UNISANGIL
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

GESTIONANDO

ORGANIZACIONES CONTEMPORÁNEAS

UNISANGIL editora

ISBN 978-958-52677-2-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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

Yolanda Yasmit García Gaitán
Directora (E) sede Chiquinquirá

Compiladores

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

Diana Marcela Gómez Ramírez
Coordinadora de Investigación Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Yopal

Diseño y Diagramación

Departamento de Mercadeo y Comunicaciones, UNISANGIL
ISBN: 978-958-52677-2-5
Autores: Varios
Editorial: Uniangil Editora
Tema: Ciencias económicas y administrativas
Fecha edición: noviembre de 2020
Fecha de publicación: junio 25 del 2021
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.

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Contenido

		Pág.
Presentación		5
Economía Solidaria		
Capítulo 1.	Impacto del servicio de crédito en una cooperativa especializada de ahorro y crédito en la provincia Comunera, Departamento de Santander- durante el periodo 2015 - 2020-1	7
Capítulo 2.	Experiencias de inclusión financiera de jóvenes ahorrodares de coomuldesa.	21
Educación en las ciencias sociales		
Capítulo 3.	Experiencias de Aprendizaje Basado en Proyectos mediados por TIC. Una forma de garantizar la continuidad del proceso educativo en tiempos de emergencia sanitaria	38
Capítulo 4.	Alfabetización académica en los programas de Administración de Empresas en Colombia	52
Contabilidad y finanzas		
Capítulo 5.	Análisis de tendencias de los programas de Contaduría Pública por medio de la metodología de Vigilancia Tecnológica.	64
Capítulo 6.	Posibilidades de la contabilidad estratégica en el sector inmobiliario en Bucaramanga: Caso Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S.	84
Capítulo 7.	Propuesta de un sistema de costos ABC para el Centro de Laboratorio Clínico de la IPS Medical Armony Ltda	110
Administración y gestión organizacional		
Capítulo 8.	Teletrabajo o trabajo en casa	132
Capítulo 9.	Modelo de gestión cooperativa para una institución de educación superior caso "Instituto Coomuldesa" en el municipio de San Gil, Santander, Colombia	146
Capítulo 10.	Grupo de WhatsApp: herramienta de comunicación para mediar la relación Universidad estudiantes frente a la virtualización de los procesos académicos debido a la crisis suscitada por el Covid-19	163

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 11.	Analisis de la gestión organizacional y de innovación en los restaurantes de comidas rapidas del área urbana en el municipio de Agua de Dios, departamento de Cundinamarca, durante los meses de confinamiento del año 2020.	172
Capítulo 12.	Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los Lineamientos para Acreditación Institucional	183
Capítulo 13.	Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro – Santander, Colombia	201
Desarrollo Local		
Capítulo 14.	Perfiles de formación requeridos para el fortalecimiento de los principales sectores productivos del sur de Santander - Colombia	219
Responsabilidad Social		
Capítulo 15.	Comprensiones en torno a la Responsabilidad Social y su relación con el Desarrollo para su implementación en las empresas	240
Marketing		
Capítulo 16.	Relación de la imagen de China, Estados Unidos y Corea del Sur como país de origen en la intención de compra de los Millenials de la ciudad de Bogotá en la categoría de automóviles particulares.	265

ISBN: 978-958-52677-2-5

Presentación

UNISANGIL y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, presentan el libro: "Gestionando Organizaciones Contemporáneas", el cual es el fruto de diversas investigaciones hechas por académicos colombianos.

Esta entrega consta de 16 capítulos, compuestos de siete ejes temáticos relacionados con las tendencias investigativas de las disciplinas que integran las Ciencias Económicas y Administrativas en el país.

Dichos ejes temáticos, junto con sus contenidos, se plantean así:

Economía Solidaria: donde se destaca el impacto de una cooperativa de ahorro y crédito y las experiencias de inclusión financiera en jóvenes.

Educación en las ciencias sociales: donde se resaltan las experiencias del aprendizaje basado en proyectos y de la alfabetización académica.

Contabilidad y finanzas: donde se mencionan temas relacionados con el análisis de tendencias de los programas de Contaduría y las estrategias del sector inmobiliario.

Administración y gestión organizacional: donde se encuentran escritos acordes con el teletrabajo, modelos de gestión cooperativa, herramientas de comunicación trabajados con los estudiantes y el análisis de la gestión de organizaciones en restaurantes de comidas rápidas, modelos de gestión de talento humano en una institución educativa, y en un hospital de la provincia Comunera, Santander.

Desarrollo local: en el cual se presenta los perfiles para el fortalecimiento de los sectores productivos.

Responsabilidad social y Marketing: el entorno de la responsabilidad social y su relación con el desarrollo y la relación de imagen de países como China, Estados Unidos y Corea del Norte referente a la intensión de compra de los Millenials.

Esperamos que esta presentación tenga la anuencia de nuestros lectores, al igual que el de todos nuestros autores, quienes desde su experticia contribuyen con la generación de conocimiento escrito y ampliación de los contextos investigativos del campo de las Ciencias Económicas y Administrativas.

Phd. Gustavo Adolfo Jiménez Silva

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

UNISANGIL

ECONOMÍA SOLIDARIA

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Capítulo 1. Impacto del servicio de crédito en una cooperativa especializada de ahorro y crédito en la provincia Comunera, Departamento de Santander- durante el periodo 2015 - 2020-1

Nohora Corzo Gutiérrez [1] Alexis Estupiñan Cuadros [2]

1. Introducción

Las organizaciones solidarias son empresas sin ánimo de lucro, que han tomado un gran impulso en el desarrollo económico del país, estas organizaciones tienen una metodología incluyente, solidaria y comprometida con las necesidades de las personas que hacen parte de una comunidad. Este tipo de economía está basada principalmente en la autogestión y la ayuda mutua que, a través de la organización y el trabajo en equipo, buscan generar bienes y servicios enfocados al beneficio social.

Dentro de los diferentes tipos de organizaciones solidarias que existen en Colombia, se encuentran las cooperativas y entre ellas las cooperativas de ahorro y crédito (CAC), las cuales constituyen uno de los principales actores del sector solidario. A nivel nacional, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ofrecen servicios financieros a millones de colombianos. Según datos de CONFECOOP (2017) "Las mayores participaciones del cooperativismo en el sistema financiero corresponden al consumo con el 10.30%, microcrédito con el 9.31% y vivienda con el 3.28%. respecto al volumen de cartera de los establecimientos de crédito, del 4.30%".

En el departamento de Santander el desarrollo se ha gestionado a partir de las provincias, que son unidades territoriales y sociales; En el año 2019 la Asamblea Departamental de Santander aprobó la ordenanza 09 cuyo artículo primero establece la creación de las Provincias Administrativas y de Planificación-PAP así: Provincia Comunera, provincia García Rovira, Provincia Guanentá, provincia Yariguíes, Provincia de Soto Norte, provincias de Vélez, provincia Metropolitana, de conformidad con la ley 1454 de 2011.

El departamento de Santander cuenta con una población de 2.184.837 habitantes, de los cuales el 75.6% de ellos viven en zonas urbanas y el 24.4% en zonas rurales, con

[1] Administradora de Empresas – UNISANGIL Maestría en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial – Universidad Cooperativa de Colombia. Docente tiempo completo– Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL-San Gil- Santander-Colombia- ncorzo@unisangil.edu.co
[2] Estudiante de Maestría en Gerencia de Organizaciones– Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL-San Gil- Santander-Colombia- alexisestupinan@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

una densidad poblacional promedio de 67,2 personas por km^2 (Plan de Desarrollo Departamental-Santander nos Une -2016-2019).

