fuentes de financiación	Se realiza el análisis de las fuentes de financiación del proyecto	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos en evaluación financiera y económica de proyectos.	Tabla donde se indique quienes financiaran el proyecto y con qué montos
	Fase 15. Resumen del proyecto	La MGA entrega una matriz resumen del proyecto, se debe realizar el análisis de los supuestos y fuentes de verificación	Equipo de formulador del proyecto. Personas con conocimientos riesgos y marco lógico	Tabla de resumen del proyecto

Fuente: elaboración propia

Referencias

- Agredo, L. (24 de octubre de 2018). Entrevista como parte del trabajo de tesis doctoral sobre la creación de un Modelo de articulación entre las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas en el Cauca. (F. J. Gonzalez, Entrevistador)
- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. (2015). *Guía general para la presentación de estudios de evaluación socioeconómica de programas y proyectos de inversión: análisis costo-beneficio. Actualización 2013*. Ciudad de México: Centro de Estudios para la Preparación y Evaluación Socioeconómica de Proyectos.
- Bolaños, G., Bonilla, V. D., Caballero, J., Espinoza, M. A., Garcia, V. J., Hernández, J., . . . Tattay, L. (2012). *Nuestra vida ha sido nuestra lucha*. Bogota: Centro de memoria histórica.
- Consejo Regional Indígena del Cauca. (2007). *Plan de vida regional de los pueblos indígenas*. Cauca: CRIC.
- Constain, J. E. (22 de julio de 2014). Entrevista como parte del trabajo de tesis doctoral sobre la creación de un Modelo de articulación entre las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas en el Cauca. (F. J. Gonzalez, Entrevistador)
- Corredor, C. (13 de noviembre de 2018). Entrevista como parte del trabajo de tesis doctoral sobre la creación de un Modelo de articulación entre las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas en el Cauca. (F. J. Gonzalez, Entrevistador)
- CRIC. (s.f.). *Corporación Regional Indígena del Cauca*. Recuperado el 22 de diciembre de 2018, de <https://www.cric-colombia.org/portal/los-planes-de-vida-son-nuestro-referente-de-accion-territorial/>
- DANE. (22 de junio de 2017). www.dane.gov.co. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2017/Cauca_Pobreza_2017.pdf
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. (2010). *Estudio Económico y Social Mundial, 2010 - Nuevos instrumentos para el desarrollo mundial*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). *DNP*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de https://colaboración.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20públicas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2016). Guía metodológica para el seguimiento a la gestión del DNP. (D. N. Planeación, Ed.) Bogota. Recuperado el 6 de junio de 2017, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/RD-G01%20Guia%20metodologica%20para%20el%20seguimiento%20a%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20DNP.Pu.pdf>
- Dirección general de inversión pública - DGIP. (diciembre de 2015). *Guía general para identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública, a nivel de perfil*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2015/guia_general.pdf
- DNP. (2012). *DNP*. Recuperado el 23 de diciembre de 2018, de <https://www.dnp.gov.co/DNP/acerca-de-la-entidad/Paginas/funciones-DNP.aspx>
- DNP. (abril de 2017). *DNP*. Recuperado el 23 de diciembre de 2018, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/Publicaci%C3%B3n%20Ipm%20deptal.pdf>

- Encuentro de expertos - Ejercicio participativo de Metaplan. (2018 de febrero de 2017). Entrevista como parte del trabajo de tesis doctoral sobre la creación de un modelo de articulación entre las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas en el Cauca. Popayan, Cauca, Colombia.
- Escudero, C. S. (2014). *Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Gobernación del Cauca. (2012). *Plan de desarrollo del departamento del Cauca "Cauca todas las oportunidades" 2012 - 2015*. Popayan: Gobernación del Cauca.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2013). *Metodología General de preparación y evaluación de proyectos*. Santiago de Chile: División de evaluación social de inversiones. Recuperado el 10 de julio de 2017, de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/8/52958/01Metodologia_General.pdf
- Naciones Unidas. (27 de noviembre de 2014). *Los pueblos indígenas en América Latina*. Recuperado el 25 de julio de 2018, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37222/1/S1420521_es.pdf
- Ortega, L. (31 de octubre de 2018). Entrevista como parte del trabajo de tesis doctoral sobre la creación de un Modelo de articulación entre las metodologías del DNP con las organizaciones sociales indígenas en el Cauca. (F. J. Gonzalez, Entrevistador)
- Plan de desarrollo del departamento del Cauca. (22 de junio de 2019). Obtenido de <http://www.cauca.gov.co/informes/plan-de-desarrollo-cauca-territorio-de-paz-2016-2019>
- Rengifo, J. A. (2012). Evolución de la planificación regional en Colombia "tendencias y perspectivas del desarrollo". *XII Coloquio Internacional de Geocrítica*. Bogotá.

Capítulo 27. Carácter del régimen jurídico en las acciones de investigación, desarrollo e innovación en las pymes en Colombia

Branda Vanessa Molina Medina¹, Antonio Santos Visbal Lambis²

Resumen

En la actualidad la Investigación, el desarrollo y la innovación, conceptos adaptados a los estudios relacionados con el avance tecnológico e investigativo centrados en el desarrollo de la sociedad, considerándose vital en la implementación de las tecnologías informativas. La presente investigación es de tipo documental sobre el fenómeno de Investigación, el desarrollo y la innovación, en adelante, I+D+i. El término de desarrollo, es vinculado con el mundo de la economía, los referidos a investigación e innovación se relacionan con el campo de la ciencia y la tecnología. Estas variables se ubican en el contexto de la diferencia entre ciencias puras y aplicadas, siendo en todos los casos complejas y de extensa definición. La investigación se describe como el hecho de invertir capital con objeto de obtener conocimiento, siendo la innovación invertir conocimiento para obtener ese capital, demarcando la ecuación de retorno de ciertas inversiones en investigación que una vez se convierten en innovación reporta grandes beneficios a la parte inversora, siendo los países los principales canales tanto de inversión como de repercusión en el crecimiento. Para medir el nivel de potencia en I+D+I en un país se suele medir por el ratio entre la inversión realizada en I+D+I el PIB, Separando claramente la inversión pública y privada en esta área. Por lo general los países intentan, en la medida de lo posible, incrementar su actividad en I+D+i a través de subvenciones, préstamos bonificados, deducciones, entre otras. Estas inversiones se ven directamente reflejadas en el nivel competitivo del tejido empresarial y productivo de

¹ Profesional en Publicidad y Relaciones Públicas Medicina de la Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela. Especialista en Adolescencia y Juventud Contemporánea, Magíster en Gerencia de Mercadeo, Doctora en Ciencias Gerenciales, Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno, Postdoctorado en Gerencia para la Educación Superior y Postdoctorado en Integración y Desarrollo para América Latina. Docente Investigador de Planta, Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8624-8095>, Dirección: Carrera 8F nro. 130-39, manzana 13, Ciudad Caribe, Barranquilla, Colombia. Teléfono contacto: +57 3235065799. Dirección de e-mail: brandamolina@mail.uniatlantico.edu.co

² Bachiller normalista -normal superior la hacienda; tecnólogo en comercio exterior -corporación educativa Alexander von Humboldt; Contador Público de la Universidad del Atlántico; Especialista en Tributación nacional de la Universidad Autónoma del Caribe; Maestría en Tributación internacional de la Universidad Internacional de la Rioja España. Docente Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia, Dirección: Carrera 8c n 130 - 46 Ciudad Caribe, Barranquilla Atlántico Teléfono contacto: +573014628377 Dirección de e-mail: antoniovisbal@mail.uniatlantico.edu.co

dicho país. Todas estas mejoras se ven repercutidas socialmente en forma de mejora en la calidad de vida, salud, entre otras.

Palabras claves: I+D+i: investigación Desarrollo e innovación, PIB: Producto Interno Bruto y Ratio

Abstract

At present, Research, development and innovation, concepts adapted to studies related to technological and research progress focused on the development of society, being considered vital in the implementation of information technologies. The present investigation is of documentary type on the phenomenon of Research, development and innovation, hereinafter, R & D & I. The term of development is linked to the world of economics, those related to research and innovation are related to the field of science and technology. These variables are located in the context of the difference between pure and applied sciences, being in all cases complex and extensive definition. Research is described as the fact of investing capital in order to obtain knowledge, being innovation investing knowledge to obtain that capital, demarcating the return equation of certain investments in research that once become innovation reports great benefits to the investor, the countries being the main channels of both investment and impact on growth. To measure the level of power in R + D + I in a country, it is usually measured by the ratio between the investment made in R & D & I GDP, clearly separating public and private investment in this area. In general, countries try, as far as possible, to increase their activity in R & D & I through grants, subsidized loans, deductions, among others. These investments are directly reflected in the competitive level of the business and productive fabric of that country. All these improvements are socially impacted in the form of improvement in the quality of life, health, among others.

Keywords: R&D: research Development and innovation, GDP: Gross Domestic Product and Ratio

Introducción

La investigación, el desarrollo y la innovación son elementos fundamentales para el desarrollo de las economías tanto existentes al igual que las emergentes, fenómeno observable en los siguientes elementos:

En el caso de Colombia, el mismo es un país en vía de desarrollo el cual le apunta para su crecimiento a la investigación e innovación. En Colombia el I+D+i es la iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2016) según la Confederación Comarcal De Organizaciones Empresariales de Cartagena (2006), encargada de fortalecer y dinamizar la sinergia entre la Academia, la Industria y el Estado, quienes trabajan en conjunto para el fortalecimiento de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación En el sector TIC y Con la implementación de las TIC.

Los avances en el sector TIC han hecho realidad lo que hasta hace unos años era prácticamente imposible: Internet, Big Data, Analítica de Datos, Blockchain, Data Web Inteligencia Artificial, entre otras tecnologías emergentes que aparecen en el panorama y que involucran a la ciencia, la tecnología y la Innovación, las cuales están cambiando la manera como actuamos e interactuamos con nuestro entorno.

Entrar a participar en la dinámica transformadora y evolutiva del entorno y realidad socio-económica, lleva a Colombia a ser un país competitivo frente a las demás naciones y mucho más atractivo para inversionistas, grandes empresas, aliados estratégicos y programas de cooperación de otros países líderes en el sector TIC, generando progreso económico, político y social.

Es por esto que, al apoyar y facilitar la formación de estudiantes, especialistas e investigadores, al generar entornos colaborativos entre académicos, empresarios y funcionarios del Estado, al contribuir con el desarrollo de instrumentos innovadores En TIC y Con TIC, y en general, al ayudar a dinamizar la sinergia, I+D+i se convierte en uno de los pilares de la nueva Economía Digital, y de esta manera, hacer posible lo que antes parecía imposible: conectar a un país, conectar a Colombia como país potencia en Investigación y Desarrollo.

Marco Teórico

Investigación y Desarrollo (I+D) son dos actividades científicas y tecnológicas de gran valor porque implican la creación de nuevo conocimiento, elemento clave para el progreso general de la sociedad. Si a ellas se le añade la aplicación práctica de los progresos a través de la Innovación tendremos el ciclo completo de un sistema de investigación: los distintos agentes (administraciones públicas, universidades, empresas e instituciones privadas sin finalidad de lucro) disponen de recursos (inputs) financieros, humanos y materiales con la finalidad de obtener unos resultados (outputs), como son los artículos científicos, las tesis doctorales o las patentes. Además, la aplicación práctica de los progresos permite usar industrialmente las novedades, generando nuevos procesos y productos.

En la Sociedad del Conocimiento el ciclo de I+D+I ocupa una posición estratégica, ya que potencia el crecimiento económico y la competitividad empresarial en un entorno internacional marcadamente dinámico. Por lo tanto, resulta evidente la necesidad de medir, analizar y evaluar un sistema de I+D+I con la finalidad de determinar su posición relativa en un panorama muy competitivo, y así potenciar el funcionamiento eficaz, detectar los puntos fuertes y débiles y tomar decisiones y cambios de orientación en la política científica.

Conceptualización de Investigación Desarrollo e Innovación

El concepto de “Investigación, Desarrollo e Innovación” (habitualmente indicados a través de la expresión “I+D+i”), está relacionado con los estudios de la ciencia, la tecnología y la sociedad, y ha experimentado una marcada evolución de una concepción anterior expresada únicamente como “Investigación y Desarrollo” (“I+D”).

Una innovación es la introducción al uso de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas. Para que haya innovación hace falta, como mínimo, que el producto, el proceso, el método de comercialización o el método de organización sean nuevos (o significativamente mejorados) para la empresa.

Las actividades innovadoras se corresponden con todas las operaciones científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales que conducen efectivamente, o que tienen por objeto conducir a la introducción de innovaciones. Algunas de estas actividades

son innovadoras en sí mismas, otras no son nuevas, pero son necesarias para la introducción de innovaciones. Las actividades de innovación incluyen también a las de I+D que no están directamente vinculadas a la introducción de una innovación particular.

Se debe considerar la innovación como un proceso continuo, sustentado en una metodología que genere conocimiento, el aprovechamiento de nuevas tecnologías, o la generación de oportunidades de innovación.

La Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) como actividad científica y tecnológica tiene un gran valor e implica la creación de nuevo conocimiento que innegablemente es la clave del desarrollo social y económico (Fuentes y Arguimbau, 2008).

Cabe mencionar que también es un concepto de reciente aparición, en el contexto de los estudios de ciencia, tecnología y sociedad; como superación del anterior concepto de I+D. Es el corazón de las tecnologías, de la información y comunicación. Y si se añade a esto la aplicación en los sistemas y procesos, tendremos el ciclo completo de un sistema de investigación: los distintos agentes (administraciones públicas, universidades, empresas e instituciones privadas sin finalidad de lucro) disponen de recursos (inputs) financieros, humanos y materiales con la finalidad de obtener unos resultados (outputs), como son los artículos científicos, las tesis doctorales o las patentes y su aplicación práctica permite usar industrialmente las novedades, generando nuevos procesos y productos.

Además, de la articulación de la innovación con la investigación y el desarrollo, tenemos los siguientes conceptos que de por sí tienen un protagonismo y rol importante: Innovación y desarrollo (ID) "La innovación es un elemento central en la estrategia de desarrollo, definido como un proceso dinámico de interacción que une agentes que trabajan guiados por incentivos, metas u objetivos (como las empresas u organizaciones) y otras instituciones (como los centros públicos, privados, de investigación y las instituciones académicas) que actúan de acuerdo a estrategias y reglas que responden a otros mecanismos y esquemas a través de vínculos sistemáticos y la interacción entre actores, así como la infraestructura económica e institucional que cada país es capaz de desarrollar, determinan su habilidad para capturar el impulso que el conocimiento da a la producción y la hace entrar en un círculo virtuoso de crecimiento". (Comisión Económica para América Latina - CEPAL, 2006).

El Desarrollo e investigación (DI) Se concibe como un proceso sistémico integrado, multidisciplinario e inter-disciplinario y multi-transdisciplinario que pretende estar

vinculado permanentemente con otras ciencias en el nivel universal, lo cual son partícipes de los aspectos de Política, Planificación, Gestión, Cooperación, Valores e Información para la gerencia de los procesos de innovación y de tecnologías, que penetra y atraviesa las distintas áreas del conocimiento, tales como: Ciencias Administrativas, Jurídicas, Políticas, Exactas, Materiales, Médicas, Agrícolas, Tecnológicas, Humanísticas, entre otras, dando alternativas de solución eficaz y eficiente. (Oliveros, 2014).

Lineamientos principales de la reglamentación del I+D+i en Colombia

En Colombia, se contempla a través de la Ley 1819 de nueva reforma tributaria del 2016, políticas de apoyo y estímulo a las acciones de I+D+i, desarrolladas por el campo académico en alianzas con el ramo industrial. Estos beneficios se definen como instrumento del Gobierno Nacional que permite apoyar las inversiones empresariales en Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) para que el empresario pueda afrontar los retos y aprovechar las oportunidades del mercado.

Con los beneficios tributarios se mejora la productividad y competitividad de las empresas. Para acceder a este instrumento el empresario deberá presentar al menos un proyecto en conjunto con un actor reconocido por Colciencias.

Tras la Reforma Tributaria aprobada en 2016, Ley 1819 de (2016), la forma de aplicación del beneficio por inversiones en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI) dejó de ser una deducción de impuestos para convertirse en una combinación entre deducción y descuento tributario. Con lo anterior, debe tener en cuenta que el beneficio ya no se aplicará sobre el cálculo de la renta líquida gravable, sino sobre el valor del impuesto a pagar.

Esta modificación en la forma de aplicar el beneficio tributario facilita el seguimiento y cuantificación del ahorro por parte de las empresas. Antes aplicaba sobre cálculo de la renta líquida gravable. Ahora aplica sobre el valor del impuesto a pagar y sobre la renta líquida gravable.

Esto trajo como consecuencia que los porcentajes del beneficio tributario pasan del 175% de la inversión realizada aplicada bajo la modalidad de deducción, a deducir el 100% de la inversión hecha en el año sobre la renta líquida gravable, y adicionalmente podrán descontar el 25% de esta inversión sobre el impuesto a pagar.

El ahorro obtenido al realizar estas inversiones se incrementó pasando de un promedio del 18,75% -bajo la modalidad anterior- aun 25% con la nueva Reforma Tributaria. (Ley 1819, 2016).

En atención a la relevancia que tiene el tema objeto de estudio, en lo relacionado con la Situación actual de I+D+i en Colombia, se presentan las siguientes bases normativas, legales y jurisprudenciales que lo sustentan, de conformidad con lo objetivos planteados en la investigación en curso.

En este apartado, se utilizó la metodología de la Pirámide de Kelsen para la organización y jerarquización del sustento legal que rige en Colombia sobre la situación actual de I+D+i, iniciando con el decreto del congreso de Colombia:

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene como objeto promover la innovación en Colombia, consolidando ecosistemas de innovación en el territorio nacional.

Artículo 2. Definiciones

Innovación: Según el Manual de Oslo, la innovación es la “introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización, o de un nuevo método organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores”.

Centros de Trabajo Compartido: Centros donde emprendedores, micro y pequeños empresarios comparten un mismo espacio de trabajo físico, donde tienen acceso a escritorios u oficinas individuales y a otra variedad de servicios compartidos como salas de reuniones e impresoras, para desarrollar sus proyectos de forma independiente.

Financiación colectiva: Captación mediante una plataforma de internet que selecciona y publica proyectos, de pequeñas cantidades de dinero de varios individuos destinado a la donación o financiación, usualmente sin un colateral, de proyectos, modelos de negocio o actividades personales. Existen cuatro modelos de financiación colectiva. Modelos comunitarios basados en donaciones o recompensas, y esquemas financieros basados en préstamos o acciones.

Artículo 3. Regulación de la financiación colectiva (Crowdfunding). Dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente Ley, el Gobierno Nacional, deberá presentar ante el Congreso de la República, un proyecto de Ley tendiente a autorizar los diferentes modelos de financiación colectiva definidos en la presente Ley, fijando los

montos máximos autorizados, las entidades autorizadas para realizar dicha actividad, las tasas de rendimiento y los mecanismos de amortización financiera, así como asignar las funciones de control y vigilancia a la entidad correspondiente, entre otros.

Artículo 4. Educación en nuevas economías. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente Ley, el Gobierno Nacional, establecerá vía decreto parámetros para la promoción de la innovación, en los niveles de educación básica primaria, básica secundaria y media en todos los establecimientos educativos de carácter oficial y privado del país.

Dicha promoción se dará mediante la inclusión en los planes de estudio de todos los establecimientos educativos, en la forma como el Gobierno Nacional lo determine, métodos de aprendizaje basados en conceptos de nuevas tecnologías emergentes, fronteras del conocimiento, programación y robótica.

El Plan Nacional de Desarrollo Educativo del que trata el artículo 72 de la Ley 115 de 1994 deberá tener en cuenta los lineamientos estipulados por el decreto al que se refiere el presente artículo, como un factor determinante en su ejecución. Además, las entidades territoriales certificadas en educación, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia que les hayan sido delegadas, verificarán que las instituciones educativas implementen y desarrollen el decreto al que se refiere el presente artículo.