Santander se consolida como la cuarta economía más importante de Colombia, con un 7,7% del PIB total; su crecimiento económico para el período 2017, fue de 5.0%, constituyéndose en segundo mejor desempeño a nivel nacional. (Cámara de Comercio de Bucaramanga 2017).

El departamento de Santander es denominado una de las cunas del cooperativismo colombiano, según datos de (CONFECOOP 2018), el departamento ocupa el segundo lugar a nivel nacional, en el cual hace más presencia el sector cooperativo, con 254 cooperativas, 1.180.484 asociados, de los cuales el 50.5 % equivalente a 596.144 personas son mujeres y el 49.5% equivalente a 584.340 personas son hombres, es decir (525 de cada 1.000 habitantes son asociados a una cooperativa) y generaron activos de $3.9 billones de pesos en el desarrollo de sus diversas actividades económicas. En estas cifras no están incluidas las demás organizaciones solidarias (voluntariado, empresas comunales, asociaciones y corporaciones) pues aún se carece de un registro nacional estadístico que las incluya.

El territorio del Sur de Santander, se encuentra conformado por tres provincias Guanentá, Comunera y Veleña. En este documento se presentarán características principales de la Provincia Comunera lugar de influencia de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en la cual se llevó a cabo la presente investigación.

La Provincia Comunera, de acuerdo con las categorías de clasificación se encuentra en la sexta categoría y cuenta con una extensión de 15.815 hectáreas que representa un 0.5% del total del área del departamento de Santander, con una población de 88.094 habitantes (DANE,2018) y según la Cámara de Comercio del departamento de Santander, en la Provincia hacen presencia 3052 empresas y 304 organizaciones solidarias incluidas las cooperativas Especializadas de Ahorro y Crédito que hacen parte en los diferentes municipios. Los principales sistemas socioeconómicos que se dan en la provincia Comunera son: la ganadería vacuna, el café, la caña panelera, frutales, turismo, artesanías, comercio y servicios entre otros.

Dentro de los factores económicos según el plan de desarrollo del municipio "Unidos si podemos 2020 -2023" en el cual hace presencia la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, el cultivo más importante es el del café, que de acuerdo al encuentro Cafetero Municipal en septiembre de 2019, 994 productores de café, se dedican a este cultivo abarcando una extensión total de 1.274 hectáreas de cafetales, ocupando el tercer

ISBN: 978-958-52677-2-5

lugar en el departamento en producción. Aunque existen otro tipo cultivos como la caña panelera, cacao, maíz y frijol que se realizan en pequeños y medianos predios, pero apenas son suficientes para abastecer el mercado local de la demanda de las familias del área urbana y rural, algo similar sucede con el sector agroindustrial, que utilizan técnicas artesanales y medianas tecnologías e insumos de producción local y cuya a producción cubre la demanda local del área urbana y en menor grado los mercados de la provincia o la región. A nivel rural se desarrollan con alguna importancia las pequeñas agroindustrias paneleras (trapiches), que no cumplen la normatividad vigente para operar adecuadamente y en ganado bovino con un inventario de 17.100 cabezas, con una capacidad de carga de 2 cabezas por hectárea principalmente en pastoreo semiintensivo.

Con respecto a la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en la cual se realizó la investigación se pudo identificar que fue constituida en el año 1963 y que en los últimos años la Cooperativa ha incrementado la colocación de créditos en la línea agropecuaria y comercial. Sin embargo, como situación problemática se tiene que no se han realizado investigaciones en las cuales se pueda identificar cual ha sido la incidencia en la creación de empresas o en el fortalecimiento de los sistemas productivos, esto demostrado por la escaza generación de empleo, el precario manejo a los cultivos y la baja producción por hectárea de cultivos como el café y cacao por esta razón las directivas de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito se preguntan sobre los factores que impiden a los asociados crear o desarrollar empresas y mejorar la productividad de sus fincas, de acuerdo con destino de los créditos solicitados por los asociados.

Esta investigación propone determinar ¿cuál ha sido el impacto que ha tenido el servicio de crédito en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander? En las cuales se realizaron preguntas complementarias como las siguientes:

¿Cuáles son las características del servicio de crédito en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander?

¿Cuáles son los efectos que ha tenido el servicio de crédito en los asociados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander?

ISBN: 978-958-52677-2-5

¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido el servicio de crédito ofrecido por la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander?

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el impacto que ha tenido el servicio de crédito en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en un municipio de la provincia Comunera. Para ello fue necesario desarrollar los siguientes objetivos específicos: 1. Realizar un diagnóstico del servicio de crédito de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander. 2. Caracterizar el servicio de crédito en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander. 3. Establecer la opinión de los asociados sobre el servicio de Ahorro y crédito de la Cooperativa Especializada de Ahorro en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander. 4. Analizar los efectos que ha tenido el servicio de crédito en los asociados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito e en un municipio de la Provincia Comunera en el departamento de Santander.

Loa anterior, dado que, a pesar de su desarrollo agrícola, comercial y de emprendimiento, no corresponden al progreso económico que debería coexistir en este territorio. Sin embargo, dentro de las varias opciones que existen para impulsar este desarrollo económico, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito resulta una alternativa apropiada para lograrlo.

En efecto, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito con los servicios de ahorro y crédito que brinda apoya a la creación, asociación y organización formal de pequeños y medianos empresarios mediante el aprendizaje, el liderazgo, la innovación, la participación, el empoderamiento, la solidaridad, el sentido de pertenencia y la confianza.

Los resultados de esta investigación servirán para que la cooperativa conozca cuál ha sido el impacto de los créditos y a partir de este análisis, realice propuestas a consideración de la administración y el consejo (y sus asociados) con el fin de que pueda implementar acciones relacionadas con el servicio de crédito, por ejemplo, mejorar el seguimiento a la inversión de los créditos de las diferentes líneas de inversión y con ello lograr que los asociados inviertan en actividades empresariales, emprendimientos y agropecuarias o créditos de consumo y de esta forma generar un mejoramiento de la calidad de vida a nivel económico social.

ISBN: 978-958-52677-2-5

2. Fundamentación teórica

Contexto histórico

La Revolución Industrial ocurrida en los años 1750 a 1850 en Europa, específicamente en Gran Bretaña, es una referencia histórica ineludible del cooperativismo, puesto que no fue únicamente una rebelión política, sino una revolución tecnológica influenciada por los descubrimientos en la industria, entre ellos la maquinaria a vapor, lanzaderas e hiladoras mecánicas que transformaron la industria textil (Cooperativas en el mundo, Sin fecha).

La clase trabajadora como consecuencia de los acontecimientos, reaccionó dando origen a diferentes movimientos como el sindicalismo, los Cartistas quienes se propusieron lograr leyes favorables para el trabajador y la que se puede denominar como Cooperativa, que tuvo por causa el hecho de que muchos trabajadores no siempre recibían su salario en dinero sino en especie con detrimentos de calidad, pesa equivocada y precios altos.

Los trabajadores que recibían salario en dinero, por ser bajo, los obligaba a someterse a los vendedores quienes les ofrecían créditos para poder adquirir mercancía, pero esta se incrementaba en su valor. Por esta razón, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, dando origen a la idea de cooperativas de consumo. Fue así como iniciaron a ahorrar cada uno en la medida de sus capacidades, logrando un pequeño capital para dar apertura a la primera sociedad y del mismo modo aunar esfuerzos para abrir un pequeño almacén de artículos de primera necesidad. De este modo fue creciendo la institución al punto de incluir en su organización a personas de localidades colindantes (Super User, 06 de Junio de 2019).

En este sentido se dio el origen del cooperativismo de consumo en Gran Bretaña, el cual abarcó otros países del continente europeo como Francia, Alemania, Italia, los países Escandinavos y otros territorios.

Paralelo a ello, en 1847 bajo la inspiración de Friedrich Wilhelm Raiffeisen, en Alemania surgían las cooperativas de crédito orientado al apoyo para la población rural más necesitada y se consolidó en 1864 con la creación de la primera cooperativa basada en la autoayuda. Alineado a esto, avanza el cooperativismo agrícola y el de consumidores en Suiza, y en Italia las Cooperativas de crédito. Asimismo, Suecia tenía grandes avances en lo referente a las cooperativas agrícolas, de vivienda y de seguros (Cooperativas en el mundo, Sin fecha).

ISBN: 978-958-52677-2-5

Raiffeisen fundó una sociedad de crédito en base al principio de responsabilidad solidaria, donde sus miembros no aportaban capital, ni recibían utilidades, siendo una sociedad muy exitosa y por tanto se multiplicó, pues el gran impacto social se basó en disminuir las tasas de interés, estimulando los créditos en la esfera agropecuaria y, por ende, su desarrollo. Además, se fundamentó en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración y aquellos principios e ideas que aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC) y a nivel nacional que es la Federación especializada de Cooperativas de Ahorro y Crédito & Financieras de Colombia (FECOLFIN),).

Igualmente, se dio inicio a los llamados Bancos Populares, es decir las cooperativas de Ahorro y crédito, creadas principalmente para ayudar a los artesanos y pequeñas industrias de la ciudad, bajo la dirección de Hernan Shulze-Delitzsch. Asimismo, en Francia progresaban las cooperativas de producción y trabajo, conocidas como el familisterio. Otra contribución fue la de Charles Gide quien proponía acciones para crear un nuevo sistema económico social o "República Cooperativa", estipulaba que las leyes de la oferta y la demanda no bastaban para asegurar el precio justo y la igualdad, sino que se necesitaban cambios radicales (Cooperativas en el mundo, Sin fecha).

En los últimos años del siglo XIX llega a América del Norte los conceptos del cooperativismo con la ayuda del periodista canadiense Alfonso Desjardins, quien llevó la idea de las cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones que se extendieron prontamente a Estados Unidos por las acciones de Eduardo A. Filene y Roy F. Bergengren, alcanzando un desarrollo sorprendente.

Entonces, el cooperativismo surgió a partir de esfuerzos personales en el que una serie de ideólogos de la cooperación influenciaron a un grupo de hombres que ayudaron a concebir el concepto y los principios de lo que se conoce hoy como Cooperativismo. Kropotkin plantea que:

> *"(...) El amor, la simpatía y la visión desempeñan ciertamente una parte inmensa en el desarrollo progresivo de la moral, pero no es el amor, la simpatía los que constituyen los pilares sobre los que se apoya la humanidad. El verdadero pilar de sostén es la conciencia de la solidaridad humana, aunque sea en la etapa del instinto. Es el reconocimiento inconsciente de la fuerza que*

ISBN: 978-958-52677-2-5

cada hombre toma prestado de la práctica de la mutua; de la estrecha dependencia entre la felicidad de cada uno y la felicidad de todos, y del sentido de la justicia y equidad lo que conduce al individuo a considerar los derechos de todos los individuos, como iguales a los suyos propios (Apoyo mutuo, 29 Septiembre 2018)".

De acuerdo a lo anterior, los orígenes del cooperativismo nacen de la necesidad de unirse para solucionar problemas comunes en las comunidades y/o gremios se crean organizaciones para acceder a servicios de crédito promedio de sus propios ahorros y aportes. Simpatía y grado de correlación y correspondencia que tienen los seres humanos entre sí, pues solo a partir de este sentimiento surge el valor de la solidaridad humana, para la ayuda mutua y la consecución del bien común.

Contexto Nacional

La economía solidaria buscar ser una alternativa económica, que conlleve a un desarrollo económico en el departamento de Santander y el país, basada en una filosofía solidaria.

El sector solidario ha tenido un rol determinante en la resolución de las problemáticas sociales de Colombia, contribuyendo al surgimiento de nuevas alternativas económicas que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. El sector solidario puede desempeñar un papel importante en la era actual, para impulsar iniciativas económicas y empresariales de las poblaciones de menores ingresos, particularmente en las zonas rurales. En Colombia, de acuerdo con el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2018), el coeficiente Gini, que mide la desigualdad, en donde 0 es total igualdad y 1 total desigualdad, está en 0,55. Este índice ubica a Colombia como el octavo país más desigual del mundo y el segundo de América Latina (CEPAL, 28 de Noviembre de 2019).

De acuerdo con las cifras de la Confederación Colombiana de Cooperativas (CONFECOOP 2018), el sector de la economía solidaria tiene 7,4 millones de asociados, el 82 % de los cuales, es decir 6,1 millones, hace parte de una cooperativa; 14,7 %, equivalente a 1,07 millones de personas, está vinculado con fondos de empleados, y 3,5 %, 262.000 personas, está asociado a mutuales. En otras palabras, casi el 17 % de la población del país y 36 % de la población ocupada están vinculadas directamente al sector solidario. Incluso, si se mira con más detalle, los beneficios de créditos, becas y calidad de vida que ofrece el sector alcanzan, en promedio, a tres personas por cada asociado. "Estamos hablando de que cerca de 24 millones de ciudadanos tienen algo que ver con la

ISBN: 978-958-52677-2-5

economía solidaria, casi el 50 % de la población total. (…) Los panelistas del foro revelaron que durante los últimos 25 años se han entregado más de un millón de viviendas con ayuda de cooperativas y fondos de empleados, y que, en la última década, el sector solidario ha financiado a 300.000 profesionales. Además, hay 1,3 millones de personas con seguro funerario a través de sus cooperativas. Por su parte, Mauricio Cabrera, analista económico y asistente al foro, explicó la manera como se encuentra distribuida la riqueza en Colombia y afirmó que el problema no sólo radica en la desigualdad de ingresos sino en la concentración de riqueza. En Colombia se ha reducido la pobreza, pero no la inequidad" (Hernández Bonilla, 2017).

Las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) constituyen uno de los principales actores del sector solidario colombiano. A nivel nacional, las CAC ofrecen servicios financieros a millones de colombianos. Según datos de CONFECOOP (2017): Las mayores participaciones del cooperativismo en el sistema financiero corresponden a consumo con el 10.30%, microcrédito con el 9.31% y vivienda con el 3.28%.

La cartera colocada por las cooperativas con actividad financiera tiene una participación, respecto al volumen de cartera de los establecimientos de crédito, del 4.30%. La Unidad de Investigaciones Económica de Confecoop presenta el informe a marzo de 2018 sobre las cooperativas con actividad financiera, las cuales reflejan un crecimiento en su cartera de créditos para el primer trimestre del 0.32% y un crecimiento de la cartera bruta anual del 5.55%. Para lo corrido del año se ha incrementado la cartera de estas cooperativas en $58.853 millones, cerrando con un saldo de $18.8 billones a marzo del presente año.