Parágrafo: El decreto al que se refiere el presente artículo, se expedirá a la luz de la Ley 115 de 1994, sin perjuicio de la autonomía escolar que consagra la misma, y en virtud del artículo 70 de la Constitución Política donde se establece entre otros la enseñanza científica y técnica, y se promueve la investigación y la ciencia.

Artículo 5. Centros de Trabajo Compartido. Dentro de los dos (2) años siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, el Gobierno Nacional creará Centros de Trabajo Compartido en cada uno de los Municipios que de conformidad con la Ley 1551 de 2012 sean de categoría especial y los de categoría primera que a su vez sean capitales departamentales. Dichos centros, estarán dedicados al asentamiento de Microempresas y Pequeñas Empresas que en virtud de la Ley 590 del 2000 se dediquen a actividades de innovación.

El Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias deberá acreditar que las actividades de las empresas allí asentadas, en efecto sean de base

tecnológica y tengan un componente de innovación. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deberá proporcionar una oferta institucional permanente de acompañamiento y fortalecimiento a las empresas que operen desde allí. Los Centros de Trabajo Compartido, deberán tener una capacidad instalada para atender por lo menos cien (100) empresas en el caso de los Municipios de categoría especial y cincuenta empresas (50) en los Municipios de categoría primera.

Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, el Gobierno Nacional deberá reglamentar, vía decreto, los pormenores del establecimiento y funcionamiento de los Centros de Trabajo Compartido, incluyendo un tiempo máximo de permanencia para las empresas de un (1) año.

Parágrafo: El Gobierno Nacional podrá delegar en los Distritos y Municipios la creación y operación de los Centros de Trabajo Compartido.

Artículo 6. Índice de Innovación Estatal. Créase el Índice de Innovación de Estatal. Dicho índice, deberá establecer el nivel de innovación de todas las entidades públicas del orden nacional en sus servicios, procesos, métodos organizativos y demás prácticas internas.

El Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias será el responsable de establecer los parámetros de dicho índice. El mismo, deberá ser realizado, administrado y actualizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, el Gobierno Nacional, vía decreto, reglamentará los pormenores del Índice Nacional de Innovación.

Parágrafo: Los entes territoriales que formalmente lo soliciten, podrán someter sus entidades a la medición del índice.

Artículo 7. Incentivos a grandes empresas que apoyen a MIPYMES.

Adiciónese al artículo 235-2 del Estatuto Tributario el siguiente numeral:

Las empresas que cuenten con una planta de personal de más de doscientos (200) empleados y activos totales por un valor superior a quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, que contraten productos y servicios certificados por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - Colciencias -, como innovadores, con Microempresas, Pequeñas Empresas y Medianas Empresas definidas por la

Ley 590 de 2000, podrán ser sujeto de reducciones en el Impuesto de Renta hasta el 30% de la renta líquida gravable

Paralelamente, la investigación, se basó en referentes legales contenidos en el artículo 33.5 de la LIS en España, en relación a la publicación de los actos administrativos o deducciones, de los cuales, los artículos, mencionados en las siguientes líneas.

El artículo 33.5 de la Ley indica que los gastos imputados a actividades de I+D e I deben hallarse específicamente individualizados por proyectos. Para la identificación de los proyectos el primer paso que se ha de seguir es tener identificados los proyectos que ha realizado la empresa durante el último ejercicio fiscal correspondiente. Los proyectos se clasifican en dos grupos principales:

- **Producto:** Proyectos de desarrollo de nuevos productos o materiales o mejora sustancial de los ya existentes. El término de producto debe entenderse en sentido amplio incluyendo los servicios que las empresas ofrecen a sus clientes.
- **Proceso:** Proyectos de desarrollo de nuevos procesos o sistemas de producción o mejora sustancial de los ya existentes.

La identificación de los proyectos de I+D e IT deducibles fiscalmente debe plantearse desde el punto de vista técnico y no desde el punto de vista de inversión o comercialización. Son las actividades relacionadas con la superación de retos tecnológicos las que constituirán los proyectos de I+D e IT. Una vez identificados los proyectos en función de su reto tecnológico, deben calificarse según una de las categorías fiscales: I+D, IT o proyectos no deducibles.

Si bien la Ley explicita actividades calificables como I+D, IT o no deducibles, en la práctica es frecuente identificar actividades no explícitamente mencionadas en el texto legal, en cuyo caso debemos proceder a su calificación según criterios razonables.

Por otro lado, se hace referencia igualmente al artículo 35 para la aplicación de estas deducciones se requiere que los gastos de I+D o de innovación tecnológica estén directamente relacionados con dichas actividades y se apliquen efectivamente a la realización de estas, y se refieran a proyectos individualmente especificados.

Por otra parte, en los supuestos en los que existieran subvenciones destinadas al desarrollo de este tipo de actividades, la LIS establece que la base de la deducción habrá de minorarse

en el importe de las subvenciones recibidas cuando hubieran sido imputadas como ingreso en el periodo impositivo.

La base de la deducción estará constituida por el importe de los gastos de I+D y por las inversiones en elementos del inmovilizado material e intangible excluidos los edificios y terrenos.

Con carácter general, el porcentaje de deducción será el 25 % de los gastos efectuados en el periodo impositivo por este concepto. No obstante, si los gastos fuesen superiores a la media de los efectuados en los dos años anteriores, se aplicará el 25 % hasta dicha media y el 42 % sobre los gastos que excedan de esa media.

Con independencia de estos porcentajes de deducción, podrá practicarse otra deducción adicional del 17 % sobre los gastos del personal de la entidad correspondientes a investigadores cualificados adscritos en exclusiva a actividades de I+D+i.

Regulada en el artículo 37 de la LIS, esta deducción permite deducir de la cuota íntegra la cantidad de 3.000 euros a aquellas entidades que contraten a su primer trabajador, que sea menor de 30 años, a través de un contrato por tiempo indefinido de apoyo a los emprendedores, definido en el **artículo 4 de la Ley 3/2012**, de 6 de julio.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, las entidades que tengan una plantilla inferior a 50 trabajadores en el momento en que concierten contratos por tiempo indefinido de apoyo a los emprendedores con desempleados beneficiarios de una prestación contributiva por desempleo podrán deducir de la cuota íntegra el 50 % del menor de los dos importes siguientes: Importe de la prestación por desempleo que el trabajador tuviera pendiente de percibir en el momento de la contratación.

Importe correspondiente a 12 mensualidades de la prestación por desempleo que tuviera reconocida.

Esta deducción resultará de aplicación respecto de Aquellos contratos realizados en el periodo impositivo hasta alcanzar una plantilla de 50 trabajadores, y siempre que, en los 12 meses siguientes al inicio de la relación laboral, se produzca, respecto de cada trabajador, un incremento de la plantilla media total de la entidad en, al menos, una unidad respecto a la existente en los 12 meses anteriores.

Además, la aplicación de esta deducción estará condicionada a que el trabajador contratado hubiera percibido la prestación por desempleo durante, al menos, tres meses antes del inicio de la relación laboral.

Dichas deducciones se aplicarán en la cuota íntegra del periodo impositivo correspondiente a la finalización del periodo de prueba de un año exigido en el correspondiente tipo de contrato y estarán condicionadas al mantenimiento de esta relación laboral durante al menos tres años desde la fecha de su inicio.

Marco metodológico

Existen diversos esquemas de la clasificación de la investigación científica, de los cuales se desprenden criterios significativos y determinados para cada tipo de investigación.

La presente investigación de acuerdo con la fuente originaria de información es una investigación de carácter Documental puesto que la misma se nutre de los estudios ya realizados y viene a unificar los diversos criterios que se manejan en las legislaciones jurídicas tributarias en materia del I+D+i en Colombia.

De acuerdo con los objetivos de la investigación la misma es comparada descriptiva, ya que lo que se busca es señalar sistemáticamente las relaciones de asociación que se presentan entre el Derecho Laboral y las Políticas Sociales visto los anteriores tópicos como factores o variables de la investigación individual o colectivamente considerado. (Finol y Nava, 1996).

Mediante un diseño de investigación bibliográfico, no experimental, transversal, se aplicara una revisión de los reglamentos que rigen el I+D+i, en Colombia, específicamente en términos jurídicos tributarios.

Resultados

Al buen comportamiento de los indicadores a nivel nacional habría que añadir el fortalecimiento de los diferentes sistemas regionales y locales de innovación en las comunidades autónomas y en los ayuntamientos, que han desarrollado políticas activas de apoyo a la innovación en sus ámbitos de actuación.

En el caso colombiano, se espera que las alianzas comerciales estratégicas en materia de I+D+i, no sean de tipo aislado, o buscando únicamente un beneficio económico a largo plazo, sino que se constituya como lineamiento o política insertada en la cultura corporativa del

país, de cara a un aumento en la competitividad de los distintos ramos nacionales, que actualmente compiten en calidad y precio a nivel internacional. Para esto los beneficios tributarios que se ofrezcan para la promoción del I+D+i, debe caracterizarse por ser políticas generalizadas que traspasen climas y gestiones políticas partidistas sino, que se inserten en una planificación estratégica situacional, que busque como propósito general posicionar y mantener a Colombia como un referente de I+D+i, y por lo tanto como un aliado potencial a nivel económico en los mercados globales.

En este sentido puede mostrarse entonces una comparación entre los beneficios tributarios en Colombia a través del siguiente cuadro comparativo, a través del cual se muestra de manera operativa el alcance de las políticas públicas en materia de Investigación, Desarrollo e innovación.

Los incentivos fiscales forman parte del grupo de medidas que han conformado tradicionalmente el arsenal de la política científica y tecnológica, junto a otras, bien de carácter financiero (subvenciones, compras públicas), bien de tipo regulatorio (patentes, política de competencia). Consisten en una rebaja de la factura tributaria de las empresas que realizan desembolsos en actividades innovadoras calificadas, que ven, así, disminuidos sus costes. Por su propio diseño, su empleo está mejor justificado en unos casos que en otros.

Tabla 1. Beneficios tributarios e implementación del I+D+i en Colombia

Colombia
Se unificó el impuesto de renta y se aplica una tasa del 34% a la cual se puede aplicar el beneficio tributario, para proyectos desarrollados de I+D+i.
Los proyectos deben realizarse a través de COLCIENCIAS por un autor reconocido. cuales dan el aval a los proyectos de I+D+i y según el artículo 256 del Estatuto Tributario se obtendrá el 25% como descuento de impuesto de renta en el periodo gravable donde se realizó la inversión y este descuento acá previsto se someto a los establecido en los parágrafos 1 y 2 del artículo 158-1 del E.T.
Los porcentajes del beneficio tributario pasan del 175% de la inversión realizada aplicada bajo la modalidad de deducción, a deducir el 100% de la inversión hecha en el año sobre la renta líquida gravable, y adicionalmente podrán descontar el 25% de esta inversión sobre el impuesto a pagar.
Incluye una exoneración de impuestos, o de tasa fiscal para proyectos de desarrollo tecnológico, e innovación de productos.
También existe un régimen especial tributario para innovación en procesos.

Fuente: (Molina y Visbal 2019).

Conclusiones

Al analizar de forma exhaustiva el cuerpo legal y jurídico en el que se amparan las exoneraciones fiscales y tributarias de Colombia, puede encontrarse diferencias y similitudes tales como las exoneraciones que se ofrecen a los proyectos de Investigación, Desarrollo e

innovación, desarrollados por empresas, MIPYMES, sin embargo, surge la diferencia de las entidades que ejecutan y gerencian los proyectos. En el caso colombiano, se desarrollan a través del instituto COLCIENCIAS, es decir bajo la veeduría de universidades especializadas y autorizadas en el ramo.

En el caso colombiano, el I+D+i, es una política y acción pública que se articula a través de COLCIENCIAS, el cual funciona a través de la relación universidad – empresa. Si bien, con esto se garantiza que las iniciativas y proyectos de Investigación, Desarrollo e innovación, respondan a lineamientos establecidos por instituciones universitarias, puede incurrir en exclusión por desconocimiento de los empresarios que no inscriben o difunden su accionar en I+D+i. Sin embargo, si se observa un crecimiento y aumento de proyectos que responden a las necesidades que presenta el país en aras de su competitividad internacional ante los acuerdos económicos suscritos donde sus productos han presentado un calado internacional.

En este sentido, el gobierno, las universidades, el sector productivo y la sociedad deben estructurar políticas públicas para solventar al problema de la baja I+D+i en Colombia. Por una parte, debería comprobarse el avance en la ejecución. Para eso, no solo se deben formular objetivos transparentes y palpables, sino que también debe establecerse si dichos objetivos son alcanzables y si realmente se han cumplido de acuerdo a los parámetros establecidos. De igual manera, se deberían fortalecer los programas de financiación para otorgar formación doctoral a los mejores estudiantes de las universidades y garantizarles buenas condiciones salariales y beneficios adecuados. De esta manera, se evitaría que los futuros investigadores e innovadores colombianos se fuguen a otros países e incidan de forma directa en desarrollo social y humano del país.

En Colombia se buscan, por tanto, estrategias a través de las políticas de I+D+i similares a algunas de países desarrollados, pero los resultados no son iguales. Ello ocurre porque, hasta ahora, la orientación y el énfasis han estado en generar instrumentos de política para fomentar la innovación, desarrollo e investigación puramente desde la oferta y la demanda. No obstante, faltan más instrumentos para la coordinación de estrategias y vinculaciones efectivas de los actores fundamentales, como lo son el estado y la empresa privada. Igualmente, se requieren unas políticas que reconozcan tanto la diversidad de actores como las capacidades de cada uno así fortalezas y debilidades.

Referencias

- Albert, J. (2017). *Beneficios tributarios 2017 por inversiones en ciencia, tecnología e innovación en Colombia*. documento en línea: <http://blogs.portafolio.co/innovacion-y-finanzas/beneficios-tributarios-2017-inversiones-ciencia-tecnologia-e-innovacion-colombia/>
- Antiautamak, J. (2010). *Políticas públicas orientadas al desarrollo*.
- Bavaresco, a. (2006). *Las técnicas de la investigación. Manual para la elaboración de tesis, monografías, informes*. Maracaibo, Venezuela: editorial Ediluz.
- Calderon, M., y García, Q. *Desafíos de la política pública colombiana frente a la transferencia de resultados de investigación universitaria*. Universidad Militar de Nueva granada. Documento en línea: https://www.researchgate.net/publication/291554867_desafios_de_la_politica_publica_colombiana_frente_a_la_transferencia_de_resultados_de_investigacion_universitaria.
- Confederación Comarcal de organizaciones empresariales de Cartagena (2001). Ponencia: “*Empresa e innovación tecnológica: gestión del conocimiento*”.
- Confederación Comarcal de organizaciones empresariales de Cartagena (2006). Ponencia: “*Con la fuerza de todos avanzamos. Innovación y conocimiento*”.
- Comisión Europea. (2014). “*Innovation union scoreboard 2014*”
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F. Editorial McGraw-Hill interamericana s.a. de C.V. cuarta edición.
- Fuentes, P. y Arguimbau, V. (2010). *Las tesis doctorales en España (1997-2008): análisis, estadísticas y repositorios cooperativos*. Revista española de documentación científica 33 (1), 63-89
- Gobierno de España (2010). *Ministerio de ciencias e innovación*. Libro definitivo del I+D+I, en España.
- Gobierno de Colombia. Colciencias. (2017). *Cartilla de beneficios tributarios*. Documento en línea.
- Ross, S. y Westerfield, J. (2006). *Finanzas corporativas*. Madrid, España.
- Muñoz, R. (2005). *Las nuevas herramientas de la política de innovación: los sistemas de innovación y el desarrollo de clusters*. Boletín de estudios económicos, 60(186), 413-429
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica*. Caracas, Venezuela: editorial trillas. Cuarta edición.
- Kao, J. A. (2007). *La innovación como eje fundamental para el desarrollo Norma une 166000:2006*. “*gestión de la “I+D+I”: terminología y definiciones de las actividades de “I+D+I”*”.
- Chesbrough, H. (2003). *Open innovation: the new imperative for creating and profiting from technology*. Boston: Harvard Business Schoolpress.
- CDTI. (2009). *Lineamientos para la investigación e innovación España*
- Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- OCDE. (2003). *Perspectivas económicas*.
- OCDE. Banco Mundial & Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento. (2005). *Evaluación de políticas nacionales de educación: la educación superior en Colombia 2005*.

- Peralta, A. (2017). *La inversión en I+D+I en España en 2017*. EAE Business School. Madrid, España. Documento en línea. <https://www.eae.es/actualidad/faculty-research/inversion-espanola-idi-aumenta-5-5-por-ciento-ultimo-ano-situa-13674-millones-euros>.
- Olivero, A. (2014). *Innovación, desarrollo e investigación*. Universidad Central de Venezuela. <https://www.monografias.com/trabajos102/innovacion-desarrollo-investigacion/innovacion-desarrollo-investigacion.shtml>.
- Eulalia, F. Arguimbau V. (2008). I+D+I: una perspectiva documental. *Anales de documentación* N° 11
- Schumpeter, J. (1944). *Teoría del desenvolvimiento económico*.
- Gorbea, S. (2005). *Modelo teórico para el estudio métrico de la información documental*. Gijón: trea.
- Comisión Económica para América Latina - Cepal (2006). *Informe de objetivos de desarrollo del milenio*. Universidad Central de Venezuela – UCV (2014). Desarrollo e investigación.

Responsabilidad social --- y empresarial

Capítulo 28. La planeación de la sostenibilidad ambiental como factor clave para el desarrollo universitario

José Alonso Caballero Márquez¹, Lina Fernanda Guerrero Bayona², Mauricio José Martínez Pérez³

Resumen

La sostenibilidad juega un papel fundamental en las organizaciones hoy en día, incluyendo aquellas dedicadas a la labor educativa. Dicho componente ha comenzado a marcar una tendencia, diferenciando a las instituciones que la poseen sobre las demás como un valor agregado para la sociedad por lo cual, se busca dar respuesta a la pregunta ¿Qué actividades hacen que una Universidad sea considerada como sostenible? Para ello, se realiza una revisión de prácticas sostenibles de instituciones destacadas a nivel mundial, que las ha hecho resaltar en este aspecto, con el fin de proponer un plan de acción que pueda replicarse en organizaciones colombianas, con el fin de continuar destacando a nivel global como ya lo hacen instituciones como la Universidad de Santander en rankings tales como el Green Metrics.

Palabras clave: sostenibilidad, universidad, Green Metrics, educación.

Abstract

Sustainability plays a fundamental role in organizations today, including those dedicated to educational work. This component has begun to mark a trend, differentiating the institutions that have it over others as an added value for society, which is why we seek to answer the question: What activities make a University be considered as sustainable? To this end, a review of sustainable practices of prominent institutions at a global level is made, which has made them stand out in this aspect, in order to propose an action plan that can be replicated in Colombian organizations, in order to continue highlighting at a global as institutions like the University of Santander already do in rankings such as the Green Metrics.

¹ Ingeniero Industrial, Magíster en Ingeniería Industrial, Docente e investigador Universidad de Santander, Calle 70 Nro 55 – 210, Bucaramanga, 3043852721

²Estudiante Tecnología en Gestión Industrial, Universidad de Santander, Calle 70 Nro 55 – 210, Bucaramanga, 3153383242

³Ingeniero Industrial, Magíster en Ingeniería Industrial, Docente e investigador Universidad Industrial de Santander, Carrera 27 con calle 9, Bucaramanga, 3184736828

Keywords: sustainability, university, Green Metrics, education.