Los créditos de consumo, que representan el 69% de la cartera del sector cooperativo de ahorro y crédito, presentaron un crecimiento del 5.78%, alcanzado así un saldo a marzo de $12.9 billones, siendo el mes de febrero el mes en que más ha repuntado con un 0.35%, comparado frente a enero y marzo con 0.23% y 0.20% respectivamente.

Los créditos comerciales situados en $2.8 billones (15% de la cartera total), registraron un comportamiento de desaceleración durante el primer trimestre del año, con un crecimiento nominal anual del 2.34%. Los créditos de vivienda que representan el 10% de la cartera del sector cooperativo, cierran trimestre con $1.8 billones, con un crecimiento nominal anual del 9.21%. Finalmente, los microcréditos en el sector cooperativo cerraron con un saldo de $1.13 billones, con un crecimiento nominal anual del 4.87%.

ISBN: 978-958-52677-2-5

De esta manera la cartera colocada por el sector cooperativo tiene una participación respecto al volumen de cartera de los Establecimientos de "Crédito del 4.30% para el cierre de marzo de 2018. Las mayores participaciones del cooperativismo en el sistema financiero corresponden a consumo con el 10.30% y microcrédito con el 9.31%, y le siguen vivienda con el 3.28% y comercial con el 1.17%" (Resultados del cooperativismo financiero a marzo 2018).

La Confederación de Cooperativas de Colombia informa que: El Cooperativismo es el mejor aliado para el fortalecimiento de la economía campesina: Cooperativicemos el campo es el consenso de todos los participantes y conferencistas al Foro Transformación del Campo "Un modelo rural sostenible" (Confederación de Cooperativas de Colombia, 2018)

Contexto regional

La economía solidaria buscar ser una alternativa económica, que conlleve a un desarrollo económico en el departamento de Santander y el país, basada en una filosofía solidaria. En el sur de Santander el cooperativismo las Cooperativas de Ahorro y Crédito y otros tipos de cooperativas son organizaciones fundamentales para el desarrollo económico de la región.

Al final de la década de los cuarenta, la Diócesis recibió el influjo benéfico de la Encíclica pastoral Octogessima adveniens que se convirtió en derrotero de la acción social de la iglesia católica en las décadas de 1940 y 1950. Con el ánimo de contribuir al desarrollo del campesinado y, también, para detener el avance de la ideología comunista, la iglesia católica impulsó en Colombia la creación de sindicatos agrarios de inspiración cristiana que defendieran los intereses de los agricultores. Los sindicatos agrarios se crearon en los municipios de Charalá, Valle de San José, Mogotes, Curití, La Paz y El Páramo. Algunos sindicatos agrarios como el caso de Mogotes se transformaron en cooperativas. En 1945 se creó la Acción Católica en la Diócesis de Socorro y San Gil, entidad que promovió la creación de 27 sindicatos agrarios entre 1948 y 1961. En la década del 50 la Diócesis impartía capacitación obrera y agraria a las personas provenientes de las 30 parroquias. En 1955 la Acción Católica impulsa el Cooperativismo como opción pastoral de la Diócesis. Se destacan los padres Francisco Mejía y Marco Fidel Reyes como impulsores de las cooperativas en las provincias de estudio. El padre Reyes fue director de Acción Católica hasta 1963, año en que fue nombrado el padre Ramón González Parra (Buchelli, 2006, p. 43). Igualmente, en los primeros años de la

ISBN: 978-958-52677-2-5

década del sesenta se constituyeron algunas de las cooperativas de la región; tal es el caso de la cooperativa de Ahorro y Crédito del Socorro, las cooperativas de Barichara, Galán, Puente Nacional, Zapatoca, San Vicente de Chucurí y la cooperativa de San Joaquín, por citar algunos ejemplos. (Fajardo, 2012).

Según *Confecoop Oriente, el departamento de Santander* es un nicho fuerte del cooperativismo en Colombia, donde más de la mitad de la población tiene vínculo con la economía solidaria.

El modelo cooperativo que es el más alto del país y la cifras se reflejan que para el año 2016 terminó con más de un millón 300 mil asociados a cooperativas y fondos de empleados, lo que representa más del 52 por ciento de la población vinculada al sector cooperativo, siendo el indicador más grande del país (Gestión Solidaria, 2017).

Por esta razón es fundamental identificar cómo están contribuyendo las Cooperativas de Ahorro y Crédito al desarrollo económico local y particularmente para sus proyectos productivos.

3. Método

La investigación realizada fue cuantitativa de tipo exploratoria y de carácter descriptivo, con un diseño experimental de carácter transaccional ya que la información se recogió en un solo momento, con asociados y el gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito. La población que se tuvo en cuenta para el proyecto fueron 826 asociados a corte de 30 de abril de 2020 y los cuales tenían línea de servicio de crédito. La muestra fue de 205 asociados a los cuales se les aplicó el respectivo instrumento de recolección de información. Las variables aplicadas con el fin de identificar el impacto del servicio de crédito en la cooperativa, fueron de tipo cualitativo, pues se analizaron atributos y cualidades de los mismos como lo fue el estrato socio económico, el cual fue valorado mediante aspectos como los ingresos económicos, la frecuencia de adquisición de créditos, entre otros, para identificar el grado de impacto que genera esto en su desarrollo económico. Igualmente se tuvieron en cuenta la variable del grado de educación de los asociados, medido a través del nivel de estudio, el conocimiento administrativo y financiero, así como el uso de sus propios recursos, con el fin de descubrir las habilidades intelectuales para el manejo de dinero y satisfacción de necesidades de subsistencia.

Por último, se analizaron como variable, el emprendimiento de los asociados, en el que se tuvo en cuenta como indicador el deseo de estos por crear empresa, si dichos

ISBN: 978-958-52677-2-5

créditos eran utilizados para el fortalecimiento de sus sistemas productivos y que huella deja en su economía, así como las oportunidades que han tenido en el mercado.

4. Resultados

De acuerdo al diagnóstico inicial realizado, se logró identificar que la cooperativa en sus 56 años de creación ha tenido diferentes situaciones financieras de incremento y disminución en el servicio de crédito. Se destaca que en el año 2016 se implementaron diferentes estrategias que se fundamentaron en la prestación ágil y oportuna del servicio de crédito y en las bajas tasas de interés llegando por primera vez a manejar una tasa del 20,5 efectivo anual, lo que significó para sus asociados un alivio en el pago de sus obligaciones. Recobrando así, la confianza de sus asociados y dando paso a que quienes se habían retirado, retornen a su casa solidaria. Regresan nuevas ideas, nuevos socios, nuevos empleados y excelentes servicios. Actualmente La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, es una empresa solidaria con cobertura regional comprometida con el bienestar de los asociados y sus familias, basados en los principios y valores universales del cooperativismo: solidaridad, equidad, respeto, compromiso y profesionalismo, transparencia, ética, democracia, participación y vocación de servicio.

En cuanto a la caracterización del servicio de crédito, se pudo identificar que la cooperativa tiene implementado su respectivo manual de crédito en el cual establece cada uno de los montos, garantías y requisitos para poder aprobar. De igual forma se identificó que la cooperativa cuenta con líneas de crédito como lo son (ordinario, especial, aportes, rotativos, extraordinarios), éstas líneas de crédito se establecen para fomentar actividades como (agricultura, pecuaria, comercial, turismo, estudios e inmuebles), para cada uno de ellas se tienen estipulado la respectiva documentación, garantías, plazos de pagos, tasas de interés, cupos mínimos y máximos entre otros.

De los 205 asociados encuestados, se pudo evidenciar que el 40% son casados, un 25% solteros, un 23% en Unión Libre y el 12% estado civil viudo(a) y separados. En cuanto al nivel de estudios de los asociados, el 49% tienen básica primaria. El 29% terminaron la secundaria, el 14% son profesionales, el 7% son técnicos o tecnólogos y el 1% no cuenta con estudios. De acuerdo a la ubicación el 55% de los asociados se encuentran ubicados en la zona rural del municipio y el 45% restante pertenecen a la zona urbana. En cuanto al nivel de ingresos el 46% tiene ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes, El 19% un salario mínimo o menos y un 13% tiene ingresos

ISBN: 978-958-52677-2-5

de 2 a 3 salarios mínimos. Un 60% de los asociados encuestados realizan labores agropecuarias, un 20% en el sector comercial.

Por último, se pudo analizar que los efectos que genera el servicio de crédito de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, en los asociados, el cual ha creado un impacto muy positivo y efectivo, ya que posee diferentes líneas de crédito que cubre cada una de las necesidades que presentan los asociados.

Asimismo, demuestra facilidad y rapidez en el trámite de los créditos, lo que crea una buena imagen ante la sociedad, convirtiendo a la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito en un aliado cercano, que permite a sus asociados mejorar su calidad de vida y ejecutar sus proyectos, como ente financiero que con recursos económicos apalanca los diferentes sectores productivos del municipio, como son el sector agropecuario, comercial y turístico, vinculándose notoriamente con el desarrollo de programas que benefician a sus asociados, tales como días de campo, formación en educación financiera, entre otros.

Cabe resaltar, que la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, a pesar de sus diferentes crisis se ha caracterizado por tener una Gerencia que busca una gestión acertada, en la que tanto la entidad como el asociado tengan beneficios y apoyo mutuo, en donde al asociado se le brinda soluciones oportunas y eficientes y como respuesta se obtenga la confianza y el regreso de este para una nueva solicitud de crédito.

5. Conclusiones y discusión

Se pudo identificar que el nivel de estudios de los asociados esta en un 49% con nivel escolar de básica primaria, esto se debe por la imposibilidad de gozar de un empleo formal, por tanto, se dedican a labores de campo agropecuarias y/o emprendimiento, induciéndolos a solicitar reiteradamente estos servicios.

El 55% de los asociados se encuentran ubicados en la zona rural del municipio lo cual incide que la cooperativa es un impacto positivo para la población que más lo necesita y en la cual ellos indican que debido a las líneas de créditos y plazos de pago que tiene la cooperativa han podido fortalecer sus actividades agrícolas y comerciales. De igual forma se destaca que los asociados de la cooperativa cuentan en un 46% cuentan con nivel de ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos, lo cual indican que sus ingresos les dan capacidad de endeudamiento y que pueden adquirir un crédito con facilidad para poder solventar sus necesidades y poder fortalecer sus respectivas actividades económicas.

ISBN: 978-958-52677-2-5

La principal actividad económica que realizan los asociados en un 60% es la agricultura, razón por la cual la zona rural accede más a los servicios de crédito, La cual obedece a dos factores importante, el primero a que sus ingresos se ven reflejados intermitentemente puesto que estos dependen de las cosechas y recolecta de sus productos, entonces en las épocas del año en que no hay recolección, los agricultores deben adquirir créditos para proveer alimentos a sus familias y cubrir necesidades, en tanto sus cultivos dan producción, solventando con esta la obligación crediticia adquirida para así ir repitiendo habitualmente este proceso a fin de subsistir. El segundo factor atiende que para que sus cultivos puedan producir vigorosamente es necesario aplicar productos e insumos agrícolas, así como sostener el mantenimiento y limpieza de los mismos, los cuales tienden a tener elevados costos, generando eminentes costos en la producción y encaminándolos insistir en el apalancamiento económico que brindan los créditos. Por lo anterior los asociados ven la cooperativa como una entidad que les ha ayudado a poder mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Referencias

Alianza Cooperativa Internacional (2015). *Las Cooperativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

Arango, M. (2000). *Economía Solidaria, una alternativa económica y social.* Bogotá D.C. Fondo Editorial Cooperativo.

Arango, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria.* Bogotá D.C.: Universidad Cooperativa de Colombia.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019) La región ha subestimado la desigualdad. Recuperado de: https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-la-region-ha-subestimado-la-desigualdad

Confederación de Cooperativas de Colombia (2019). *Perspectivas para el cooperativismo 2019.* Bogotá D.C. Observatorio Cooperativo N°48.

Congreso de Colombia. (1988). Ley 79 de 1988 "Por la cual se actualiza la legislación cooperativa". Bogotá D.C., Colombia.

Congreso de Colombia. (1998). Ley 454 de 1998 "Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria". Bogotá D.C., Colombia.

Kropotkin, P, (2018) Decrecimiento-Apoyo mutuo. Recuperado de: http://www.decrecimiento.info/2018/09/piotr-kropotkin-apoyo-mutuo.html

Gestión Solidaria. (2017). Santander ejemplo de cooperativismo. Recuperado de: https://gestionsolidaria.com/2017/02/18/santander-ejemplo-de-cooperativismo/

Fajardo, M (2012) Territorio Solidario: Provincias del Sur de Santander. Revista Unisangil. Recuperado de: http://publicaciones.unisangil.edu.co/index.php/revista-unisangil-empresarial/article/viewFile/20/25

Hernández, M. (2017) Economía solidaria, economía del futuro. Recuperado de: https://www.elespectador.com/economia/economia-solidaria-economia-del-futuro-articulo-705832

Lasserre, G. (2008). *El hombre cooperativo*. Bogotá D.C.: Universidad Cooperativa de Colombia.

Monje, A. (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica*. (U. Surcolombiana, Ed.) Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.

Ramírez, L, Herrera, J. & Londoño F. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria: génesis e historia. Cooperativismo & Desarrollo.

Rivera Rodríguez, C. A. y Labrador Machín O. (2013*) Bases teóricas y Metodológicas de la Cooperación y El Cooperativismo*. Revista Cooperativismo y Desarrollo Vol. 1, No.

Vélez. A & Insuasty A. (2017) *Experiencias de Economía Solidaria en Escenarios de Posconflicto*. Medellín Colombia. Editorial Kavilando.

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Capítulo 2. Experiencias de inclusión financiera de jóvenes ahorrodares de coomuldesa.

Uriel Sarmiento Blanco[1], Miguel Arturo Fajardo Rojas[2]

1. Introducción

A nivel mundial hay una gran preocupación en cuanto a la formación adecuada de "ciudadanos económicos", esta situación hace mayor relevancia cuando se observa la ausencia de una planificación financiera de niños y jóvenes, así como la falencias en la educación e inclusión financiera de los mismos; lo anterior, se hace visible en el diario vivir de cada una de las comunidades en regiones específicas, donde se ve que las prácticas financieras no están acordes al contexto donde ellos interactúan, y por consiguiente, se genera un retroceso en el desarrollo y crecimiento de dichas colectividades. Una de las competencias de la "ciudadanía económica" consiste en la capacidad de manejar adecuadamente sus finanzas; para ello, se requiere de educación social y educación financiera que empodera a todos los actores de la sociedad.