Introducción

La sostenibilidad es un término que emerge como una solución integrada a problemas actuales, derivados de falencias en los procesos industriales, ambientales y sociales que han generado múltiples daños, los cuales han forzado la capacidad de la biosfera, principalmente en países desarrollados, y medianamente en países emergentes (Galli, y otros, 2012). Asimismo, la sostenibilidad, vista de forma transversal permite el progreso de las naciones, incluyendo todos sus campos de acción (económico, comercial, político, laboral, social y ambiental) (Quesada, 2015), de modo que se generen enfoques sistémicos y compromisos en pro de modelos sólidos de sostenibilidad (Batle, Orfila-Sintes, & Moon, 2018) y gobernanza (Lokuwaduge & Heenetigala, 2017), buscando minimizar el rezago productivo y mitigar los efectos climáticos (Hansen, Schneider, & Lange, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, se manifiesta la necesidad e importancia de que las universidades formulen un modelo de plan de acción, aprovechando su capacidad académica, innovadora, científica y filosófica brindada por su comunidad (Weber & Duderstadt, 2012), de modo que las guíe en la búsqueda de condiciones de sostenibilidad, permitiéndoles visionar, caracterizar e identificar los factores que la lleven a un modelo de sostenibilidad ambiental, logrando que los actores se sensibilicen y apropien de la temática ambiental (Navarrete Flores & Abarca Espeleta, 2017), alcanzando un impacto transversal que permita el desarrollo de estrategias, por parte no solo de la comunidad institucional sino de aquellas aledañas (De Andrade J., 2016), con el fin de aumentar el nivel de conciencia ambiental de los mismos (Martínez, De La Torre, & Abellán, 2012).

Planteamiento del problema

A nivel general, es evidente el incremento en la contaminación ambiental, debido a, entre otras razones, el uso inapropiado de los recursos naturales, explotándolos por encima de su tasa de renovación y/o de recuperación, generando a su vez las consecuencias que se ven reflejadas en el deterioro de los ecosistemas y en el evidente calentamiento global; ya que la temperatura en la que estamos es la más alta en toda la historia del globo terráqueo, teniendo el año 2014 como el más caluroso de toda la historia (Jarraud, 2014).

Pero, ¿Que están haciendo las entidades gubernamentales, territoriales, universidades e industrias para la mitigación de estos efectos?; se observa que las instituciones de educación superior juegan un papel muy importante en este tema ya que, según el banco mundial la población estudiantil universitaria a nivel mundial supera los 153 millones, lo que representa aproximadamente un 3% de la población mundial; lo que las posiciona como una de las instituciones de mayor impacto por la generación de CO₂ y todo tipo de residuos orgánicos e inorgánicos en el medio ambiente. Por lo anterior, la importancia de que las instituciones de educación superior deban ser partícipes en la dimensión ambiental, realizando esfuerzos para contribuir con el adecuado uso de los recursos naturales, ofreciendo así ambientes verdes para mitigar el calentamiento global, la disminución del monóxido de carbono y otros aspectos.

Justificación

Existe la tendencia a priorizar los indicadores económicos por encima de los ambientales, sobreponiendo intereses económicos individuales es una amenaza permanente sobre los objetivos de lo social y sostenibilidad ambiental (Abid, 2017), lo cual no permite evidenciar la verdadera presión ejercida sobre la naturaleza por parte de los diferentes territorios (Asici, 2013).

Esta discusión es necesaria al interior de las universidades dentro del esfuerzo por contribuir desde sus campus al mejoramiento de su entorno para alcanzar una educación resiliente y sostenible (Kitamura, 2014), pensando en la particularidad de los objetivos del desarrollo sostenible de acuerdo con el programa de Gotemburgo: cambio climático y energía limpia, transporte sostenible, consumo sostenible y producción, conservación y gestión de recursos naturales y salud pública e inclusión social, los cuales están soportados en los tres pilares de sostenibilidad económica, social y ambiental, que deben ser impactados y medidos con el conjunto de indicadores que se proponga desde el interior la Universidad.

Un referente de objetivos e indicadores como un conjunto interrelacionado utilizado por organizaciones intergubernamentales, lo adaptó la ONU de la Declaración de Milenio en la Tabla que presenta Moldan Bredich (Moldan, Janouskova, & Hak, 2012) argumentando que los cuatro ámbitos significativos alcanzables y medibles por los indicadores relacionados son: Cambio Climático, Biodiversidad, agua potable y población marginada. Las buenas

prácticas que realizan instituciones educativas, exigen el manejo de indicadores rigurosos para evaluar de forma integral que los esfuerzos institucionales y establecer si se están reversando los efectos ambientales negativos en dicho entorno (Jury, Rugani, Hild, May, & Benetto, 2013) por lo tanto, debe prevalecer que el concepto que la sostenibilidad no es un fin, sino un proceso de equilibrio dinámico y un medio para lograr otros objetivos de prosperidad y bienestar (Howlett, Ferreira, & Blomfield, 2016).

Objetivo general

Estructurar un plan de acción en sostenibilidad ambiental para instituciones universitarias, a partir de las tendencias en cuidado medioambiental en instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, por medio de una revisión bibliográfica en bases de datos científicas.

Objetivos específicos

- Realizar la revisión bibliográfica con el fin de identificar artículos de interés que direccionen a la sostenibilidad ambiental universitaria a nivel mundial y nivel país.
- Determinar aspectos fundamentales de los casos de éxito y lecciones aprendidas producto de investigaciones aplicadas en campus universitarios respecto a la sostenibilidad, con el fin de proponer condiciones de sostenibilidad.
- Construir un mapa de condiciones de sostenibilidad, como producto de la identificación de variables que intervienen en el cuidado medioambiental en las instituciones universitarias tanto nacionales como internacionales, con su respectivo plan de acción.

Marco teórico

El ser humano desde sus comienzos ha buscado siempre mejorar su calidad de vida, dando solución a los problemas que se le presentan, por lo que a lo largo de la historia hemos visto múltiples acontecimientos que lo demuestran, como los Romanos en sus provincias dando solución a sus problemas políticos y sociales (Betancourt, 2007); a nivel ambiental, encontramos los ODM a finales del siglo XX y principios del siglo XXI, firmado por 189 países buscando el progreso en la sostenibilidad ambiental a nivel global (MOLINA, 2008).

A nivel de instituciones de educación superior, se evidencia también varios eventos como lo es la declaración de Estocolmo en 1972 en donde se destaca la importancia de la inclusión

de las instituciones de educación superior en la problemática ambiental y su aporte al desarrollo social y cultural (Barrientos, 2009); asimismo, se encuentra la Cumbre de Río en 1990 en donde se da la tarea a las Universidades de educar para la sostenibilidad ambiental firmando dicho compromiso más de 400 universidades de 52 países (Vega C. Z., 2014).

Latinoamérica no se queda atrás, encontrando el nacimiento del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) alianza estratégica en la que participan más de 20 universidades, así como los esfuerzos realizados por la UNESCO en 1993, el cual constituyó uno de las más importantes hitos en la historia del proceso de ambientalización de las instituciones de educación superior, ya que reunieron más de 23 redes universitarias ambientales logrando un trabajo en red bastante importante fortaleciendo tres pilares fundamentales: educación, capacitación ambiental y alianzas estratégicas (PNUMA, 2015).

A nivel nacional, la Universidad Nacional de Colombia está desempeñando y demostrando labores sostenibles y ecológicas con alta calificación, lo que la destaca entre las mejores Universidades de Hispanoamérica en el manejo de residuos, transporte, energía, cambio climático, educación e infraestructura.

Marco de Antecedentes

Tomando como referencia los antepasados y su relación con el medio ambiente, se puede deducir que esta era mejor que la que hoy tiene el ser humano, sus costumbres e incluso creencias mantenían a la “Madre naturaleza” como la dueña de todo el entorno, merecedora de todo el respeto y cuidado posible. Desde que el ser humano empezó a buscar la facilidad de ejecutar sus funciones dentro del entorno, inició la colonización, industrialización y el avance tecnológico, empezando a crecer el impacto negativo de nuestra raza con el globo terráqueo, ya que sus actuaciones llevaban a pensar que los recursos naturales eran inagotables, empezándolos a explotar por encima de su tasa de renovación y/o recuperación (Benayas, 2002).

Washington en 1942 realiza la primera convención sobre bellezas escénicas, fauna y flora en donde los Gobiernos americanos pactan el inicio de actividades que conserven y protejan el medio ambiente (Vega C. Z., 2014). Seguidamente, en 1958 la Organización de Naciones Unidas (ONU) realiza nuevamente una convención en donde participaron aproximadamente 70 países y en donde surge el programa de las Naciones Unidas por el Medio Ambiente

(PNUMA), con el objetivo de apoyar los programas de información y educación ambiental (SANABRIA, 2015).

Asimismo, se encuentra la Cumbre de Estocolmo en 1972, quizás la primera cumbre en tratar problemáticas y cuestiones ambientales a nivel internacional, resaltando su importancia porque desde allí se creó la necesidad de promover el desarrollo de una política internacional ambiental (SANABRIA, 2015). Por otra parte, como producto de la Cumbre de la Tierra en Río (1979), se empezó a utilizar el término *Desarrollo sostenible*, siendo en la Conferencia de las Naciones Unidas en donde se profundizó sobre el tema, buscando así el alcance de acuerdos internacionales y alianzas estratégicas en los que prime la protección del medio ambiente, (SANABRIA, 2015).

Fue así como la UNESCO comenzó a promover la educación para el desarrollo sostenible, profundizando el tema ambiental y la preocupación por aspectos sociales y económicos, llevando a cabo la cumbre de Rio en 2012 en donde se llevó a los 400 representantes de las instituciones de Educación superior a firmar el compromiso de fortalecer las acciones de enseñanza de los conceptos de desarrollo sostenible, fomentar la investigación, y llevar los campus universitarios hacia la sostenibilidad (Vega C. Z., 2014). Por todo lo anterior, se evidenció en las Universidades e instituciones de Educación Superior el trabajo de la construcción de Campus sostenibles.

Marco conceptual

Esta investigación requiere de la profundización de conceptos que den claridad al contexto del trabajo, y la problemática que aborda, con el fin de armonizar la lectura del mismo.

Por lo anterior, el Concepto de *Desarrollo Sostenible* sería la principal definición de importancia, la cual la se divide en dos palabras, Desarrollo y Sostenibilidad. Desarrollo, definiéndose como una evolución y el proceso de cambio y crecimiento, relacionado con una situación en particular (Jarraud, 2014). Sostenibilidad, según Wandemberg (2015), es un proceso socio-ecológico que busca el equilibrio de una especie con los recursos de su entorno (Wandemberg, 2015). Por consiguiente, el Desarrollo Sostenible se puede deducir como ese proceso que satisface las necesidades de un entorno sin impactar negativamente otras especies ni las generaciones futuras.

La sostenibilidad ambiental, requiere del manejo de muchos conceptos y definiciones que la conforman, como bien se evidencia el medio ambiente consta de variados recursos naturales, siendo este todo el componente producido por la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; clasificándose en dos tipos, renovables y no renovables (Quesada, 2015). En cuanto a Campus, este se puede definir como toda la estructura física que hace parte de una institución, tanto edificios como terrenos en donde una institución de educación superior desarrolla sus actividades (Barrientos, 2009). Teniendo definido todos los anteriores conceptos, se obtiene una visión más clara del propósito de esta investigación, llevando el concepto de *sostenibilidad ambiental* a los *campus universitarios*, y el impacto que estos tienen en el medioambiente de las regiones.

Metodología

El presente trabajo corresponde a una extensa revisión documental de tipo descriptiva y de método deductivo, ya que se identifican elementos y características de un ámbito, buscando hacer una caracterización de hechos y situaciones que abarcan comportamientos sociales, actitudes, creencias, formas de pensar y de actuar de un grupo colectivo. Además, la revisión se llevará a cabo en fases que permitirán la elaboración del plan de acción, de la siguiente forma:

Fase 1 - Revisión bibliográfica: Llevar a cabo la revisión bibliográfica a través de bases de datos científicas especializadas que direccionen, promuevan y concienticen la sostenibilidad ambiental universitaria a nivel nacional y mundial, permitiendo caracterizar la temática de forma clara.

Fase 2 - Caracterización de casos de éxito: Se procede a recolectar la información necesaria que permita analizar a profundidad los casos de éxito aplicados a campus universitarios.

Fase 3 - Identificación de variables principales: A través de los casos de éxito, se recalcará en las experiencias desarrolladas en cada una de las instituciones de educación superior identificadas, para la selección de variables.

Fase 4 - Elaboración de plan de acción: A partir de la identificación de variables y acciones, se elaborará el plan de acción basado en esas condiciones de sostenibilidad ambiental, que permitirá proponer modelos de campus universitarios sostenibles.

Asimismo, para el desarrollo de las fases anteriormente mencionadas, se tendrán en cuenta fuentes de información secundarias como las bases de datos Scopus, EBSCO, Scielo, Science, bibliotecas universitarias virtuales y presenciales, entre otras. Dentro de estas bases se consultarán tipos de publicación como artículos, revistas, libros, trabajos de grado, etc.

Resultados

Tendencias sostenibles a nivel internacional

A nivel internacional se destacan las siguientes instituciones:

Keele University – Australia: Caracterizado por sus campus verdes, edificaciones inteligentes, inclusión administrativa, implementación de la norma ISO 14001 y la realización de auditorías periódicas para el cumplimiento de la misma, así como por su participación pública, RS, enseñanza e investigación. A partir de lo anterior, obtuvo resultados como el aprovechamiento de la energía solar y disminución de la energía eléctrica usada, reducción en los residuos orgánicos producidos, mejoramiento de procesos, metas, objetivos, programas ambientales y su relación con la comunidad universitaria. Por medio de lo anterior, la universidad ha logrado ser séptima en el ranking Greenmetric, contando con la mejor infraestructura verde.

Wageningen University & Research – Holanda: Sus principales características se basan en la educación en sostenibilidad del futuro, programas y eventos para la promoción de la sostenibilidad, programas sobre uso de ropa adecuada, concientización del uso de aparatos electrónicos, participación interestamental en proyectos de investigación que promuevan la sostenibilidad de la institución, incentivo a la enseñanza sostenible, desarrollo de feria para celebrar el día nacional de la sostenibilidad, aprovechamiento de aguas lluvias, uso de calor y frío para la generación de energía y un parque eólico. Dichas actividades le han permitido ser la universidad más sostenible en los países bajos durante los últimos cinco años, ganando el SustainaBul 2017 y el Transparency Benchmarck 2016, siendo también tercera en el ranking Greenmetric para el año 2016.

Hokkaido University – Japón: Esta universidad es caracterizada por la creación de la oficina Campus Sostenible, la construcción de edificios verdes con calefacción geotérmica, paneles solares, iluminación LED, aprovechamiento de residuos orgánicos y adelgazamiento constante y periódico de árboles. Las anteriores acciones le han permitido a la universidad

ubicarse en el puesto 19 del ranking GreenMetric para el año 2010 y ser reconocida por las medidas tomadas en pro de la gestión ambiental para el continente asiático.

Universidad de Murcia – España: La universidad es caracterizada por la constitución de la Comisión General de Medio Ambiente y la oficina de Sostenibilidad, desarrollando un plan de movilidad, incentivando el ahorro y uso eficiente de la energía, así como el uso de energía solar térmica y fotovoltaica y el reciclaje de aceites provenientes de comedores y cafeterías. Producto de esto, la institución realiza un diagnóstico periódico de la situación medioambiental de sus campus y dependencias para la generación de estrategias de desarrollo sostenible.

Tendencias sostenibles a nivel nacional

En Colombia, diferentes Universidades han comenzado su camino por lograr una Universidad Sostenible, realizando destacados esfuerzos los cuales se ven reflejados en el reconocimiento por el Green Metric World Universities como lo son La Universidad de los Andes, Universidad de Santander, la Universidad Industrial de Santander, entre otras. Por lo anterior se permite evidenciar a continuación las actividades y buenas prácticas que han adelantado las universidades colombianas, en pro de lograr la sostenibilidad en sus campus Universitarios:

Tabla 1. Universidades destacadas a nivel nacional

Universidad Nacional de Colombia	Universidad de los Andes	Universidad Autónoma de Occidente
Esta universidad se caracteriza por la creación del Sistema de Gestión Ambiental SGA y el comité de Gestión Ambiental, la constante sensibilización a su comunidad, la creación de programas y proyectos que promuevan la sostenibilidad ambiental, el cálculo de huella de carbono en todas sus sedes, la captación de aguas lluvia y la gestión de residuos y postconsumo. Teniendo en cuenta lo anteriormente relacionado, la universidad alcanzó el lugar 45 en el ranking GreenMetric para el año 2016, siendo una universidad pionera en sostenibilidad ambiental en Colombia.	La Universidad de los Andes se caracteriza por la creación del Programa de Gestión Ambiental o PGA, el uso de paneles solares y el programa Campus Green, logrando resultados como la promoción y control de actividades orientadas a la sostenibilidad ambiental, el calentamiento de agua para usos especiales, uso de energía solar en algunos edificios, el tratamiento de aguas residuales, cubiertas ajardinadas, la implementación de políticas como medios de transporte alternativos o el reciclaje de basuras de forma óptima. Dichas actividades y resultados le han permitido a la institución ubicarse en el puesto 145 del ranking GreenMetric para el año 2016, destacándose como una de las	Esta universidad es caracterizada por el uso de energía renovable, la optimización y tratamiento de los recursos hídricos, la captación de agua de lluvia, la gestión de residuos y postconsumo, la sensibilización de la comunidad universitaria y la certificación ISO 14001:2004. Estas medidas le han permitido a la institución implementar energía solar fotovoltaica en sus edificios para la reducción en el consumo de energía eléctrica, el tratamiento de agua potable y aguas residuales, la captación y aprovechamiento de agua en actividades cotidianas, reducción en el vertimiento de residuos en un 40% y el uso de máquinas molidoras de basura para la generación de abono orgánico, entre otras.

Principales productos y actividades

Realizando un breve análisis de los productos y actividades que han desarrollado algunas universidades a nivel nacional e internacional destacadas en sus regiones por su compromiso ambiental, y la constante búsqueda de la sostenibilidad, se puede identificar los siguientes ítems:

Tabla 2. Principales ítems identificados

A nivel internacional	A nivel nacional
Infraestructura: edificios con energías renovables como la fotovoltaica, plantas físicas con sistemas de recuperación de agua lluvia para usos domésticos, recuperación de aguas residuales para uso doméstico, campus universitarios totalmente verdes y con reservas forestales.	Infraestructura: campus universitarios verdes con reservas forestales.
Manejo de los residuos orgánicos: campañas de recolección de residuos sólidos ordinarios, tecnológicos y electrónicos, programa de separación de residuos aprovechables.	Manejo de los residuos ordinarios: campañas de recolección de residuos sólidos ordinarios, tecnológicos y electrónicos y programa de separación de residuos aprovechables.
Cultura ambiental: participación en comités interinstitucionales, celebración de la semana ambiental, siembra de árboles, educación ambiental a comunidades aledañas, día libre de humo de vehículos y campaña “auto compartido”, compras verdes y regencias, proyectos de investigación y extensión, capacitación a funcionarios universitarios e inserción de la dimensión ambiental en los currículos.	Cultura ambiental: participación en comités interinstitucionales, siembra de árboles, educación ambiental a comunidades aledañas, día libre de humo de vehículos y campaña “Auto compartido”, proyectos de investigación y extensión y capacitación a funcionarios universitarios.
Programas de Gestión Ambiental: Programas y Sistemas de Gestión Ambiental institucional, ahorro de recursos institucionales, manejo de aguas residuales y de residuos peligrosos.	Programas de Gestión Ambiental: Programas y Sistemas de Gestión Ambiental Institucional, manejo de residuos peligrosos.
Comunicación y difusión: divulgación de material de sensibilización e instructivos (afiches, redes sociales y medios electrónicos), Programas de Educación Ambiental en comunidades.	Comunicación y difusión: divulgación de material de sensibilización e instructivos (afiches, redes sociales y medios electrónicos).
Docencia: Inclusión del cuidado ambiental dentro de los currículos y sensibilización de la población estudiantil en el cuidado medioambiental.	Docencia: inserción de la Dimensión Ambiental en los currículos y sensibilización de la población estudiantil en el cuidado medioambiental.
Investigación: proyectos de investigación que promuevan la sostenibilidad ambiental en los campus universitarios y productos de innovación tecnológica que mitiguen los factores negativos ambientales.	Investigación: proyectos de investigación que promuevan la sostenibilidad ambiental en los campus universitarios.