Es por ello, que el propósito de la Investigación fue describir las prácticas de los jóvenes en materia de inclusión Financiera en las provincias del sur de Santander; donde por medio de un estudio de caso se exploró la experiencia de la Cooperativa Coomuldesa en este campo, y también se indagó sobre los procesos de educación financiera adelantados por el Instituto y la Fundación Coomuldesa. La investigación además de conocimiento sobre el tema aportó ideas para la educación financiera de los jóvenes Ahorradores en la cual están comprometidas UNISANGIL y la FUNDACIÓN COOMULDESA.

Por lo anterior, se formuló el siguiente interrogante: ¿Cómo los jóvenes en las provincias del sur de Santander manejan sus finanzas, ¿cómo hacen uso de los servicios

---

[1] Administrador de Empresas de la Fundación Universitaria de San Gil. Especialista en Planeación, Desarrollo y Administración de la Investigación de la Universidad Manuela Beltrán UMB. Especialista en Pedagogía para el Desarrollo de la Inteligencia (PDI), de la Fundación Universitaria de San Gil. Magister en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial Universidad Cooperativa de Colombia. Docente Investigador del Programa Tecnología en Gestión de Empresas de Economía Solidaria y del Programa de Administración de Empresas de UNISANGIL-Sede San Gil. Colombia. usarmiento@unisangil.edu.co

[2] Licenciado en filosofía de la Universidad San Buenaventura de Bogotá. Licenciado en Ciencias Sociales y del Desarrollo de la UNIVERSIDAD DE LOVAINA –ILADES. Estudios en teología de la Universidad Javeriana. Especialista en teoría, métodos y técnicas de investigación social de la Universidad Industrial de Santander. Especialización en educación con nuevas tecnologías de la información y la comunicación de la UNAB. Director Centro de Estudios en Economía Solidaria de UNISANGIL. Colombia mfajardo@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

financieros y cómo se pueden fortalecer su capacidad financiera?; cabe decir, que definimos 'jóvenes 'como todas las personas con edades comprendidas entre 15 y 25 años, que viven en zonas urbanas y rurales de las provincias del sur de Santander.

En este sentido, la investigación tendrá como objetivo describir y analizar la experiencia de educación e inclusión financiera desarrollada por los Jóvenes de la Cooperativa COOMULDESA y la Fundación Coomuldesa. Así mismo, se tuvieron presentes los siguientes objetivos específicos: 1. Percibir como experimentan los jóvenes ahorradores los servicios financieros y la educación Social en COOMULDESA; 2. Identificar las experiencias financieras de los participantes en relación a su entorno familiar. 3. Identificar el manejo y Administración de las finanzas de los jóvenes Ahorradores de Coomuldesa.

En cuanto a lo relacionado con la metodología utilizada en la investigación, se tuvieron en cuenta las siguientes etapas: la preparación (Formulación de las propuestas, Conformación y capacitación del grupo), investigación de campo (Acercamiento al contexto, observación de campo, realización de entrevistas, aplicación de escala de medición a estudiantes del Instituto Marco Fidel Reyes), sistematización y análisis de información (Transcripción de entrevistas, análisis de información), y socialización y publicación de resultados (redacción de informes parciales, redacción de informe general, publicación y difusión de resultados).

2. Fundamentación teórica

2.1 Marco Teórico

La inclusión financiera

"Como mínimo, la inclusión financiera implica el acceso y la oportunidad de utilizar una amplia gama de productos y servicios. Para los niños y jóvenes, lo que incluye un lugar seguro para guardar dinero y acumular ahorros. La inclusión financiera se puede medir por varias dimensiones, incluida la accesibilidad, asequibilidad, conveniencia, flexibilidad, confiabilidad y seguridad " (CYFI, 2013, p. 2). "Como mínimo, esto incluye el ahorro, el crédito, los seguros y los pagos para facilitar las transacciones económicas, la gestión de los recursos del día a día, mejorar la calidad de vida, proteger contra la vulnerabilidad, realizar inversiones para mejorar la productividad, los activos de apalancamiento, y construir *ciudadanía económica* " (CYFI, 2013, p. 8). "La educación financiera incluye la instrucción y/o materiales diseñados para aumentar los

ISBN: 978-958-52677-2-5

conocimientos y habilidades financieras. La educación social es la prestación de conocimientos y habilidades que cambian la comprensión y el conocimiento de sus derechos de los individuos y de los derechos de los demás. También implica el fomento de *habilidades para la vida*." (CYFI, 2013, p. 4).

Capacidad financiera

"Para que la gente sea financieramente capaz, no sólo ha de tener una cultura, confianza y motivación financiera, sino también tener acceso a los productos y servicios de calidad que les permitan actuar en su mejor interés financiero financieros. En conjunto, la ***habilidad y la oportunidad*** contribuyen a ***la capacidad financiera*** y al mejoramiento del bienestar y las oportunidades de vida financieros" (CYFI, 2013, p. 2). "La inclusión financiera es el acceso a servicios financieros de calidad y a costos asequibles" (CYFI, 2013, p. 4). "La capacidad financiera es tener el conocimiento y las destrezas financieras y el acceso a los servicios financieros que permiten a las personas a comprender y actuar para sus mejores intereses financieros. [...] La capacidad financiera se produce cuando los niños están empoderados personalmente y al mismo tiempo experimentan la inclusión financiera, o el acceso real a los productos y servicios financieros adecuados, junto con la oportunidad de practicar el uso de esos servicios"(CYFI, 2013, p. 5).

"De acuerdo con Sen, las capacidades son nociones de libertad en el sentido positivo: ¿Qué oportunidades reales tiene usted con respecto a la vida que puede llevar? (Sen, 1987, p. 36). Para Nussbaum, la idea de la capacidad toma en cuenta las capacidades internas de las personas (por ejemplo, las habilidades, conocimiento, destrezas) y las condiciones externas y la variedad de las oportunidades disponibles (por ejemplo, acceso a productos, servicios, e instituciones) (2000, p. 85). Pueden existir capacidades internas cuando las condiciones externas no lo hacen, y viceversa. Según Nussbaum: - Una sociedad puede estar bastante bien en la producción de las capacidades internas, pero podría cortar las vías a través del cual las personas en realidad tienen la oportunidad de funcionar de conformidad con esas capacidades (2011, p 21). Estas capacidades son interactivas y desarrolladas-- en la mayoría de los casos, en interacción con el entorno social, económico, familiar y político (Nussbaum, 2011, p. 21). Para Nussbaum, las políticas, leyes, reglamentos, y prácticas proporcionan oportunidades para todos los individuos que desarrollan la gama completa de capacidades que conducen al bienestar humano"(CYFI 2013, p. 14).

ISBN: 978-958-52677-2-5

2.2 Marco histórico

Descripción de la Cooperativa COOMULDESA LTDA.

Fue fundada el 29 de junio de 1962 por un grupo de 34 agricultores y pequeños comerciantes de la población de Galán Santander. El capital aportado inicialmente fue de $510 pesos. No obstante, sus antiguos pioneros y actuales protagonistas han logrado situarla entre una de las mejores entidades de su género en el país.

La Cooperativa de ahorro y crédito para el desarrollo solidario de Colombia ´´**COOMULDESA LTDA**´´; está compuesta por la Dirección General ubicada en el municipio del socorro y 20 Agencias que en armonía con los estatutos cubren todo el departamento de Santander y en el departamento de Boyacá.