Estructuración de plan de acción: De acuerdo con las condiciones de sostenibilidad, acciones y variables identificadas, se propone un plan de acción como guía a las instituciones de educación superior en el propósito de orientar un campus universitario con prácticas ambientalmente sostenibles:

Área de organización: esta área contempla los ejes de planificación, participación y sensibilización, iniciando con las políticas de sostenibilidad ambiental las cuales tienen el objetivo de fomentar y potencializar la sostenibilidad ambiental universitaria, a través de planes y acciones que impliquen a todos los órganos y representantes de la institución. Posteriormente, para la implicación y sensibilización de la comunidad universitaria, se propone como objetivo concientizar y sensibilizar a toda la comunidad universitaria mediante el desarrollo de actividades que promuevan la importancia de la sostenibilidad ambiental. En cuanto a la Responsabilidad Social, las relaciones e implicación con la sociedad, se cuenta con el objetivo de lograr que la universidad sea una entidad ambiental, socialmente responsable y comprometida con la sostenibilidad.

Área de docencia e investigación: esta área contempla los ejes de generación de conocimiento y educación ambiental, teniendo como primer ámbito la docencia, la cual tiene por objetivo formar al máximo el número de profesionales con competencias en el ámbito de la sostenibilidad ambiental, a través de la alimentación de currículos, competencias transversales básicas y actividades de promoción y formación. Asimismo, para el ámbito de investigación y transferencia tecnológica, se propone como objetivo dirigir la actividad investigadora y transferencia de conocimiento hacia los logros del desarrollo sostenible de la sociedad, aportando el máximo conocimiento mediante la investigación e innovación en sostenibilidad ambiental.

Área de gestión ambiental: a esta área pertenecen los ejes de divulgación, gestión y evaluación ambiental, contando en primer lugar con los ámbitos de urbanismo y biodiversidad, los cuales tienen por objetivo fomentar la biodiversidad en la institución incorporando criterios de sostenibilidad en el diseño urbano del campus universitario.

Por otra parte, en cuanto al ámbito de energía, se propone como objetivo minimizar el consumo de energía en el campus universitario, a través del uso de energías renovables. En cuanto al ámbito de agua, se propone como objetivo minimizar el consumo de agua, a través del ahorro y eficiencia de la gestión de este recurso hídrico dentro de todas las zonas del

campus universitario. Por otra parte, el ámbito de movilidad tiene por objetivo reducir el impacto ambiental producido por el traslado de personas y vehículos dentro del campus universitario, mediante la minimización de las emisiones que alteran la calidad del aire.

Respecto al ámbito de residuos, se cuenta con el objetivo de crear políticas de minimización, sensibilización, y seguimiento de la disposición de residuos generados por las actividades de la institución, a través de su recolección, tratamiento, eliminación o reciclado. Asimismo, para el ámbito de campo verde, se tiene por objetivo implementar criterios de sostenibilidad ambiental para la selección de proveedores a la hora de realizar compra o contratación, con el fin de realizar adquisiciones y contrataciones sostenibles. En cuanto al ámbito de evaluación del impacto ambiental de las actividades universitarias, se propone por objetivo evaluar el impacto ambiental que genera la actividad de la universidad, a través de la huella de carbono y estudio de cumplimiento de indicadores

Conclusiones

A nivel internacional se pudo encontrar que las instituciones de educación superior se encuentran realizando arduos esfuerzos en la ejecución de programas y proyectos en todos los ámbitos identificados, destacando instituciones por su inversión tecnológica, remodelación en sus infraestructuras y excelente gestión han logrado significativos resultados en la búsqueda de la sostenibilidad ambiental, lo cual se ve reflejado en los reconocimientos internacionales obtenidos como los otorgados por la Green Metric, una de las organizaciones más importantes en la medición de la sostenibilidad ambiental en las instituciones de educación superior a nivel mundial.

Todo lo anterior permitió caracterizar e identificar los ámbitos, condiciones y acciones que orientan a la sostenibilidad ambiental a las universidades, los cuáles fueron plasmados en un plan de acción ejecutable por las instituciones de educación superior que quieran visionarse con campus ambientalmente sostenibles, teniendo en cuenta que será un indicador más a cumplir para aquellas que busque la acreditación institucional (CNA, 2014), horizonte que buscan las universidades con mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Es importante que de parte de las instituciones de educación superior se profundice más en los resultados de los proyectos de investigación institucionales, los cuáles permitan a las demás universidades adoptar modelos de investigación que conlleven conjuntamente a

resultados más ambiciosos. Por otra parte, dentro de las instituciones de educación superior se están gestionando trabajos de grado y proyectos que den soluciones a las problemáticas ambientales a nivel nacional y regional, pero se sugiere a las vicerrektorías de investigación de las instituciones, promover proyectos de investigación con productos que sean aplicables y adoptables a sus campus universitarios en cuestión de sostenibilidad ambiental, puesto que actualmente se carece de productos ambiciosos en temas medioambientales.

Referencias

- Abid, M. (2017). Does economic, financial and institutional developments matter for environmental quality? A comparative analysis of EU and MEA countries. *Journal of environmental management*, 183-194.
- Asici, A. (2013). Economic growth and its impact on environment: A panel data analysis. *Ecological indicators*, 324-333.
- Batle, J., Orfila-Sintes, F., & Moon, C. (2018). Environmental management best practices: towards social innovation. *International journal of hospitality management*, 14-20.
- CNA. (2014). LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL. SNA, 1-78.
- De Andrade, J., García, J., de Andrade Lima, M., Barbosa, S., Heerdt, M., & Berchin, I. (2016). A proposal of a balanced scorecard for an environmental education program at universities. *Journal of cleaner production*.
- Galli, A., Kitzes, J., Niccolucci, V., Wackernagel, M., Wada, Y., & Marchettini, N. (2012). Assessing the global environmental consequences of economic growth through the ecological footprint: a focus on China and India. *Ecological Indicators*, 99-107.
- Hansen, A., Schneider, K., & Lange, J. (2018). Games for knowledge transfer and as a stimulus for climate change mitigation in agriculture - lessons learned from a game prototype. *Handbook of climate change communication*, 197-208.
- Howlett, C., Ferreira, J.-A., & Blomfield, J. (2016). Teaching sustainable development in higher education: Building critical, reflective thinkers through an interdisciplinary approach. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 305-321.
- Jury, C., Rugani, B., Hild, P., May, M., & Benetto, E. (2013). Analysis of complementary methodologies to assess the environmental impact of Luxembourg's net consumption. *Environmental science & policy*, 68-80.
- Kitamura, Y. (2014). The possibility of holistic safety education in Japan: from the perspective of education for sustainable development (ESD). *IATSS research*, 40-47.
- Lokuwaduge, C., & Heenetigala, K. (2017). Integrating environmental, social and governance (ESG) disclosure for a sustainable development: an Australian study. *Business strategy and the environment*, 438-450.
- Martínez, A., De La Torre, F., & Abellán, M. (2012). Medición y categorización de la conciencia ambiental del alumnado universitario: contribución de la Universidad a su fortalecimiento. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 193-212.
- Moldan, b., Janouskova, S., & Hak, T. (2012). How to understand and measure environmental sustainability: indicators and targets. 4-13.

- Navarrete Flores, M., & Abarca Espeleta, M. (2017). La educación ambiental como herramienta para la gestión ambiental en la Oficina de Bienestar y Salud. *Biocenosis*, 1-2.
- PNUMA. (2015). Universidades y sostenibilidad en América Latina y el Caribe. BUAS, 1-25.
- Quesada, J. L. (2015). Huella ecológica. España: AENOR EDICIONES.
- SANABRIA, S. Y. (2015). Hacia un comportamiento verde universitario: Hacia un comportamiento verde universitario: Hacia un comportamiento verde universitario: Hacia un comportamiento verde universitario: Hacia un comportamiento verde. BOGOTA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
- Vega, C. (2014). Campus universitarios como agentes para la educación para la sostenibilidad ambiental. *ECO*, 1-5.
- Weber, L., & Duderstadt, J. (2012). Global sustainability and the responsibilities of universities. *Economica*.

Capítulo 29. Política de derechos humanos en la empresa Empochiquinquirá E.S.P. del municipio de Chiquinquirá - Boyacá como eje de las buenas prácticas empresariales

Bárbara Patricia Arias Cortés¹, Maryluz Castro Moreno²

Resumen

Las organizaciones como parte integrante de la sociedad no son ajenas al respeto y cumplimiento de los derechos humanos. Este postulado se encuentra articulado con la responsabilidad social corporativa, la cual permite que las empresas asuman su compromiso con la sociedad en general, y en concreto con los sujetos con los que mantienen relaciones directas. Con fundamento en lo anterior, en este documento se analizan tres escenarios. El primero que corresponde al contexto internacional en el que se estudian los principios rectores de derechos humanos y empresas de la ONU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo cual nos conduce al segundo escenario, en el que se identifica la forma en que tales objetivos y prácticas orientan el Plan Nacional de Acción y la política pública en materia de derechos humanos en Colombia. A partir de los dos escenarios ya mencionados surge el tercero en el cual se analiza si existe o se encuentra contemplada la política de derechos humanos en la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. del municipio de Chiquinquirá (Boyacá). Ante lo anterior surgen a su vez dos vías, una identificar si la empresa objeto de estudio cuenta con una política propia de derechos humanos, caso en el cual entraremos a analizar cuál ha sido su aplicación e impacto. Y la segunda, ante la eventualidad que la empresa estudiada no cuente con la política en cuestión, determinar cuáles han sido las causas de tal situación.

Palabras clave: Responsabilidad social corporativa, derechos humanos, empresas, buenas prácticas empresariales

¹ Magister en DDHH, Especialista en Derecho laboral y Seguridad Social. Docente e Investigadora. Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL, Sede Chiquinquirá, y de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Correo-e: barias@unisangil.edu.co. Celular: 3112228507

² Con estudios de Maestría en Didáctica de las Matemáticas, Especialista en Pedagógica y Docencia, Especialista en Estadística, Docente e Investigadora. Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL, Sede Chiquinquirá, y de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Correo-e: mcastro1@unisangil.edu.co. Celular: 3125390128

Abstract

Organizations as an integral part of society are not alien to respect and fulfillment of human rights. This postulate is articulated with corporate social responsibility, which allows companies to assume their commitment to society in general, and in particular to subjects with direct relationships. Based on the above, this document analyzes three scenarios. The first step in the international context in which the principles of human rights and UN companies and the Sustainable Development Goals are studied, in which we find ourselves in the second scenario, in the identification of the form in the stories objectives and guiding practices in the National Plan of Action and public policy on human rights in Colombia. From the two situations, a third one has already been produced in which it is analyzed whether the human rights policy exists or is found in the company EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. of the municipality of Chiquinquirá (Boyacá). Given the above, in turn two ways, an identification with the company under study has a policy of human rights, the case in which we will analyze its response and impact. And the second, before the eventuality of the company studied not with the policy in question, the causes of this situation have been determined.

Keywords: Corporate social responsibility, human rights, companies, good business practices

Introducción

El papel de las empresas en el desarrollo de la sociedad es determinante, por cuanto aquellas se convierten en un medio que pone al alcance de las comunidades bienes y servicios. En tal medida, las empresas son, por tanto, un eslabón importante en el sistema productivo y en la economía.

Debido a esa relevancia que comportan las empresas en el desarrollo de la sociedad, ellas no pueden ser ajenas al cumplimiento de la normatividad vigente, lo cual incluye el respeto y garantía de los derechos humanos (DDHH), como base para la convivencia pacífica.

Con fundamento en lo expuesto, en este documento se analizará si la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. del municipio de Chiquinquirá (Boyacá), seleccionada como objeto de estudio cuenta con una política propia de derechos humanos, e igualmente se examinará cuál ha sido su aplicación e impacto. Sin embargo, si se encuentra que la empresa

estudiada no cuenta con la política en cuestión, se pasará a determinar cuáles han sido las causas que han generado la ausencia de dicha política.

Es de aclarar que el documento presentado corresponde a una investigación en curso, por lo tanto, solo se presentan resultados parciales.

Problema - pregunta

¿Cómo la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. del municipio de Chiquinquirá (Boyacá) ha formulado e implementado la política de derechos humanos, y cuál ha sido el impacto de dicha política en sus buenas prácticas empresariales?

El contexto de los Principios rectores de derechos humanos y empresas y la RSE

Las empresas desarrollan actividades que pueden impactar su entorno bien sea de forma positiva o negativa, por ello hace algunos años se viene trabajando el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para referirse a “*la responsabilidad que la empresa tiene o asume frente a la sociedad en general*” (Correa, 2007).

Valga decir, la responsabilidad social empresarial busca que el quehacer de la empresa se enfoque no sólo en el ánimo de lucro sino también en encontrar métodos que conduzcan a reducir los efectos negativos de su actividad.

Así, el término responsabilidad social comprende distintos escenarios y ha venido ampliándose cada vez más, tanto que hoy se habla de un concepto que engloba varios elementos y es la denominada responsabilidad social corporativa como lo expone Correa:

(...) el término ha sido objeto de un uso más extenso, cubriendo igualmente áreas tales como: derechos humanos, aspectos laborales y corrupción. El término responsabilidad social corporativa se utiliza frecuentemente en dos contextos diferentes: para describir lo que de hecho está haciendo la empresa y para describir lo que debería estar haciendo. Es decir, un enfoque descriptivo y uno normativo (2007, p. 89).

Entonces, en ese marco de la denominada responsabilidad social corporativa aparecen elementos que conducen a vincular a las empresas en una garantía del respeto a los DDHH,

y establece también un derrotero en cuanto a lo que las empresas deben hacer para minimizar los riesgos que se derivan de sus actividades.

Ahora, esos aspectos de responsabilidad social corporativa están alineados con unos deberes propios de los Estados en torno a los DDHH que parten del llamado “Derecho Internacional de los Derechos Humanos”, lo cual tiene que ver con *“la obligación de los Gobiernos a actuar de una manera determinada o abstenerse de emprender ciertas acciones, para promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o de los grupos”* (ONU, s.f.). En la figura que se muestra a continuación, se evidencia dicho papel de los Estados:

Figura 1. Marco “proteger, respetar y remediar” en relación con los Estados y las empresas



Fuente: Taller Pilares en Práctica: Implementando los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Citado por: Guía práctica sobre DDHH y Empresas

Conforme a lo anteriormente señalado, puede afirmarse que, para que las sociedades funcionen de mejor manera se requiere que las normas, para este caso concreto, las relacionadas con DDHH, se cumplan desde el Estado mismo en atención a su función de garante de dichos derechos. Sin embargo, cabe destacar que el rol de los Estados en cuanto a los DDHH no se limita a su protección, sino que además implica respetarlos, cumplirlos y promoverlos.

Ahora bien, aunque esa obligación de respetar los DDHH y de velar por su garantía, le corresponde principalmente a los Estados, es de anotar que ello también es responsabilidad de los diferentes actores de la sociedad, por lo cual cada vez más se pretende vincularlos. Bajo esa lógica, la iniciativa Pacto Global advierte que:

La expansión económica en el mundo, la proliferación de tratados de integración entre países y la responsabilidad de protección de los derechos humanos se hizo extensiva a Estados, organizaciones internacionales, individuos y empresas.

Con la globalización, las empresas comenzaron a adquirir un papel protagónico en el derecho internacional y por esta razón la empresa tiene un deber legal, ético y comercial de respetar los derechos humanos de sus grupos de interés (Pacto Global, s.f.).

Hablando en concreto de las obligaciones de los Estados, a estos les corresponde no solo establecer mecanismos que protejan los DDHH respecto de las actividades desarrolladas por las empresas, sino que además deben adoptar medidas adicionales de protección contra las violaciones de DDHH cometidas por empresas de su propiedad, que estén bajo su control, o que reciban importantes apoyos y servicios de organismos estatales, como las entidades oficiales de crédito a la exportación y las entidades oficiales de seguros o de garantía de las inversiones, exigiendo en cada caso, la debida diligencia en materia de DDHH.

Todo lo anterior conduce a establecer que es determinante el papel de los Estados en relación con la protección de los DDHH, sin dejar de lado el componente de la responsabilidad social que le corresponde a los distintos actores sociales, entiéndase, Estado, empresas, grupos e individuos. Así tenemos que como señala Correa:

El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, de cualquier sector económico, aunque también en empresas públicas y privadas, incluidas las pequeñas y medianas empresas - pymes y las cooperativas. La realidad es que el criterio de voluntariedad no obliga legalmente a las organizaciones a ser socialmente responsables, pero el mercado sí ha aprendido a diferenciar entre empresas comprometidas con causas sociales y aquellas que no lo están (Correa, 2007, p. 93).

Conforme a lo anterior, una gran dificultad en la práctica frente a la responsabilidad social corporativa es que esta depende de si las empresas quieren llevarla a cabo o no, pues no existe norma alguna que obligue a que lo hagan, sin embargo, en la realidad ocurre que el ser socialmente responsable puede generar efectos positivos que para Morrós y Vidal se clasifican en dos tipos:

Efectos directos: • un mejor entorno laboral, que genere un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa, aumentando su productividad, y • una utilización eficaz de los recursos naturales.

Efectos indirectos: (...) pueden concretarse en un aumento del interés que los consumidores e inversionistas prestan a las empresas permitiéndoles incrementar su cuota de mercado (2005, p.36).

De otro lado, con el ánimo de salvaguardar los DDHH en el contexto empresarial cada vez más globalizado, en el año 2011 el Consejo de DDHH de la ONU, adoptó los “*Principios rectores sobre empresas y derechos humanos*”, en una búsqueda por “*mejorar las normas y prácticas en relación con las empresas y los derechos humanos a fin de obtener resultados tangibles para las personas y las comunidades afectadas, y contribuir así también a una globalización socialmente sostenible*” (Principios ONU, 2011, p.1).

Así, lo que se pretendió con la adopción de los principios rectores (PR) referentes a empresas y DDHH, es que las primeras se comprometan en el respeto y cumplimiento de los segundos, lo que a la vez puede redundar en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que habitan las zonas de influencia de las empresas o que tienen relaciones jurídicas y económicas con ellas.

De tal modo, los llamados PR de la ONU en relación con los DDHH y las empresas se basan en reconocer:

- a) Las actuales obligaciones de los Estados de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- b) El papel de las empresas como órganos especializados de la sociedad que desempeñan funciones especializadas y que deben cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos;
- c) La necesidad de que los derechos y obligaciones

vayan acompañados de recursos adecuados y efectivos en caso de incumplimiento (Principios ONU, 2011, p. 1).

Como puede apreciarse en lo expuesto, los PR, establecen entonces los postulados conducentes a reiterar el papel primordial de las empresas en el desarrollo de la sociedad, pero ello mismo implica la necesidad de que se vinculen en un compromiso real del respeto a los DDHH en conjunto con los Estados.

En ese mismo sentido, los PR buscan materializarse a través de principios operativos, en los que la ONU (2011) establece varias acciones a desplegar por parte de los Estados tales como: promulgar leyes que tengan como finalidad hacer que las empresas respeten los DDHH, evaluar periódicamente tales leyes para determinar si resultan efectivas; garantizar que otras leyes que regulan actividades de las empresas, como la legislación comercial, no limiten sino que fomenten el respeto de los DDHH; asesorar a las empresas en el respeto a los DDHH y el impacto de sus actividades sobre ellos; así mismo exigir que expliquen cómo tienen en cuenta el impacto de sus actividades sobre los DDHH.

Justamente en cuanto a ese aspecto normativo la ONU indica que:

(...) la creación de empresas y las actividades empresariales, como las leyes mercantiles y de valores, determinan directamente el comportamiento de las empresas. Sin embargo, sus repercusiones sobre los derechos humanos siguen siendo mal conocidas. Por ejemplo, la legislación mercantil y de valores no aclara lo que se permite, y mucho menos lo que se exige, a las empresas y a sus directivos en materia de derechos humanos. Las leyes y políticas a este respecto deberían ofrecer suficiente orientación para permitir que las empresas respeten los derechos humanos, teniendo debidamente en cuenta la función de las estructuras de gobernanza existentes, como los consejos de administración (Principios ONU, 2011, p.6)

De lo anterior se puede deducir que un componente definitivo en el respeto y garantía de los DDHH es que existan normas claras que determinen las obligaciones de las empresas en su área de influencia, pero también requiere de parte de los Estados un papel activo en la

promoción, defensa y garantía de los DDHH más aun cuando se trate de empresas en las que los Estados tengan participación.

Como complemento de lo anterior, en atención al Principio Fundacional 15 que hace parte del PR 2, para garantizar el respeto de los DDHH las empresas deben contar con políticas que establezcan:

- a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos; b) Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos; c) Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar (Principios ONU, 2011, p. 18).

Adicional a contar con una política de DDHH, las empresas también deben expresar su compromiso a través de una declaración concreta que:

- a) Sea aprobada al más alto nivel directivo de la empresa; b) Se base en un asesoramiento especializado interno y/o externo; c) Establezca lo que la empresa espera, en relación con los derechos humanos, de su personal, sus socios y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios; d) Se haga pública y se difunda interna y externamente a todo el personal, los socios y otras partes interesadas; e) Quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa (Principios ONU, 2011, p. 19).

Precisamente en este último aspecto de la formulación, aplicación e impacto de la política de DDHH en la unidad de estudio se centra nuestra investigación. También como se explicará más adelante se busca identificar, en el caso que la empresa estudiada no cuente con la política en cuestión, cuáles han sido las causas que han generado tal situación.

Materialización de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en las empresas

El 21 de octubre de 2015 la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (ONU), produjo la Resolución 70/1 a través de la cual se expidió la “*Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*” que establece una serie de postulados:

(...) en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. Reconocemos que la erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluida la pobreza extrema, es el mayor desafío a que se enfrenta el mundo y constituye un requisito indispensable para el desarrollo sostenible (ONU, 2015, p.1).

Esta agenda contiene 17 ODS y 169 metas que “*son de carácter integrado e indivisible y conjugan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental*” (ONU, 2015, p.1).

La dimensión económica, guarda una estrecha relación con las empresas, en cuanto que como se señala en la agenda “*la actividad empresarial, la inversión y la innovación privadas son los grandes motores de la productividad, el crecimiento económico inclusivo y la creación de empleo*” (ONU, 2015, p.33)

A pesar de lo anterior, si bien la dimensión económica pareciera tener una relación más cercana con las empresas, es importante destacar, que las condiciones actuales del planeta, como el cambio climático, el calentamiento global, el agotamiento de los recursos naturales, y en general el deterioro acelerado del medio ambiente, implican que todos los individuos y por supuesto también las empresas desplieguen y evidencien una mayor responsabilidad con el entorno.

Es por ello que en esta parte del estudio nos concentraremos en la dimensión ambiental, partiendo del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 concerniente a “Asegurar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos/as.” (ONU, 2015).

Del mencionado objetivo 6 se desprenden varias metas, de las cuales tomaremos como referente la meta 6.3 con la que se pretende:

Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas

residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial (ONU, 2015, p.21).

En relación con la meta señalada lo que se pretende a través de esta investigación es evidenciar si en la empresa a estudiar existe la política de DDHH, y de existir cuál ha sido su impacto en las buenas prácticas empresariales

Consideramos relevante este análisis debido a que el municipio de Chiquinquirá (Boyacá), en años anteriores, ha padecido desabastecimiento de agua, y el servicio que se ofrece ha sido cuestionado por diferentes sectores de la comunidad que consideran que el nivel de potabilidad del agua no es el mejor. Además, es de resaltar, que dentro de los factores a tener en cuenta para verificar si las personas gozan de una vida en condiciones dignas, es el acceso a servicios básicos como agua, energía, gas, entre otros, para lo cual, como lo ha señalado la Corporación Financiera Internacional (IFC), las empresas deben evaluar los impactos de sus actividades en los DDHH con el fin de “explorar oportunidades para satisfacer una necesidad local y mejorar la calidad de vida de los habitantes locales” (IFC, 2011, p.16).

Plan Nacional de Acción de DDHH y empresas a nivel Colombia

En diciembre de 2015 el gobierno de Juan Manuel Santos expidió el Plan Nacional de Acción de DDHH y empresas (PNA), en el que se muestra que:

Colombia tiene un fuerte compromiso con la protección y el respeto de los DDHH. Desde hace más de una década se han venido desarrollado en el país un gran número de iniciativas por parte del Estado y de las empresas, evidenciando que los derechos humanos son un elemento esencial en el ámbito empresarial.

Dentro del Sistema Nacional de Derechos Humanos, instancia de coordinación y articulación de las entidades para la garantía de los derechos de todas las poblaciones, (...) se han desarrollado importantes iniciativas de política pública (Consejería, 2015, p. 4).

Dicho plan recoge los fundamentos establecidos en los PR sobre DDHH y empresas y pretende comprometer al sector empresarial, en mayor medida al respeto de los DDHH.

El PNA se convierte entonces en “*un instrumento de política pública construido de manera participativa con empresas, organizaciones de la sociedad civil y el apoyo de la*

Comunidad Internacional, para garantizar el respeto a los derechos humanos en las actividades empresariales” (Consejería, 2015, p. 4)

En cuanto a su contenido el PNA está conformado por 11 capítulos dentro de los que se destaca el papel del Estado como actor económico y la orientación que debe brindar para el respeto a los DDHH en las empresas, la debida diligencia, la construcción de paz y una cultura de DDHH y su respeto como una ventaja competitiva, entre otros.

Ahora bien, este plan, inicialmente tuvo vigencia hasta el 10 de diciembre de 2018, y fue objeto de balances y recomendaciones, con el ánimo de que se tuviesen en cuenta para la formulación de una segunda fase, la cual se encuentra en construcción en el año 2019.

Concepto de empresa

A continuación, abordaremos el concepto de empresa y la clasificación de las mismas, con la finalidad de definir la unidad objeto de estudio.

Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), de todas las actividades económicas adaptada para Colombia, a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se entiende por empresa:

Una empresa es un agente económico con autonomía en la toma de decisiones financieras y de inversión, así como con autoridad y responsabilidad para asignar recursos a la producción de bienes y servicios; una empresa puede realizar una o varias actividades productivas (DANE, 2012).

Así mismo, el Artículo 25 del Código de Comercio define la empresa como: “(...) *toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la presentación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio*” (Código, 2019).

Clasificación de las empresas

De acuerdo con la CIIU (DANE, 2012), las empresas en Colombia, se clasifican según actividad, propiedad, tamaño y número de propietarios, así:

Según la actividad: en productoras de bienes y prestadoras de servicios. En las primeras podemos encontrar las empresas agrícolas, artesanales extractivas, industriales de fabricación de bienes de equipo y de bienes de consumo, entre otras. En las segundas, encontramos empresas comerciales, de transporte, de seguros, financieras, de ocio y cultura, de enseñanza y de comunicaciones.

Según la propiedad: se encuentran las empresas públicas, privadas y mixtas. Las públicas son propiedad del Estado o de algún organismo público. Las *privadas* son propiedad de particulares, las cuales, en función del tipo de propiedad o derecho a la gestión, pueden ser individuales y sociales o cooperativas. Finalmente, las empresas *mixtas* son aquellas en las que la propiedad y gestión se comparte entre corporaciones de derecho público y particulares.

Según el tamaño: el parámetro para esta clasificación es el Artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el Artículo 2° de la Ley 905 de 2004, la tabla 1, presenta la descripción de las empresas según esta clasificación:

Tabla 1: Clasificación de empresas según tamaño

Tipo	Descripción
Microempresa	Menos de 10 trabajadores
Pequeña empresa	Escaso capital. Contabilidad sencilla. Menos de 50 trabajadores. Mercado local o regional.
Mediana empresa	Mayor especialización de la producción o trabajo. Entre 50 a 250 trabajadores. Inversión y rendimientos obtenidos importantes. Información contable amplia. Producto presente en el ámbito nacional.
Gran empresa	Posee personal técnico, profesional y especializado para cada actividad Inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Más de 250 trabajadores Producto presente en el mercado internacional.

Fuente: Elaboración propia, basada en la CIU

Según el número de propietarios: aquí encontramos empresas de propiedad individual y sociedades.

Metodología

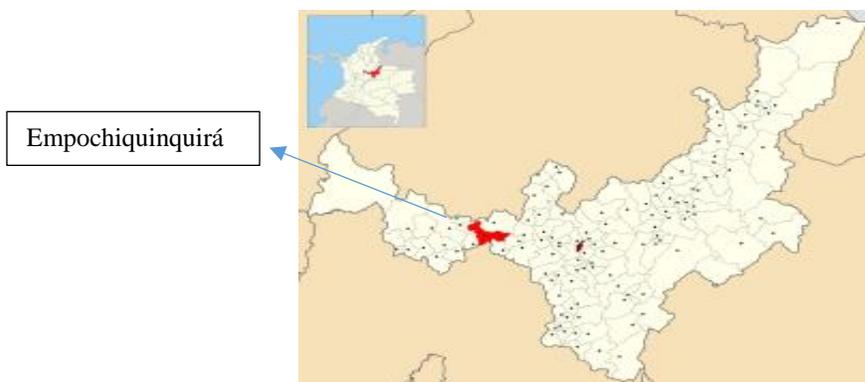
Esta investigación corresponde a un análisis descriptivo porque “*busca determinar las características más importantes del objeto de estudio*” (Briones, 2002, p.24), para el caso la existencia, implementación e impacto de la política de derechos humanos en la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Adicional a lo anterior, se realizó el análisis documental a la política de derechos humanos, al Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos y se identificó la tipología de la empresa ya mencionada.

El tipo de investigación es cualitativo porque no conduce al análisis de cantidades numéricas, sino que precisamente, se hace la descripción del objeto de estudio.

Unidad objeto de estudio: El municipio de Chiquinquirá, capital de la provincia de Occidente en el departamento de Boyacá, está situada en el valle del río Suárez, a 134 km al norte de Bogotá y a 73 km de Tunja, la capital del departamento. Con 72274 habitantes, según el último censo del DANE, es el cuarto municipio más poblado del departamento.

Grafico 1. Ubicación de Chiquinquirá en el departamento



Fuente: Google maps

El municipio de Chiquinquirá cuenta con empresas de diferentes sectores económicos de los establecidos en el CIIU. Para el caso de estudio, el sector económico seleccionado corresponde al establecido en la Sección E: suministro de electricidad, gas y agua, División 41: Captación, depuración y distribución de agua, dentro del cual se tomará como referente a la Empresa Industrial y Comercial de servicios Públicos de Chiquinquirá-EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

La selección de la unidad de estudio se hace a través de un muestreo no probabilístico, ya que, todas las empresas están en la responsabilidad de velar por el respeto a los DDHH independientemente de su tamaño, sector, contexto operacional, propietario y estructura. Adicionalmente dicha selección también se da por los históricos problemas en cuanto al suministro de agua potable en este municipio.

Naturaleza jurídica de las unidades de estudio

EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. es una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, cuyo objeto social es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la cabecera municipal de Chiquinquirá.

Fue creada mediante el Acuerdo No. 019 del 30 de noviembre de 1997, emitido por el Concejo Municipal y su período de prestación es indefinido tal y como consta en el artículo décimo del mencionado acuerdo (Superservicios, 2015).

Seguimiento y evaluación de la política de DDHH en la empresa a través de indicadores

Al contar con la política de DDHH en la empresa, se debe hacer un seguimiento de la eficacia de la misma en cuanto al impacto en el desarrollo de sus actividades, y adicionalmente verificar si se están tomando medidas para prevenir las consecuencias negativas sobre los DDHH, por lo tanto, dicho seguimiento debe basarse en un instrumento como son los indicadores, que también permiten evaluar y vigilar la promoción y protección de los DDHH.

Con el propósito de realizar la medición de las obligaciones de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos en la empresa, se utilizan indicadores estructurales, de proceso y de efecto directo (Guía Indicadores DDHH, 2012).

A continuación, se describen los indicadores mencionados anteriormente:

Los *indicadores estructurales* ayudan a captar la aceptación, la intención y el compromiso del Estado para aplicar medidas conformes con sus obligaciones de derechos humanos. Los *indicadores de proceso* miden los esfuerzos que están realizando los garantes de derechos para transformar sus compromisos en materia de derechos humanos en los resultados deseados. Finalmente, los *indicadores de resultados* captan los logros individuales y colectivos que reflejan el estado de disfrute de los derechos humanos en determinado

contexto. Un indicador de resultados consolida a lo largo del tiempo el impacto de diversos procesos subyacentes (Guía Indicadores DDHH, 2012).

Los datos para la construcción de los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos, los cuales provienen de datos basados en hechos, en estadísticas socioeconómicas y administrativas, encuestas de percepción y opinión y, juicios de expertos.

Para el caso, en el manual de indicadores sociales se puede encontrar estadísticas sobre condiciones de vida y otras condiciones sociales, encontrando allí el campo de salud y servicios sanitarios, por lo cual se proponen los siguientes indicadores para evaluar el impacto y seguimiento a la política de DDHH en la empresa objeto de estudio:

$$\text{Indicador 1: } \frac{\text{Proporción del presupuesto de la aplicación de la ley invertido en capacitación de DDHH para los agentes de orden público.}}{\text{Total del presupuesto destinado a capacitaciones}}$$

$$\text{Indicador 2: } \frac{\text{Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio.}}{\text{Total de usuarios}}$$

$$\text{Indicador 3: } \frac{\text{Proporción de aguas residuales tratadas de manera adecuada}}{\text{Total masa de agua residual}}$$

$$\text{Indicador 4: } \frac{\text{Proporción de masas de agua de buena calidad}}{\text{Total masa de agua}}$$

El indicador 1 permite la medición de los indicadores de tipo estructural, el indicador 2 presenta la medición con respecto a los indicadores de proceso y, los indicadores 3 y 4 evalúan el impacto del ODS 6 en su numeral 6.3 como se mencionó anteriormente.

Resultados y Conclusiones

De la investigación desarrollada podemos concluir que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. cuenta con algunas políticas tales como: seguridad de la información, privacidad, para atención a población vulnerable, pero no tiene contemplada una política propia de Derechos Humanos.

Conforme a la información recabada a través de la matriz de observación, se encuentra que la razón principal por la cual no se tiene una política de derechos humanos en EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., es la falta de iniciativa de las altas directivas de la entidad, puesto que sus esfuerzos están centrados en procurar el mejoramiento del servicio y calidad del agua con que se abastece al municipio, mientras se cuenta con los recursos suficientes y necesarios para resolver de fondo la problemática.

Además de lo anterior, teniendo en cuenta que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. es una empresa de carácter público, la falta de iniciativa del gobierno municipal no ha permitido que se priorice el mejoramiento del servicio que se presta y así poder centrar esfuerzos en la formulación de diversas políticas, entre ellas la de derechos humanos.

Es de resaltar que el contar con una política de derechos humanos les permite a las empresas en general, mejorar su imagen corporativa, generar apoyos y reconocimientos a nivel nacional e internacional, y en últimas, cumplir con el respeto a los derechos humanos y velar por proteger, respetar y remediar los impactos negativos generados sobre los mismos.

Recomendaciones

Conforme a lo señalado, se propone realizar inicialmente una sensibilización con funcionarios de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., con el propósito principal de que las directivas de la empresa identifiquen su importancia y de esta manera formulen la política interna de Derechos Humanos.

De igual manera, el desarrollo de este proyecto pretende, en el caso que así lo requiera EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., realizar el acompañamiento a dicha empresa para que se vincule en forma voluntaria a los lineamientos del Pacto Global, con miras a la construcción, implementación, evaluación y seguimiento de su política de Derechos Humanos.

Referencias

- Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación (ICFES)
- Código de Comercio. (2019). Bogotá: Legis.
- Consejería Presidencial para los Derechos Humanos. Plan nacional de acción en derechos humanos y empresas. (2015). Recuperado el 12 de mayo de 2019, https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/NationalPlans/PNA_Colombia_9dic.pdf
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. En: Semestre Económico. Universidad de Medellín. Recuperado el 1 de mayo de 2019, <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/682>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2012). Clasificación Industrial Internacional Uniforme. Recuperado el 13 de abril de 2019, <https://www.google.com.co/search?q=Clasificaci%C3%B3n+Industrial+Internacional+Uniforme&oq=Clasificaci%C3%B3n+Industrial+Internacional+Uniforme&aqs=chrome..69i57j0l5.2495j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- Google maps. Mapa de Boyacá. Recuperado el 12 de abril de 2019, https://www.google.com.co/search?ei=-RmxW4X3CK7J5gLgzJG4AQ&q=google+maps+mapa+boyac%C3%A1&oq=google+maps+mapa+boyac%C3%A1&gs_l=psy-ab.3..33i22i29i30k1.2847.7777.0.8670.12.12.0.0.0.377.1486.0j3j3j1.7.0....0...1c.1.64.psy-ab..5.7.1481...0j0i131k1j0i22i30k1.0.FBX4NdKCWj8
- Guía práctica sobre derechos humanos y empresas. Basado en: Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “Proteger, Respetar y Remediar”. San José, Costa Rica, (2013). Primera edición. Ministerio de Relaciones Exteriores del Reino de los Países Bajos.
- IFC – Corporación Financiera Internacional. (2011). Guía de evaluación y gestión de impactos en los derechos humanos (EGIDH). Recuperado el 2 de junio de 2019, <http://www.derechoshumanos.gov.co/observatorio/publicaciones/Documents/2018/180730-GuidetoHRIAM-ES.pdf>
- Ley 590. (2000). Congreso de la República de Colombia. Recuperado el 14 de mayo de 2019, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0590_2000.html
- Morrós, J y Vidal, I. (2005). Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: FC Editorial.
- Organización de Naciones Unidas. (2011). Principios rectores sobre empresas y derechos humanos. Recuperado el 13 de abril de 2019, https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (s.f.). Recuperado el 12 de mayo de 2019, <http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>
- Organización de Naciones Unidas. (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. Recuperado el 2 de mayo de 2019, https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (2012). Indicadores de derechos humanos. Guía para la medición y aplicación. Recuperado el 5 de junio de 2018, https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (2015). Agenda 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado el 2 de junio de 2019, http://unctad.org/metings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf
- Pacto Global Red Colombia. Derechos humanos y empresas. Recuperado de: <https://www.pactoglobal-colombia.org/derechos-humanos/introduccion-derechos-humanos-y-empresas.html>
- Superintendencia de Servicios Públicos –Superservicios-. (2015). Evaluación Integral de prestadores empresa industrial y comercial de servicios públicos de Chiquinquirá E.S.P. Recuperado el 30 de mayo de 2019, <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Aseo/2018/Sep/empochiquinquiraes5.pdf>

Capítulo 30. Análisis de factores socioeconómicos en áreas de conflicto: Norte de Santander

Gloria Nury Chacón¹, Tania Patricia Fonseca García², Luisa Stella Paz Montes³

Resumen

El proceso de paz colombiano, ha sido uno de los mejores estructurados, el cual traerá impactos para las regiones víctimas del conflicto, pero para ello se hace necesario poner en marcha los mecanismos planteados en el proceso. El Catatumbo, una de las zonas más afectadas por la guerra, se encuentra a la espera de la reconciliación del país; que se integre la sociedad entera para que tan anhelada paz modifique las consecuencias derivadas de más de cincuenta años de disputas entre el Gobierno Nacional y las FARC; y que el acuerdo trascienda más allá de lo escrito en el papel.