A 2013, Coomuldesa tenía 240 empleados, de los cuales 172 eran mujeres y 68 son hombres. Las edades de este grupo oscilan entre los 19 y 61 años de edad, reflejando la oportunidad de desarrollo y crecimiento.

Por otra parte, Cuenta con 989.987 asociados de los cuales 9863 son jóvenes entre 13 y 18 años de edad, de estos 5036 son hombres y 4827 son mujeres. Y 20369 son jóvenes entre 13 y 25 años de edad, de 21y 23 años son de mayor porcentaje de asociados.

Descripción de la fundación COOMULDESA LTDA.

Coomuldesa, viene consolidando su identidad solidaria y es así como nace la FUNDACION, creada en 1998, constituida por Coomuldesa para promover su trabajo comunitario, desarrollar proyectos de educación y solidaridad y complementar su objetivo social, servir de apoyo a otras instituciones de Economía Solidaria y promover la igualdad de género y fortalecimiento de la mujer en los distintos ámbitos de nuestra sociedad. Es de saber que hasta el año 2014 contaba con 18 empleados de los cuales 7 son pasantes del instituto Marco Fidel Reyes Afanador.

Descripción del Instituto COOMULDESA LTDA.

El Instituto Coomuldesa Marco Fidel Reyes Afanador, nace a raíz de la necesidad de proporcionarle a la Fundación Coomuldesa en el año 2005, con el propósito de avanzar en la educación técnico laboral, especializada en los trabajos que hacen las cooperativas principalmente, un amparo jurídico para desarrollar la actividad de educación no formal, que le permitiera cumplir con los objetivos del proyecto de educación social y empresarial PESEM de su Cooperativa. Los cuales cuenta con 2 empleados, los cuales son mujeres. Adicionalmente, el instituto cuenta con 35 docentes hora cátedra.

ISBN: 978-958-52677-2-5

El programa **"LINDA ESCUELA SOLIDARIA"** se ha convertido en todo un **modelo pedagógico** de la solidaridad y del trabajo en equipo, Comunidades Educativas enteras luego de un proceso de formación cooperativa se unen para hacer de la teoría una realidad. Es así como padres de familia, alumnos y docentes se integran a un trabajo en común; su escuela y con el aporte de la cooperativa representado en especie (básicamente materiales para la construcción o reparación) satisfacen las necesidades más apremiantes de sus centros de formación formal.

EXPLORADORES SOLIDARIOS, es un **programa** de la Fundación Coomuldesa (San Gil, Santander) y la unidad administrativa especial de Economía Solidaria en Colombia DANSOCIAL, que tiene como propósito apoyar la educación de los jóvenes, potenciar sus habilidades creativas y su cultura solidaria. Formar líderes comprometidos con el desarrollo social y económico de sus comunidades a través de la práctica doctrinal de la cooperación; para generar un cambio positivo en la comunidad.

3. Método

En este estudio fue pertinente emplear el enfoque cualitativo, debido a la naturaleza del problema para guiar la investigación. Es importante recalcar que los métodos que se llevaron a cabo en el estudio de caso es que se basaron en puntos de vista de la investigación-acción participativa (IAP). Por otro lado, no sólo se aspiró a dejar que los profesores-investigadores de UNISANGIL participan en el equipo de investigación, sino también, a los Empleados de la Cooperativa y de la Fundación Coomuldesa, así mismo, a los docentes del Instituto, especialmente aquellos que orientan asignaturas relacionadas con las finanzas. Por último, cabe decir, que en un proyecto de investigación-acción, es importante establecer un comité de retroalimentación que pudiese reflexionar sobre las conclusiones preliminares e ir depurando cada vez la información recolectada.

Participantes y Fuentes de Información

En primer lugar, nuestro objetivo fue describir y analizar la experiencia de educación e inclusión financiera desarrollada en los Jóvenes Ahorradores en la Cooperativa COOMULDESA y la Fundación Coomuldesa, sin generalizar los hallazgos a otras provincias de Colombia o áreas similares en otros países. El propósito del estudio de caso intrínseco era describir un evento en particular o proceso dentro del caso de interés. (Stake, 1995) citado por (Jong, 2013).

ISBN: 978-958-52677-2-5

Adicionalmente, se utilizó los documentos e informes que estaban disponibles; acto seguido, se obtuvieron datos más específicos para responder a las preguntas de investigación, en tal sentido, se realizaron observaciones y entrevistas semiestructuradas utilizando una lista de temas.

Por último, el muestreo que se utilizó en esta investigación fue por conveniencia, ya que se eligieron los elementos que conformaron la muestra, no de forma aleatoria, sino seleccionando aquellos que cumplan con determinadas características. Por tal razón, el objetivo fue entrevistar a (15) Jóvenes Ahorradores de Coomuldesa, cabe mencionar, que las entrevistas fueron grabadas y transcritas posteriormente.

4. Resultados

La siguiente matriz (Tabla No. 1), se diseñó con la finalidad de organizar la información, de acuerdo con los objetivos propuestos para esta investigación, se procedió a depurar cada una de las estrategias de investigaciones puestas en práctica en el trabajo de campo, fue así como emergieron las familias y categorías que conforman el estudio, tomando en cuenta, primeramente las observaciones participantes que se hicieron en el campo de trabajo y en segundo lugar las entrevistas en profundidad dirigida a los jóvenes Ahorradores de Coomuldesa.

La siguiente tabla muestra las familias y categorías que se formaron a partir de la información obtenida.

Tabla No. 1 Familias y categorías para el análisis de los testimonios.

FAMILIAS	CATEGORIAS
Historia de Vida de los Jóvenes Ahorradores.	- Capacidad Financiera - Generación de Ingresos. - Educación Financiera.
Gestión Financiera	- Experiencia de Ahorro. - Manejo Económico. - Uso del Ahorro. - Apoyos y Dificultades.
Ganando los medios sostenibles	- Experiencias de Ingresos. - Metas y Futuro Financiero.
Experiencia en Coomuldesa	- Conocimiento de Coomuldesa (Fundación) - Cercanía y Confianza en la Cooperativa - Percepción sobre la cooperativa (Positivo/Negativo) - Recomendaciones de Mejora.

Fuente: Coautores del proyecto.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Las Historias de Vida de los Jóvenes Ahorradores de Coomuldesa.

La familia "**historia de vida de los Jóvenes Ahorradores de Coomuldesa**", está conformada por las siguientes Categorías: **Capacidad Financiera, Generación de Ingresos, Educación Financiera y Motivación Financiera.**

Antes de iniciar la presentación de los hallazgos encontrados, se hará una introducción respecto al punto de vista de CYFI, en cuanto a lo relacionado con el desarrollo conceptual para la ciudadanía económica de niños, niñas y jóvenes; en tal sentido, la visión de Finanzas Internacionales Niños y Jóvenes (original en inglés Child and Youth Finance International, siglas CYFI), *es que todos los niños y jóvenes alcancen su total potencial como ciudadanos económicos* (2012). Es importante, reconocer que para que los niños y jóvenes alcancen el total potencial como ciudadanos económicos se deben tener claro varios ingredientes fundamentales en dicho proceso, como lo son: la capacidad financiera (Habilidad más oportunidad), la educación financiera (contenidos, ejercicios prácticos, desarrollo de actividades prácticas, motivación, metas claras, entre otros) la inclusión financiera (acceso y oportunidad para usar una gama de servicios y productos financieros), y finalmente, el empoderamiento (conciencia en el adecuado uso del dinero).