Palabras clave: Catatumbo, víctimas, post-acuerdo, implementación, políticas públicas.

Abstract

Colombian peace process has been one of the best structured, which will have an impact on the regions that have been victims of the conflict, but for this it is necessary to put in place the mechanisms proposed in the process. The Catatumbo, one of the areas most affected by the war, is waiting for the reconciliation of the country; that the whole society be integrated so that so longed for peace modifies the consequences derived from more

¹ Profesora, Departamento de Ciencias Contables y Financieras, Investigadora Grupo CINERA del Plan de Estudios de Contaduría Pública, Línea de Investigación: Contabilidad y Finanzas, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta. Especialista en Docencia Universitaria de la Univ. Santo Tomás de Aquino, Sede B/manga. Magíster en Gerencia de Empresas Mención Finanzas Univ. Nacional Experimental del Táchira. Dirección: Av. 11 AE No. 2-55 Int. 7, Condominio Brisas del Este, Barrio Quinta Oriental. Cel.: 3138878580. Correo Institucional: gloriachacon@ufps.edu.co

² Contador Público, Universidad Francisco de Paula Santander, Miembro del Grupo de Investigación ", Investigadora Grupo CINERA del Plan de Estudios de Contaduría Pública, Línea de Investigación: Contabilidad y Finanzas, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta. Dirección: Cll. 26 #25-22 Barrio Belén. Celular: 3144533789. Correo Institucional: taniapatriciafg@ufps.edu.co

³ Administradora de Empresas, Especialista en Gerencia Educativa, Magíster en Gerencia de Empresas, Doctor en Educación, Universidad Pedagógica Experimental el Libertador (Rubio, Venezuela). Profesor-Investigador (Colciencias), Miembro del Grupo de Investigación "GICSH" en Ciencias Sociales y Humanas, adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Francisco de Paula Santander (Cúcuta, Colombia). Calle 1 BN # 16E – 35 Conjunto Parques residenciales 3, Cúcuta - Norte de Santander (Colombia) Cel. 316 4341938 E-mail: luisastellapm@ufps.edu.co

than fifty years of disputes between the National Government and the FARC; and that the agreement transcends beyond what is written on paper.

Keywords: Catatumbo, victims, post-agreement, implementation, public politics.

Introducción

Durante más de 50 años el país ha sido azotado por una guerra incesante con grupos armados al margen de la ley, siendo la región del Catatumbo en Norte de Santander una de las zonas más afectadas, la cual se convirtió en una aliada a la consolidación de estos grupos guerrilleros por su ubicación geográfica; zona montañosa de bosque virgen y con límites fronterizos con el país de Venezuela.

En esta zona se han asentado diferentes grupos guerrilleros entre ellos las FARC- EP, el grupo armado con más accionar militar, fundado en una ideología comunista marxista, que dice propender por el poder del pueblo. En el 2012 este grupo decidió sentarse a la mesa con el Gobierno Nacional, buscando una salida dialogada al conflicto, durante cuatro largos años se dialogó un acuerdo para la construcción de la paz entre las FARC- EP y la Fuerza Pública.

En el 2016 se estableció un acuerdo final que fue puesto a refrendación popular por medio de un plebiscito, al cual la mayoría de los votantes colombianos dijeron NO con el 50,23 % de los votos (6.424.385 votos) contra el 49,76 % (6.363.989). Esto, según la Registraduría Nacional con el 99,64 % de mesas informadas y el 37,37 % de la votación, en Norte de Santander de igual manera gano el NO con el 63.92 % de los votos contra el 36.07 % cabe anotar que los municipios más afectados por el conflicto como son: San Calixto; El Tarra; Hacarí; Teorama; Tibu; Convención; y El Carmen, siete de los once municipios que conforman el Catatumbo votaron SI, quedando este acuerdo sin refrendar. Se iniciaron nuevas negociaciones para la modificación del acuerdo, que se refrendarían por los votos de la mayoría de congresistas, este acuerdo se firmó e inicio en noviembre de 2016.

La firma y refrendación de este acuerdo trajo consigo la implementación de los puntos acordados unos de los cuales seria la ubicación temporal de los miembros de las FARC- EP en unas llamadas zonas veredales transitorias, se estableció una de estas en el Catatumbo

Norte de Santander, en la vereda Caño Indio, siendo este el inicio real del proceso que se encuentra en proceso de implementación.

Planteamiento del problema

En relación de la problemática económica y social existente en la región, evidenciada actualmente según comunicado de La Asociación Nacional de Zonas de Reserva Campesina (Anzorc) “la pobreza en el Catatumbo superó el 70% y hay zonas donde llega al 90%, no hay un solo hospital de primer nivel, sólo el 6% de las vías están pavimentadas, pocos municipios tienen alcantarillado y en muchas zonas rurales ni siquiera hay electrificación, sólo el 27% cuenta con agua potable”, se generan dos grandes interrogantes: A. ¿Por qué el conflicto armado ha permanecido y se ha agudizado durante décadas en la zona del Catatumbo? B. ¿Cuál ha sido el impacto social y económico generado por el establecimiento y permanencia del conflicto armado en la zona del Catatumbo?

Con la implementación del acuerdo y el establecimiento de una zona veredal en la región, se recrea un nuevo interrogante: C. ¿Cuál será el impacto social y económico del proceso de implementación del acuerdo para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera y los beneficios del post-acuerdo en la zona del Catatumbo?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar las variables del impacto socio-económico en el proceso de construcción de la paz en la zona del Catatumbo Norte de Santander.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar las variables socio-económicas de la evolución histórica del conflicto armado en la zona del Catatumbo norte de Santander.

Comparar las variables de impacto socio-económico del proceso de construcción de la paz y su incidencia en la zona del Catatumbo Norte de Santander.

Evaluar la política pública del post-acuerdo en la zona del Catatumbo Norte de Santander.

Justificación

La zona del Catatumbo en el Norte de Santander, se convirtió en una de las zonas estratégicas para el asentamiento de grupos ilegales y al margen de la ley que trajeron consigo el desarrollo de cultivos ilícitos, la generación de violencia y una economía de ilegalidad. La riqueza de recursos naturales, la calidad de frontera del Catatumbo, sumado a factores establecidos por la violencia, corrupción y en cierto modo por falta de políticas públicas establecidas por los Conpes económicos y sociales han garantizado la permanencia de grupos al margen de la ley que se han aprovechado del abandono del gobierno para esta zona en conflicto desde hace 50 años.

Por ende, se hace necesario conocer como en el marco del acuerdo de paz, se verá beneficiada en la construcción de una paz estable y duradera para el país, esta zona tan golpeada económica y socialmente por la concentración de actores al margen de la ley.

Metodología

El proyecto se desarrolló a través de una investigación de tipo mixta, es decir, en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una visión más completa de la situación del conflicto y post-acuerdo con la implementación de los acuerdos de paz con las FARC en el Catatumbo norte de Santander.

“Cabe destacar que el enfoque mixto va más allá de la simple recolección de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno, implica desde el planteamiento del problema mezclar la lógica inductiva y la deductiva”. (Sampieri, Collado, Babtista, 2006, p.755). Para esto se analiza en forma estadística los datos e información correspondiente a las percepciones, opiniones y necesidades, donde se miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y deben describirse para facilitar conocer el impacto de este proceso, y así poder plantear posibles soluciones u observaciones.

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se va abordar el problema o fenómeno de estudio, se tiene que la investigación es de tipo socio- económico, basado en la observación de variables, su cuantificación, así como la descripción de sucesos de historias y realidades observables y medibles. Por lo que los niveles de esta investigación son exploratorios y descriptivos:

Resultados

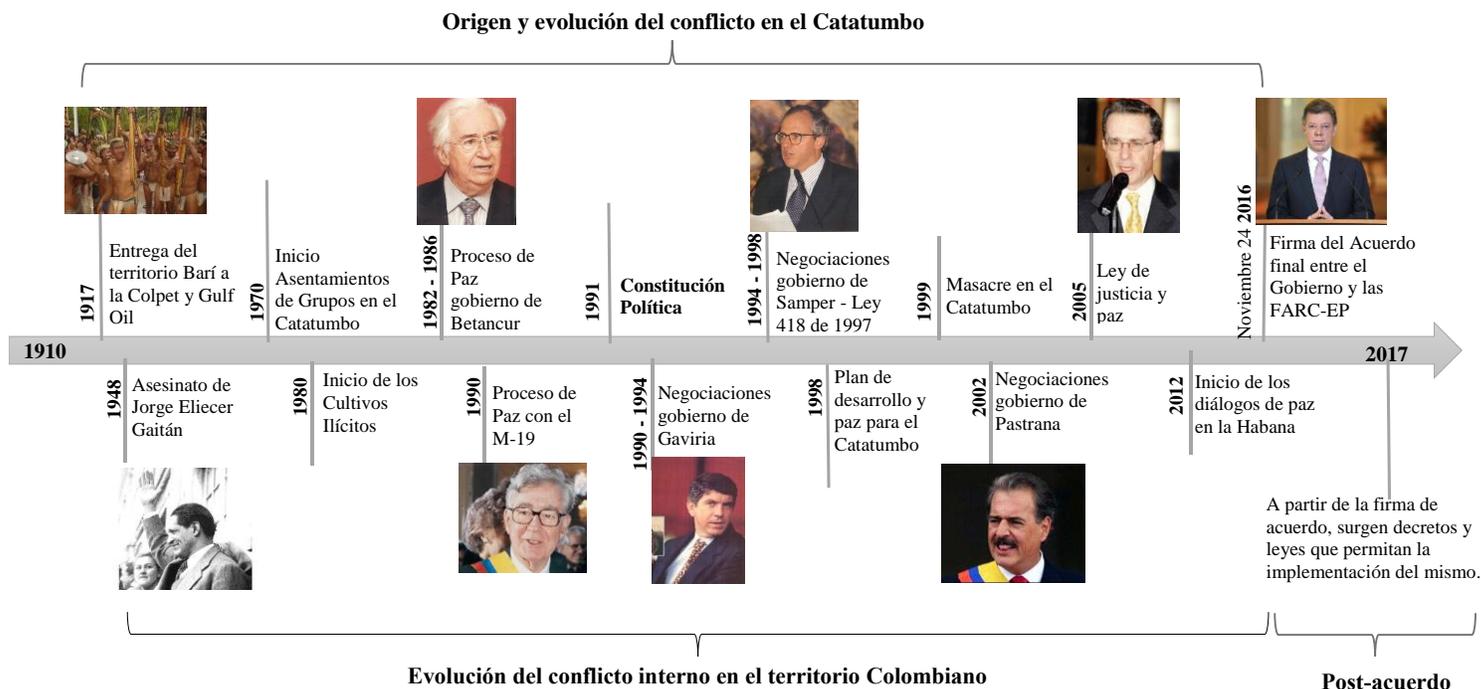
Para dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas de acuerdo a la metodología propuesta, se hace necesario partir del estudio de los orígenes del conflicto armado en el país y determinar el momento en el cuál la pugna nacional se trasladó a las zonas rurales.

Según Álvaro Villarraga (2016) del Centro Nacional de Memoria Histórica (y ex integrante del EPL), hay tres elementos que están en el origen del conflicto:

- la tendencia a ejercer violencia desde el poder y la política
- la falta de resolución en la cuestión de la propiedad de la tierra en el campo
- las faltas de garantías para la pluralidad y el ejercicio de la política.

Evolución del conflicto armado en el Catatumbo

Figura 1 Línea de tiempo de la evolución histórica del conflicto armado 1910-2017



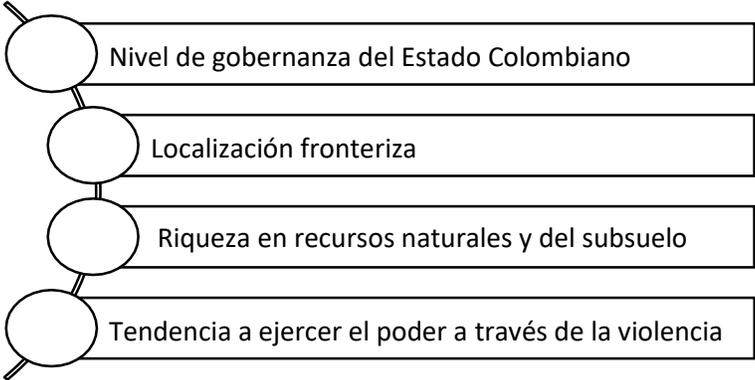
Fuente: Fonseca T & Buitrago T, (2018)

Principales causas del asentamiento y permanencia del conflicto en el Catatumbo

La permanencia del conflicto armado en esta zona estratégica que ha servido como puente para la generación de violencia constante, debida a una multiplicidad de factores

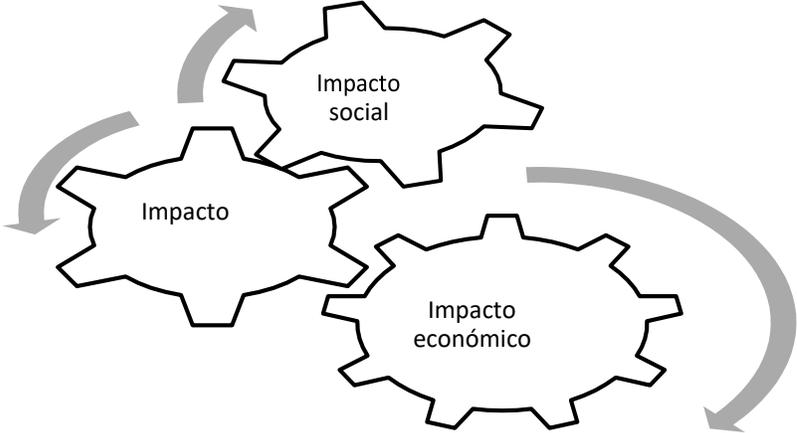
que, si bien diversos autores coinciden o no en ellos, tienen como característica común en que se interrelacionan e inciden en la persistencia del conflicto armado. (Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, 2015)

Figura 2. Principales causas de la permanencia del conflicto en el Catatumbo



Impacto del conflicto armado en las variables socioeconómicas del Catatumbo

Figura 3. Impactos de la guerra permanente



Con el fin de mitigar el impacto negativo del conflicto a las variables socioeconómicas en la región del Catatumbo el gobierno nacional en el marco de la implementación del acuerdo de paz firmado con las Farc-Ep se plantea como política pública la implementación de una reforma rural integral, convergente con el CONPES 3739 especial para la región, y que busca el mejoramiento de estas variables en el sector rural que ha sido el más afectado por más de 50 años de conflicto.

Tabla 1. *Relación variable PDET, RRI y Conpes*

CONPES 3739		RRI	Variables Evaluadas
Objetivos	Áreas de Intervención	Pilares	
<i>Crecimiento y generación de empleo (A)</i>	Acueducto, alcantarillado y aseo	Ordenamiento social de la propiedad rural y uso del suelo	Desarrollo y crecimiento económico
	Vivienda		
	Electrificación		
	Desarrollo rural	Reactivación económica y producción agropecuaria	Pobreza, desempleo e informalidad
	Tecnologías de la información y comunicación		
	Infraestructura y transporte		
<i>Igualdad de oportunidades y reducción de la pobreza (B)</i>	Salud	Educación rural	Desplazamientos (despojo de tierras) y reclutamientos forzados
	Educación		
	Cultura	Vivienda, agua potable y saneamiento	
	Niños, niñas y adolescentes	Derecho a la alimentación	
<i>Consolidación de la paz y más seguridad (C)</i>	Consolidación territorial	Reconciliación, convivencia y paz	Cultivos Ilícitos
	Cultivos ilícitos		
	Seguridad	Infraestructura y adecuación de tierras	
	Víctimas		
	Justicia		
<i>Transversales (D)</i>	Medio ambiente	Salud rural	Desestabilización ambiental y cultural.
	Gestión institucional		

Fuente: Fonseca T & Buitrago T, (2018)

El conflicto interno de un país desata innumerables consecuencias, entre las cuales se encuentran aquellas que generan un impacto negativo en las variables económicas y sociales. Se hace pertinente también destacar el impacto cultural-ambiental que se ha generado para la zona del Catatumbo y la relación existente entre las variables: un cambio en alguna de ellas, genera fluctuaciones en las demás, debido a esto se establecen las principales variables afectadas por la permanencia del conflicto, y su relación con cada tipo de impacto (económico, social y ambiental).

Tabla 2. Matriz relación entre variables afectadas por el conflicto

Variable / Tipo de Impacto	Económico	Social	Cultural - ambiental
Desarrollo crecimiento económico (PIB)	y No solo la magnitud del PIB establece evidentemente un impacto de tipo económico, también el gasto estatal en armas, por dar un ejemplo, este relacionado con este tipo de impacto.	En la definición del desarrollo económico como capacidad de generar bienestar en los integrantes del país, se evidencia un impacto social, debido a que esta falta de bienestar arraiga otras problemáticas tales como el desempleo, pobreza, deficiente acceso a servicios público, entre otros.	
Desplazamiento reclutamiento forzado	y Los desplazamientos provocan un impacto directo en la economía, por ejemplo, disminuye el aporte al PIB por el abandono (despojo) de las tierras productivas, y genera un gasto estatal las indemnizaciones a las víctimas de este flagelo, menor aporte a los ingresos del estado en términos de pagos de impuestos (ej. predial).	El desplazamiento y reclutamiento es evidentemente, una consecuencia que afecta a la parte social, además que genera la afectación d otras variables tales como el incremento de los niveles de pobreza, informalidad y desigualdad social.	
Cultivos Ilícitos	Se ha generado una economía de ilegalidad, la cual no contribuye al crecimiento económico del país, a la producción nacional (aporte al PIB).	Algunos de los impactos sociales de la producción de estos cultivo (que terminan en la elaboración de sustancias psicoactivas) está en el incremento de la conducta adictiva (si bien es decisión propia, el espacio y la circunstancias inciden), homicidios, conductas de violencia por la disputa de tierras, entre otros.	La presencia de estos cultivos ha traído la pérdida de cerca de 200.000 ha de bosque, cambios del uso del suelo, procesos erosivos, la alteración de la regulación hídrica, la pérdida de biodiversidad, el peligro de Extinción del pueblo indígena Barí y la contaminación de las fuentes hídricas. (Defensoría del pueblo, 2006)

Pobreza, desempleo e informalidad	Elementos como la inflación (precios altos no permiten el consumo) falta de oferta laboral, favorecen las condiciones de desempleo y pobreza, contribuyendo así al estancamiento del desarrollo económico.	Inequidad, desigualdad y marginalidad son solo algunos términos asociados a estas variables de impacto social, que afecta evidentemente a la población civil.	“la relación con el medio ambiente es evidente ya que los pobres dependen de la agricultura, el capital físico y ambiental con el que cuentan” (Cordero Arroyo, 2016) Entendido de otra manera, la población en condición de pobreza, utiliza alternativas como los cultivos de coca, los cuales tienen un importante impacto ambiental.
Salud, servicios públicos, educación y vivienda	La poca cobertura de servicios de públicos no incentiva por citar un ejemplo la creación de Empresas, la innovación (sin medios de comunicación no llega la información) y por supuesto un desarrollo de la economía.	Directamente un impacto social, se debe su déficit mayormente al difícil acceso a La zona (de los prestadores de servicios y de profesionales tales como médicos, docentes, etc.), generando así condiciones de inequidad en la población. Está relacionado a su vez con las situaciones de pobreza.	
Homicidios, secuestros, extorsiones y minas antipersonales	Además del impacto social, genera un impacto de tipo económico debido a la inversión realizada por parte del estado en actividades de desminado, mayor presencia de la fuerza pública (aunque a veces no se evidencia) e indemnizaciones o reparaciones a las víctimas, atención médica, entre otros.	La máxima expresión de violencia contra la población civil, relacionada con incremento en el índice de mortalidad (por razones no naturales), genera también afectaciones de carácter emocional y psicológico.	La presencia de minas antipersonas, genera afectaciones en el suelo, en la flora y fauna (que también puede ser víctima de estos artefactos). Los residuos no se pueden biodegradar, el proceso de desminado produce erosión del suelo y las ondas explosivas también producen afectaciones.
Desestabilización ambiental y cultural	Ciertamente, la explotación del subsuelo genera ingresos por concepto de regalías, pero de otro lado, la restauración del ambiente genera costos, ejemplo claro es la cifra Costo por cada ataque petrolero, la cual suma \$1.045 millones.	La afectación a los Barí, es también un impacto de tipo social, generado en las amenazas constantes para esta comunidad, la disputa por territorios y masacres ocurridas.	Este desequilibrio en el medio ambiente generado, amenaza con destruir la calidad de zona boscosa y siglos de cultura ancestral.
Infraestructura vial	El mal estado de las vías no permite el transporte de la producción agrícola generada en la zona rural, lo cual se traduce en pérdidas y menor aporte al PIB, solo por citar algunos ejemplos.	El acceso a centros poblados se dificulta para la población, conseguir medicamentos se hace tedioso, se genera inseguridad, etc.	

Inversiones, gastos y medios de financiación en el marco del post-acuerdo

La implementación del acuerdo de Paz firmado con las FARC-EP generará un indeterminado número de impactos a la economía del país, debido a que se requiere de una gran inversión a corto y largo plazo para cumplir con todo lo pactado.

Según el Marco Fiscal de Mediano plazo del año 2017 presentado por el Ministerio De Hacienda, se identificó la estimación de inversión necesaria en el marco de la implementación del acuerdo de Paz con las FARC, el costo total estimado del acuerdo asciende a \$129,5 billones de pesos

Tabla 3. Resumen de estimación de costos totales por punto del Acuerdo

Punto	Costo total (\$ Billones)	Participación sobre el total
Reforma Rural Integral	110.6	85.4%
Participación política	4.3	3.3%
Fin del Conflicto	1.9	1.5%
Drogas Ilícitas	8.3	6.4%
Victimas	4.3	3.3%
TOTAL	129.5	100%

Nota: Tomado del Marco Fiscal de mediano plazo, p. 224.

La planeación de estas inversiones se realizó en un horizonte de 15 años teniendo en cuenta los plazos de aplicación pactados en el acuerdo y los ritmos de ejecución, en la que se compara con el porcentaje del PIB que se usará para estas inversiones.

Tabla 4. Fuentes de financiamiento del posconflicto

Fuente	Costo total (\$ Billones)	Participación sobre el total
Presupuesto General de la nación	46.7	36.0%
Sistema General de Participaciones	37.8	29.2%
Sistema general de regalías	19.7	15.2%
Entidades Territoriales – Recursos propios	5.5	4.3%
Cooperación Internacional	11.6	8.9%
Inversión Privada	8.3	6.4%
TOTAL	129.5	100%

Nota: Tomado del Marco Fiscal de mediano plazo, p. 228.

Conclusiones

La región del Catatumbo Norte de Santander es una región con gran riqueza natural; hídrica; montañas; zonas boscosas inexploradas; y presencia de resguardos indígenas. Aunque algunos estudios replican que se compone de ocho o nueve municipios, debido a la inmersión en el conflicto y a la ubicación geográfica se ha establecido que según el Conpes 3739 se conforma por once municipios con extensión geográfica total de 11.126 km²: Convención, El Carmen, Hacarí, El Tarra, Tibù, San Calixto, Sardinata, La Playa, Teorama, Ocaña y Abrego.

Las consecuencias de la guerra permanente son de tipo económico y social pero presentan una interrelación entre ellas y se arraigaron en la población rural; en los niños y mujeres que se han convertido en las principales víctimas de desplazamientos, reclutamientos, masacres, violencia sexual, pobreza, desempleo y demás.

El acuerdo de paz entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP firmado el 24 de noviembre del 2016, es un acuerdo bien estructurado, enfocado en los niveles territoriales y en la zona rural que ha sido la afectada durante más de 50 años por el conflicto, aunque aún hace falta tiempo para su completa implementación, demuestra ser un acuerdo que totalmente aplicado, generará un horizonte de mejoramiento para el país. Se generaron los siguientes avances de relevancia:

- Se evidenció en el tema de tierras un avance en la implementación normativa; en la creación del fondo de tierras, se decretó e inicio a implementarse los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) en la zonas priorizadas; se inició la prueba piloto de catastro multipropósito en 23 municipios del país; se implementó el plan 51x50 de mejoramiento vial de alrededor de 50 km de vías; además de otros planes de infraestructura que se adelanta de la mano de la comunidad, en temas de infraestructura y adecuaciones, tecnologías y comunicaciones. Se resaltan los avances en temas de educación para la zona del Catatumbo con la puesta en marcha del Complejo Superior de Educación Rural-Catatumbo. Se han retrasado los calendarios, pero con mayor compromiso del Gobierno Nacional y las entidades territoriales se puede lograr implementar la totalidad de acuerdos.

- En relación con el acuerdo sobre el fin del conflicto y las víctimas; las garantías de seguridad planteadas no se están implementando eficientemente, evidenciándose esto en el incremento de los homicidios a líderes sociales; el tribunal de la JEP aún no inicia sus labores que eviten la impunidad; y la reincorporación de los subversivos a la vida política, no ha sido tomada de la mejor manera, queda un vacío en el tema de convivencia y perdón.

- En cuanto a la solución del problema de las drogas de uso ilícito, se inició la

Implementación del PNIS o Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, con cerca de 29 acuerdos colectivos de sustitución que apenas empiezan a despegar. En el caso del Catatumbo se firmó el primer acuerdo con veredas aledañas a la zona veredal transitoria, y aunque ya debería haber avanzado, este se encuentra aún en su primera fase. Esta región sobresale por ser una zona altamente productora de coca y que a un año después de la firma de los acuerdos solo se haya firmado un acuerdo en esta zona demuestra que falta mucho trabajo en este tema, es de anotar que la información que están suministrando las familias sobre las hectáreas sembradas con cultivos ilícitos no se ha podido verificar en su totalidad, lo que podría darse por una manipulación de la información.

El análisis de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos y la correlación entre las respuestas de las preguntas permitió conocer de la población civil (i) que existe un bajo nivel de escolaridad, lo cual se asocia con el bajo nivel de ingresos y la mayor parte de la población son trabajadores independientes y en algunos casos desarrollan actividades asociadas con la siembra de cultivos de uso ilícito; (ii) el principal impacto por la guerra constante se encuentra en los desplazamientos forzados y homicidios, se evidencia el abandono estatal pese a que el gobierno ha realizado algún tipo de inversión en la zona (por citar un ejemplo no es el suficiente pavimentar un solo kilómetro de carretera cuando existen casi dos mil en pésimo estado), y de la fuerza pública (i) que la mayoría no supera los 35 años (población joven) y existe un bajo nivel de escolaridad pero pese a ello los salarios son cuantiosos (debido quizá por el riesgo, pero que demuestra así que la guerra requiere gran inversión); (ii) que ingresaron de manera voluntaria al ejército como forma quizá de mejorar su calidad de vida ya que la mayoría son de estrato uno, o bien por dar lucha en contra de los abusos debido a que también afirmaron haber sido víctimas del conflicto; y (iii) evidencian inversión estatal, desconocen gran parte del acuerdo y reconocen la presencia de otros grupos armados que pretenden tomar el lugar de las FARC.

Referencias

- Alvarez Riascos, K. T. (2016). *Desarrollo local como herramienta de postconflicto en Colombia*. Universidad de Alicante.
- Fonseca T & Buitrago T, (2018) "*Evaluación del impacto de las variables socio-económicas del proceso de la construcción de la paz en la zona del catatumbo norte de santander del 2010 al 2017*" (Tesis de pregrado) Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.
- Fundación Ideas Para La Paz. (septiembre de 2013). *Dinámicas del Conflicto Armado en el Catatumbo y su Impacto Humanitario*.

- Fundación Ideas para la Paz. (febrero de 2015). *LAS FARC HOY EN EL CATATUMBO. Área Dinámicas del Conflicto y Negociaciones de Paz.*
- Gobernación de Norte de Santander. (2015). Insumos para una agenda de paz en Norte de Santander. *Análisis cartográfico frente a los posacuerdos de paz.* Cúcuta.
- Gobierno Nacional. (24 de noviembre de 2016). Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto Armado y la Construcción de una Paz Estable y Duradera. Colombia.
- Gobierno Nacional. (2016). Cartilla Pedagógica Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera. Colombia.
- Gobierno Nacional de Colombia. (28 de enero de 2017). Acuerdo entre el gobierno nacional, las farc-ep y las comunidades campesinas de las veredas: Caño Indio. El progreso 2, Chiquinquirá y Palmeras mirador, del municipio de Tibú.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mc Graw Hill.
- Instituto Kroc de Estudios Internacionales de Paz - Universidad de Notre Dame. (noviembre de 2017). Informe sobre el estado efectivo de implementación del acuerdo de paz en Colombia.
- Presidencia de la República. (2015). Decreto 1084. *Por medio del cual se expide el Decreto Unico Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.* Bogotá DC.
- Presidencia de la República. (9 de noviembre de 2015). Decreto 2176. *Por el cual se reglamenta el funcionamiento del consejo interinstitucional del posconflicto creado por el artículo 127 de la ley 1753 de 2015.* Bogotá DC.
- Presidencia de la República. (16 de Enero de 2017). Decreto 062. *Por El Cual Se Designan Los Representantes Del Gobierno Nacional Ante La Comisión De Seguimiento, Impulso Y Verificación A La Implementación Del Acuerdo Final.* Bogotá D.C.
- Presidencia de la República. (27 de ABRIL de 2017). Decreto 691. *Por el cual se sustituye el fondo para la sostenibilidad ambiental y desarrollo rural sostenible en zonas afectadas por el conflicto por el “fondo colombia en paz (fcp)” y se reglamenta su funcionamiento.* Bogotá DC.
- Presidencia de la República. (26 de enero de 2017). Decreto Ley 121. *Por medio del cual se adiciona un capítulo transitorio al Decreto 2067 de 1991.* Bogotá D.C.
- Presidencia de la República de Colombia. (2017). *Decretos para la paz.* Obtenido de <http://especiales.presidencia.gov.co/Documents/20170608-decretos-para-la-paz/decretos-paz.html#un-campo>
- Prieto, M. J. (2017). Análisis de los efectos del conflicto armado sobre el crecimiento económico en la región del Catatumbo Norte de Santander 2010-2015: Algunas reflexiones.
- Villamizar, W. (abril de 2016). *Plan De Desarrollo Para Norte De Santander 2016-2019: “Un Norte Productivo Para Todos”.* Gobernación Norte de Santander.

Capítulo 31. Gestión: Socialmente Responsable en Instituciones de Educación Superior Pública

Ivonne Maria Gil Osorio¹, Hernan Carrillo Hernández², Edna Elizabeth Aldana Rivera³

Resumen

Este artículo se origina de la tesis doctoral que estudió la categoría responsabilidad social en instituciones de educación superior, con el propósito de contextualizar como las universidades desarrollan este aspecto tan fundamental en este nuevo milenio, teniendo en cuenta que estas organizaciones son las llamadas a propiciar cambios en la sociedad. Este estudio estuvo sustentado doctrinalmente y teóricamente por Gil (2012), Cruz Ayuzo, (2008), Mejía (2005), Vallaey, (2007) entre otros. Se realizó con abordaje epistémico y metodológico, determinando que la investigación tiene un paradigma post – positivista, método cualitativo basado en un enfoque etnográfico, se determinaron los sujetos informantes que serían Universidades del sector público. Además, se estableció aplicar un guion de entrevista semiestructurado, abordándola como una investigación de tipo descriptiva, etnográfica, de campo, no experimental. Los hallazgos que se evidenciaron que la gestión de responsable de estas instituciones se realiza de manera tangencial, desde sus programas, políticas y extensión, el cual debe fortalecerse, siendo que las universidades del nuevo milenio son las llamadas a generar ciudadanos probos, que cumplan una función social mediante una sinergia de sus funciones sustantivas.

Palabras clave: Responsabilidad social universitaria, gestión, extensión.

Abstract

This article originates from the doctoral thesis that studied the category social responsibility in institutions of higher education, with the purpose of contextualizing how

¹ Economista de la Universidad del Atlántico, Magister en Gerencia Empresarial, Doctora en Ciencias Gerenciales y Postdoctora de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Investigador Junior categorizado por Colciencias. Docente investigador del grupo: TCEA de la Universidad Libre de Barranquilla – Colombia. E-mail, ivonne.gilo@unilibre.edu.co ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2400-9128>

² Ingeniero de Alimentos de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD, Magister en Proyectos de Investigación y Desarrollo, Doctor en Ciencias Gerenciales. Investigador Junior categorizado por Colciencias. Docente investigador del grupo de investigación Innovemos, Gerencia & Tecnología Universidad de la Guajira Sede Maicao – Colombia. E-mail, hcarrillo@uniguajira.edu.co ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4624-5244>

³ Enfermera de la Universidad de los Llanos, Magister en Educación de la Universidad Simón Bolívar – Barranquilla, Doctora en Ciencias Gerenciales y Postdoctora de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Investigador Junior categorizado por Colciencias. Docente investigador Facultad Ciencias de la Salud Universidad Simón Bolívar Barranquilla – Colombia. E-mail, ealdana@unisimonbolivar.edu.co ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0265-7298>

universities develop this fundamental aspect in this new millennium, taking into account that these organizations are the calls to promote changes in society. This study was supported doctrinally and theoretically by Gil (2012), Cruz Ayuzo, (2008), Mejía (2005), Vallaey, (2007) among others. It was carried out with an epistemic and methodological approach, determining that the research has a post-positivist paradigm, a qualitative method based on an ethnographic approach, the informant subjects that would be public sector universities were determined. In addition, it was established to apply a semi-structured interview script, addressing it as a descriptive, ethnographic, field, non-experimental investigation. The findings that showed that the management of those responsible for these institutions is carried out in a tangential way, from their programs, policies and extension, which should be strengthened, since the universities of the new millennium are the calls to generate probos citizens, who fulfill a social function through a synergy of its substantive functions.

Keywords: University social responsibility, management, extension.

Introducción

Sin importar su carácter privado o público las empresas, con o sin ánimo de lucro, son socialmente responsables de las actividades que realizan, teniendo en cuenta que en la última década el concepto de responsabilidad social empresarial se ha constituido como una tendencia en crecimiento, dado esto que las empresas se han visto involucradas en el crecimiento y auge de los valores éticos de la sociedad, lo cual se manifiesta que tiene ellas de involucrarse con la comunidades y el entorno.

Con el avance de los sistemas de información y comunicación que se han producido por efectos de la globalización, por tal razón las universidades del país, deben ser las transformadoras y participes del desarrollo, teniendo en cuenta los problemas socioeconómicos que se tienen. La función principal de las universidades es brindar una formación encaminada principalmente al desarrollo del entorno. No sólo profesional sino también de personas integradas en la sociedad; la generación y transmisión de conocimiento; y la extensión, que se define como la presencia de la universidad en aquellas realidades en que debe presentarse y actuar.

Dentro de este contexto, Mendoza y Gil (2019), la Responsabilidad social empresarial, es aplicable a todas las empresas. La presente Comunicación se adopta junto con una iniciativa de empresa social (IES) que apoya un tipo específico de empresas, a saber,

aquella cuya primera finalidad es explícitamente de orden social o medioambiental, cuyos beneficios son reinvertidos en esa finalidad y cuya organización interna refleja los objetivos sociales. La iniciativa de empresa social (IES), tiene como finalidad un ecosistema que permita el desarrollo de las empresas sociales y la innovación social y su contribución a la economía de mercado social europea.

Según La Organización de Estados Americanos (OEA) & el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2007), la responsabilidad social de las universidades se define como ...una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad para promover un desarrollo sostenible.

Es por esto, que las IES como entidad docente, investigadora y socializadora, es el principal agente de cambio axiológico, debiendo proporcionar respuestas a los problemas reales y actuales de la sociedad, donde genere nuevos conocimientos que expliquen la realidad, dando respuestas sostenibles a los problemas sociales y medioambientales que atañen hoy al mundo y capacitar al capital humano que debe reaprender y emprender el cambio axiológico.

La Asociación Colombiana de Universidades, ASCUN, indica que la responsabilidad social de la Educación superior es “formar el talento humano idóneo, competente y ético que se requiere para enfrentar los retos de la sociedad del conocimiento y de una economía cada vez más necesitada de humanismo y de sostenibilidad ambiental” (2010, p. 47). De esta manera, la responsabilidad social se constituye como clave para lograr un cambio en la enseñanza superior, a fin de que los futuros profesionales adquieran en su formación integral principios que garanticen la sostenibilidad de su entorno social y ecológico.

Al respecto Benayas & Alba (2007), expresan que las IES son espacios reducidos, donde pueden identificarse los mismos problemas sociales que atañen realidades más amplias. De manera tal, que, ocupándose de sus propios impactos, siendo coherente entre su construcción y su acción en su enseñanza, investigación y extensión, se encuentran en la capacidad de formular soluciones sostenibles y concretas para el mundo desde su propia comunidad universitaria.

En virtud de lo expuesto, las universidades tienen la responsabilidad de proporcionar formación científica, profesional, humanística, artística y técnica del más alto nivel, contribuir: a la competitividad económica para el desarrollo humano sostenible; promover la generación, la difusión del conocimiento en todas sus formas; contribuir a la

preservación de la cultura nacional, desarrollando las actitudes y valores que requiere la formación de personas responsables, con conciencia ética, solidaria, reflexivas, innovadoras, críticas, capaces de mejorar la calidad de vida, consolidar el respeto al medio ambiente, a las instituciones del país y a la vigencia del orden democrático.

Desarrollo

Actualmente en un mundo que vive constantes cambios que suceden diariamente, en donde hoy las instituciones de educación superior son las que están llamadas a ser responsables socialmente con su stakeholders, dada sus características misionales como son la docencia, la investigación, la extensión y la proyección social, las cuales unidas son funciones sustantivas de las universidad, están llamadas ser responsabilidad universitaria desde una perspectiva amplia en pro del desarrollo de la sociedad.

En relación a lo planteado Vallaeys (2016) y Gaete (2015), quienes señalan que la RSU, ha de ser un compromiso congruente con todas las partes interesadas en las IES, las cuales todos los estamentos de estas instituciones desde la administración central, formación, investigación y extensión, mediante la articulación de sus impactos. En coherencia con su quehacer organizativo, tendiente a generar conocimientos hacia la sociedad.

Por su parte Vallaeys (2014), sobre la base del compromiso con el cambio social, los derechos humanos, la solidaridad, la justicia social y la democracia participativa, la universidad orienta y responde a la demanda social a través de una oferta académica pertinente, renovada y actualizada que garantiza una sólida formación profesional, científica, técnica y humanista, actualizada y pertinente. Los currículos de las carreras deberían evidenciar la vigencia de estos principios y valores.

De igual manera Gil (2012) citando a la UNESCO (2007), en la Conferencia Mundial de educación superior, se plantea en unos de los puntos relacionados con la Responsabilidad Social Universitaria (artículo 6 de la declaración), la responsabilidad que tienen las universidades de tener orientaciones de largo plazo que permitan resolver las necesidades y aspiraciones sociales, inculcando esta responsabilidad a los estudiantes.

En continuidad con lo anterior, la responsabilidad social universitaria, debe ir encaminada a tres aspectos fundamentales: La formación, no sólo profesional sino también de personas integradas en la sociedad; La generación, y transmisión de conocimiento; y La extensión, que se define como la presencia de la universidad en aquellas realidades en que debe presentarse y actuar. En ese mismo orden de ideas a

continuación se relacionan un cuadro comparativo desde la perspectiva interpretativa del investigador las diferentes posturas doctrinales de responsabilidad social:

Cuadro 1. Análisis comparativo de los estudios realizados

AUTOR 1	AUTOR 2	AUTOR 3	AUTOR 4	AUTOR 5
Torres G. (2011)	Rivera y Malaver (2011)	Del valle (2011)	Gaete, R. (2012)	Gil, Carrillo y Aldana (2019)
Responsabilidad Social Empresarial	La organización: los stakeholders y la responsabilidad social”	La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas	Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad Con la sociedad desde la perspectiva de las Partes interesadas.	Postura del investigador
Concluye que para mantener una actuación ética y responsable y mejor aún llevarla a niveles superiores, dentro de un mundo empresarial y competitivo, basta con incorporar dentro de la cultura organizacional aquellos elementos que permitan y garanticen al C.C. Lago Mall como a cualquier otra empresa el establecimiento de relaciones basadas en el compromiso y la responsabilidad social.	Los límites de las acciones de las organizaciones los establece el bien común. Una empresa debe ser responsable con cada uno de los individuos y grupos con quienes tiene un vínculo directo, lo que permite que el bien común sea preservado (ej., derecho a respirar un aire limpio, la empresa es responsable de no afectar el ecosistema). Pero el bien común de los stakeholders de la empresa no constituye la totalidad del bien común de los stakeholders de la sociedad.	La responsabilidad social empresarial no puede es una simple acción marginal, complementaria y oportunista de una empresa para lograr beneficios y que de paso le brinde crear una imagen de aceptación ante la sociedad. Antes, por el contrario, la responsabilidad social empresarial debe ser reconocida como un nuevo paradigma que exige gestión estratégica que genera ventaja competitiva y que como tal, debe ser aprovechada para la permanencia de una empresa en un mercado tan cambiante. Es que la responsabilidad social empresarial no es	En el ámbito de la RSU se relaciona con la necesidad de crear en el corto plazo, una entidad organizativa que consolide estos primeros pasos que la universidad ha recorrido en esta materia, concentrada especialmente en la coordinación y sensibilización institucional de esta temática al interior de la institución, así como respecto de la relación que estos esfuerzos pueda tener con los actores sociales externos que se vean interesados o afectados por el comportamiento socialmente responsable de la UVa. Una de las primeras conclusiones que surgen como resultado del análisis presentado en este	Luego de revisar y analizar los conceptos de las investigaciones aquí relacionadas, es pertinente aseverar, que para que exista una verdadera responsabilidad social dentro de las organizaciones, se hace necesario que la misma cumpla con una serie de condiciones que la oportunidad de saber que está cumpliendo con la sociedad, con el medio y su entorno, dejando a empleados, proveedores satisfecho. Del mismo modo las universidades deben cumplir con sus estudiantes, docentes y todos los estamentos que forman parte de la institución educativa, esa es una manera de evidenciar la

AUTOR 1	AUTOR 2	AUTOR 3	AUTOR 4	AUTOR 5
Torres G. (2011)	Rivera y Malaver (2011)	Del valle (2011)	Gaete, R. (2012)	Gil, Carrillo y Aldana (2019)
		<p>una práctica aislada e individual, es y debe ser un compromiso de todos, que incluya a toda la estructura jerárquica de una empresa. Los miembros de la empresa deben considerarla parte del día a día dentro de sus actividades, por lo que se hace imprescindible una gestión que requiere de estrategias adecuadamente diseñadas, que cuenten con un liderazgo protagónico y con mecanismos de control muy bien monitoreadas.</p>	<p>trabajo, nos permite inferir que las instituciones de educación superior en todo el mundo, en especial las universidades, se enfrentan actualmente a un proceso de cambio social importante que las involucra, y que simultáneamente coloca en entredicho algunos de los aspectos más importantes de su misión institucional. Dentro de los aspectos cuestionados socialmente, se podría mencionar por ejemplo la empleabilidad de sus egresados, sus estructuras de gobierno y gestión, la calidad e interés social de su investigación científica, o sus aportes al desarrollo y preservación de la cultura de la sociedad, como muestras de los temas en donde las universidades están siendo fuertemente criticadas actualmente, por diferentes instancias y sectores de una sociedad que ha cambiado profundamente, sin observar ese</p>	<p>responsabilidad social.</p>

AUTOR 1	AUTOR 2	AUTOR 3	AUTOR 4	AUTOR 5
Torres G. (2011)	Rivera y Malaver (2011)	Del valle (2011)	Gaete, R. (2012)	Gil, Carrillo y Aldana (2019)
			mismo nivel de cambios en las instituciones universitarias, quizá de allí el origen de una parte importante de las críticas. De esta manera, también existen objeciones respecto de su funcionamiento interno, siendo frecuentes los reclamos por la fuerte endogamia presente por ejemplo en las oposiciones para poder optar a una plaza de catedrático; las permanentes disputas por la distribución de los recursos entre los diferentes Departamentos o Facultades.	

Fuente: Elaboración propia de los autores (2019).

En edición a lo indicado en el cuadro, Gil y Carrillo (2014), que las IES deben propender por una gestión responsable de los impactos de la organización, la cual debe retornar en beneficios para la institución, cada vez que sea posible, para que la RSU de la organización sea una política sostenible y eficiente. Al ser socialmente responsable, la organización se desarrolla en un entorno mejor.

Impactos de RSU

Plantea Gil (2012), que los impactos de las IES deben cumplir con la responsabilidad de proporcionar formación científica, profesional, humanística, artística y técnica del más alto nivel. Con el fin de contribuir: a la competitividad económica y al desarrollo humano sostenible; promoviendo la generación, desarrollo y difusión del conocimiento en todas sus formas; para preservar la cultura y desarrollar actitudes que contribuyan al crecimiento de la sociedad.

Con relación a lo mencionado Mejía (2010), reafirma los planteamientos Vallaey, De la Cruz y Sasia (2009), quienes indican el aporte que las instituciones de educación superior para cumplir con su función de docencia, investigación y extensión, deben aplicar impactos que generen influencia en el entorno. Lo cual deben articular sinérgicamente todos los estamentos que integran a las IES. Que mediante acciones de gestión responsable de los impactos específicos de las IES éstas conducen a definir políticas articuladas hacia promoción de calidad de vida institucional laboral y medioambiental, formación académica integral, gestión social del conocimiento y participación social, creando una sinergia entre programas de RSU, lo que se expresa en la imagen 1.

Imagen 1. Sinergia entre programa de RSU



Fuente Vallaey (2009)

Según Gallardo Pino y Martínez Pérez, (2014, p. 65), las IES tienen por misión crear conocimiento y formar científicos y profesionales orientados a satisfacer las necesidades de desarrollo del país. Los temas de la pobreza, de la desintegración social, el desarrollo del capital social, la protección de los recursos naturales, en otras palabras, el desarrollo sustentable, debería estar en el centro de sus preocupaciones.

De acuerdo a lo señalado por Valle y Chirinos (2014), la RSU se alinea a la extensión universitaria la cual conjuga elementos tan importantes como el trabajo de participación, promoción humana comunitaria, las alianzas estratégicas entre la sociedad civil, el Estado, el sector privado, la academia, y el trabajo multi, inter y transdisciplinario desde distintas líneas de acción, en un proceso dialógico de retroalimentación constante.

La Responsabilidad Social Universitaria, en el marco de las Universidades de AUSJAL (2007), se ha de entender como la habilidad y efectividad de la universidad para responder a las necesidades de transformación de la sociedad donde está inmersa, mediante el ejercicio de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión.

Al respecto señala la Universidad Construye País (2006), el concepto de responsabilidad social universitaria, la capacidad que tiene la Universidad como institución de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión.

En relación a lo planteado, que el reto de la RSU plantea actualmente en medio de grandes conflictos sociales, económicos, políticos y culturales, exigiendo importantes transformaciones éticas en sus relaciones sociales amplias reformas institucionales y cambios en sus planteamientos de políticas que impulsen la construcción de nuevos modelos.

En virtud de los señalamientos esbozados, las IES son las que están llamadas a propiciar espacios tanto interno como externo en la generación de nuevos conocimientos que estimulen programas y proyectos sociales en función de contribuir a mejorar las condiciones de calidad de vida no solo del entorno donde están ejerciendo sus actividades de formación profesional, sino que se proyecte más allá con la finalidad de coadyuvar a la construcción de una sociedad más justa y equitativa, considerando los cambios de los escenarios globales.

Metodología

El paradigma que origina investigación y para efectos de este artículo es el enfoque cualitativo. Según las informaciones que se mencionaron en los párrafos anteriores el método de abordaje de la actual investigación está basada en la investigación etnográfica de corte cualitativa, la cual se orientara a un estudio de tipo descriptivo de un grupo de individuos los cuales están acostumbrados a compartir juntos su forma de vida, para ello el proceso de la recolección de la información estará relacionado al estado actual con la categoría responsabilidad social universitaria, por la cual se presentaran en el momento de la recopilación de la información, sin deducir ni confirmar hipótesis.

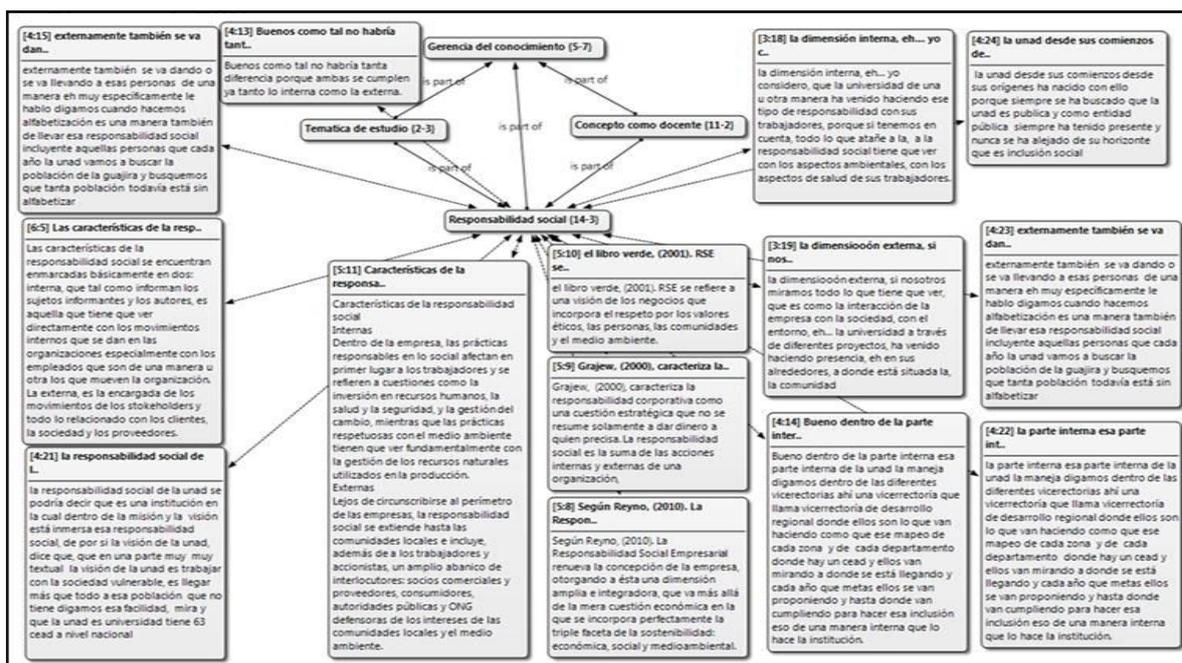
Considerando lo planteado la investigación es de diseño etnográfica el cual pretende explorar, examinar y entender sistemas sociales (grupos, comunidades, culturas y sociedades Hernández et al (2014) citando a Creswell, 2013b, Murchison, 2010 y Whitehead, 2005, así como producir interpretaciones profundas y significados culturales

(LeCompte y Schensul, 2013 y VanMaanen, 2011), desde la perspectiva o punto de vista de los participantes o nativos.

Con la intención de lograr el propósito de la investigación se diseñó un guion de entrevistas, el cual brindo luces para conseguir los propósitos establecidos, con el fin de utilizar una entrevista semiestructurada y recolectar la información necesaria. En el proceso de la misma se utilizaron los medios de audio o grabaciones que permitieron analizar y observar los hechos.

Resultados

Siendo, así las cosas, la investigación tuvo como elemento del contexto del análisis de dos instituciones de educación superior del sector público, en donde los sujetos informantes claves estarán representados por los vicerrectores académicos y de investigación de las Universidades. Asimismo, se realizó un diseño semántico que permitió realizar los hallazgos que se presentan a continuación:



Cuadro2. Relación de informantes

Códigos	Informantes
3:18 - 3:19	Informantes 1
4:13 - 4:14 - 4:15 - 4: 21 - 4:22 - 4:23 - 4:24	Informantes 2
5:8 - 5:9 - 5:10 - 5:11	Autor de doctrinas
6:5	Investigador

Observaciones: los códigos son los que se encuentran en la parte superior izquierda de las citas.

Fuente: Elaboración propia de los autores (2019).

En virtud de lo anterior, la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria busca resituar a la Universidad en la sociedad, alineando sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación, extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social. Esta responsabilidad se realiza mediante una autorreflexión institucional transparente con participación dialógica de toda la comunidad universitaria y los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario o afectados por él, y persigue la transformación efectiva del ejercicio del saber en la sociedad hacia la solución de los problemas de exclusión, inequidad, e insostenibilidad.

Finalmente, la Universidad está llamada a convertirse en la institución docente y científica principal en los territorios, ya que es capaz de construir conexiones para la circulación del conocimiento entre las instituciones y el resto de los actores, acercando los procesos académicos a las necesidades y demandas de cada localidad y creando las premisas para elevar la pertinencia y el impacto universitario en la sociedad.

Con respecto a lo señalado, las IES deben asumir la responsabilidad que le corresponde como actor clave en el tejido social contemporáneo, capaz de dinamizar a través de sus procesos formativos el desarrollo económico, social y cultural y con ello lograr una ciudadanía más comprometida con el devenir histórico-social. Medina y Cols (2018).

Conclusiones

La gestión de la responsabilidad social en las instituciones abordadas y sus respectivos representantes consideraron que cumplen con los procesos de informes, auditorias, aseguramiento de la calidad y el manejo ecológico promovido en las instituciones en mención, la inversión social se vincula con aporte que se les hace a las comunidades estudiantil y a la sociedad involucrada en los procesos.

Las características de la responsabilidad social, enmarcadas en los impactos de la responsabilidad social universitaria, la cual se puede considerar que hay un cumplimiento con la parte organizacional, con los trabajadores, cuerpos administrativos y estudiantes, externamente se cumple con todos los proveedores, sociedad y todos los stakeholders.

Sin embargo, todavía no se ha logrado consolidar un proceso de cumplimiento de la gestión integrada que permita hacer frente a todas las problemáticas afrontadas por las

instituciones en lo que concierne a la responsabilidad social, dicho de otra manera, la relación que puede generar cada organización.

Para que sea más efectivo el cumplimiento de la responsabilidad social, el Ministerio de Educación Nacional debe proponer políticas de calidad ética en las Instituciones de Educación Superior de sector público, que generen impacto en los seres involucrados actuando con socialmente responsable.

Las instituciones de educación superior poseen una responsabilidad y un compromiso con las políticas del estado, objetivos, metas, bienes y servicios, esto hace que se coloquen en una sola dirección para brindarles un mejor beneficio a la comunidad universitaria en general y a la sociedad. De acuerdo a los proyectos educativos institucionales de las instituciones objeto de estudios, que describen “la universidad se debe a la sociedad, es decir a formar personas con capacidad para hacer uso público de su razón”, para tales efectos los rectores de las mismas desarrollen además del marco legal que le confiere el estado, pueda contar con políticas diseñadas por él como máximo representante de la institución y por su equipo de trabajo que le permita, planificar, crecer y desarrollarse.

Referencias

- Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN). (2010). Políticas para la educación superior en Colombia, 2010- 2014: Hacia una nueva dinámica social de la Educación Superior. Bogotá: ASCUN.
- Benayas, J. & Alba, D. (2007). La Universidad como Referente Social del Cambio hacia un Futuro Sostenible. Universidad y ambiente - cuarto seminario internacional. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A Politécnico Grancolombiano Red Colombiana de Formación Ambiental.
- De la Cruz, Ayuzo, C. (2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)* ISSN: 0798-1228 / ISSN: 2610-7759 (En línea), [S.l.], v. 13, n. 2, p. 17-52, oct. 2009. ISSN 2610-7759. Disponible en: <http://ess.iesalc.unesco.org.ve/ess3/index.php/ess/article/view/39>
- Gaete Quezada, R. (2015). El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección. *Cuadernos de Administración*, 31 (53), 97-107. <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=225040779009>
- Gaete, R. (2012), Participación de los stakeholders en la evaluación del comportamiento socialmente responsable de la gestión universitaria: perspectivas, obstáculos y propuestas. Comunicación presentada en el Congreso de AECA, Valladolid.
- Gallardo Pino, C. y Martínez Pérez, A. (2014). Una experiencia de aplicación, la inteligencia social como eje transversal dentro del programa de universidad saludable en la Universidad Rey Juan Carlos. En: Écija Gallardo, C. y Velasco Furlong, L. (Eds.). *Inteligencia social: aplicación práctica en el contexto educativo. La humanización de las relaciones sociales*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Gil I. y Carrillo (2014). : Gerencia del conocimiento como arista de la innovación para sostenerse en vigencia las instituciones de educación superior en Colombia. Memorias I Jornada Binacional de Investigación de la URBE (CICAG)- Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
- Gil-Osorio, I. (2012). El rol de las universidades públicas frente a la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Panorama Económico*, 20, 235-250. Recuperado de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/346>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (séptima edición). México: McGraw Hill.
- LeCompte, M. D. and Schensul, J. J. (2010) *Designing & conducting ethnographic research: An introduction*. Rowman Altamira.
- Lewis, S. (2015). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. *Health promotion practice*, 16(4), 473-475.
- Mejía Pardo F (2010), *Como Entendemos la Responsabilidad Social Universitaria*. Director de Extensión, Universidad del Rosario, Bogota D,C. Colombia, www.urosario.edu.co/extension.
- Mendoza y Gil (2018). Gerencia del conocimiento socialmente responsable en Instituciones de Educación Superior: gestionar socialmente para el desarrollo. En el libro *Perspectiva Multidisciplinaria*, Volumen 9, de la Colección Unión Global. El libro está registrado para la versión digital con el ISBN: 978-980-7494-75-5 y Depósito legal: FA20180000 . <http://www.unesur.edu.ve/images/libros/9-NOVENO-LIBRO-DE-GESTION-DEL-CONOCIMIENTO-VOL-9.pdf>
- OEA & BID (2007). “¿Cómo enseñar ética, capital social y desarrollo humano en la Universidad?”, Módulo 2. Responsabilidad Social Universitaria: ética desde la organización. Recuperado de http://www.educoas.org/portal/ineam/cursos_2007/ETICA-E102_07.aspx?culture=es&navid=241
- Rivera y Malaver (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Documento de investigación No. 97. Centro de Estudios Empresariales para la Perdurabilidad (CEEP). Línea de investigación: Estrategia. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá D.C.
- Torres Geisse, C. (2011). Responsabilidad Social Empresarial. Caso Centro Comercial Lago Mall. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVII (2), 310-321. <http://www.redalyc.org/html/280/28022757010/>
- Universidad construye país (2006). *Responsabilidad social Universitaria. Una manera de ser universidad. Teoría y práctica en la experiencia chilena*. Ed Gráfica funny, Santiago de Chile.
- Vallaes, François. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. *Revista iberoamericana de educación superior*, 5(12), 105-117. Recuperado en 28 de junio de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722014000100006&lng=es&tlng=es.
- Valle Chirinos Araque, Yamaru, & Pérez Peralta, Claudia Milena. (2016). La Responsabilidad Social Universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables. *Revista EAN*, (81), 91-110. <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n81.2016.1560>
- Van Maanen, J. (2011) *Tales of the Field: On Writing Ethnography*. University of Chicago Press.



UNISANGIL