Por consiguiente, se comenzará a abordar el caso de los jóvenes ahorradores de Coomuldesa, en relación en primer lugar a la categoría "**Capacidad Financiera"**, en tal sentido, los jóvenes manifestaron lo siguiente "Desde muy pequeña he tenido el ejemplo de mi papa, mi papa es, o siempre ha estado cerca del sector cooperativo y solidario, él ha sido el que siempre me ha incentivado a ahorrar" (P1); También dicen "nunca nos han hecho falta nada, siempre nos han brindado lo necesario". (P2).

Basadas en las anteriores unidades de análisis, se puede establecer que los jóvenes, tienen una capacidad financiera estable desde el punto de vista Educativo, Motivacional, en las habilidades y oportunidades de acceso a productos y servicios financieros, pero al mismo tiempo, manifiestan que a pesar que en la familia no les ha faltado nada en términos económicos, se hace hincapié en los problemas que han venido presentando en lo relacionado con los ingresos provenientes de las actividades propias de los padres de familia.

En lo que respecta a la "**Generación de Ingresos"**, los entrevistados expresan "Pues yo le ayudo a mi papa los martes que son los días de mercado aquí, cuando llego del colegio, almuerzo y voy y le ayudo en el taller por ahí 40 minutos y me dan 1000 pesos, todos los martes, me pagan eso y voy y los consigno" (P2). Del mismo modo

ISBN: 978-958-52677-2-5

expresan "de las once de la media y eso, para meter el dinero a la cuenta" (P5). Asimismo, manifiestan "Pues a mí como llega una beca cada año he esa beca la estoy guardando a su medio tiempo en la cuenta para la universidad para ir ahorrando…"; además cuenta que recibe un dinero extra por cuidar a un sordo mudo "la mama a veces me da 10.000 pero en verdad no me gusta recibírselos porque yo la hago por ayudar no porque no me gusta que me pague" (P11).

En general los ingresos de los jóvenes son provenientes del dinero que los padres le dan para las onces, media o refrigerio del colegio, pero también, se aprecian varias particularidades, dentro de las cuales están:

En lo que concierne a la "**Educación financiera"**, los jóvenes manifestaron lo siguiente "creo que desde muy chiquita siempre vi como en la casa el incentivar ahorrar", de igual forma "desde cuarto entre al colegio cooperativo, donde pues ha crecido mucho más el amor por cooperativismo" (P1). Del mismo modo indican "desde pequeña pues siempre teníamos nuestras alcancías y pues nos daban monedas, para ir guardando y después la destapábamos y era para gastos de nosotras lo que quisiéramos comprar con esa plata", (P2).

En lo referente a la Educación Financiera de los jóvenes entrevistados se observa que a la mayoría de ellos desde temprana edad les enseñan acerca de la administración adecuada del dinero, desarrollando ejercicios prácticos como es el manejo de la alcancía. Así pues, dentro del proceso de enseñanza se les dice a los chicos que deben ahorrar para los momentos difíciles o de crisis económica.

La familia **"Gestión Financiera",** está basada en las siguientes Categorías: **Experiencia del Ahorro, Manejo Económico, Uso del Ahorro, Apoyos y Dificultades.**

En relación con lo anterior, se iniciara hablando sobre la categoría **Experiencia del Ahorro**, de esta forma los jóvenes opinan "mi abuelo por parte materna, ha trabajado muchísimo toda su vida, trabajo mucho, mucho, y el ahorraba muchísimo ósea mi abuela le decía compremos esto, compremos aquello, él le decía no hay que ahorrar para la herencia de los hijos y actualmente mi abuelo se encuentra muy enfermo, pues tiene bastante decadencia de salud, y mi abuela dice que si no hubiera sido por que su abuelo hubiese ahorrado desde antes, hoy en día como le pagaríamos los medicamentos que le mandan que son bastantes costosos"; de igual manera manifiesta "Iniciativa de mi papá, él nos puso una vez a mi hermano y a mí una alcancía, vamos a poner una meta el que más ahorre en dos meses en cada una de sus alcancías yo le doy el doble, pues claro el motivo de ir a meter y a meter moneditas y moneditas para quien ahorraba más" (P1). De

ISBN: 978-958-52677-2-5

este último aporte otro joven manifiesta "pues en ese sentido al ahorrar luz, agua, estamos ayudando al medio ambiente y pues sabemos que tenemos un poquito más de vida para seguir ahorrando" (P12).

Por otra parte, ellos convergen en lo siguiente "Pues la alcancía que nos brindó Coomuldesa, ahí es donde voy guardando monedas o a veces billetes cuando puedo y pues cando tengo suficiente plata, voy y las consigno a Coomuldesa a la cuenta" (P2).

A todo esto, los jóvenes expresan "Pues yo quiero ahorrar para que en un futuro no me sienta tan, cuando uno necesite dinero para una emergencia o algo, entonces uno tener sus recursos y no tener que recurrir a otras medidas un poco incomodas" (P5).

En manera de resumen, se puede apreciar que dentro de la experiencia del ahorro de los jóvenes se tienen varios aspectos, dentro de los cuales se puede destacar en primera medida, que los padres de familia marcan un enseñanza primordial respecto al saber ahorrar dentro de su ámbito familiar, en segundo lugar, se aprecia que muchos jóvenes ven el ahorro del agua y de la luz como otra forma de ahorro, en tercera medida, se induce que los jóvenes ahorran pensando en posibles eventualidades o emergencias, pero a su vez otros chicos, solo piensan en ahorrar para gastarlos en cosas personales.

En cuanto a la categoría **Manejo Económico**, las unidades objeto de estudio opinan "no derrochar la plata en la primera cosa, y uno de mujer es muy vanidosa" (P7). Asimismo, aseguran "Pues no malgasto la plata tomo conciencia que la vida trae muchos gastos". (P13). Del mismo modo afirman "mi mamá ella ha sacado muchos prestamos en Coomuldesa y en el Popular que es uno que le descuenta por nomina por mi papá, mi mamá saca los préstamos y esa plata la presta con lo de los intereses ella paga la cuota" (P7). En resumen, se pude observar que lo importante en el manejo económico es no gastar en cosas innecesarias. Por otra parte, se ve un caso particular donde la madre de un joven (P7) saca préstamos en bancos y cooperativas con el ánimo de prestarlo a terceros y así generar un ingreso adicional, por lo anterior, se puede apreciar el uso de una buena estrategia en el manejo económico.

En lo que concierne al **Uso del Ahorro**, los jóvenes ahorradores dicen "Lo normal, galguerías o con los amigos algunas partes, en comida, o a veces vamos a los centros comerciales" (P5). En tal sentido, expresan "bueno cosas personales a veces mi ropa, a veces en, comida chatarra" (P11), "para las cosas personales". (P14). Y finalmente, afirman "Una vez ahorre para un viaje de parte de la iglesia, un campamento de jóvenes, yo quería ir, entonces ahorre para ir" (P14).

ISBN: 978-958-52677-2-5

En general, los jóvenes utilizan el dinero ahorrado para galguerías, mecato, regalos, fiestas, solventar problemas, comida rápida, gastos del hogar y útiles escolares. Cabe mencionar, que dentro de las particulares encontradas se tiene a una joven (P14) la cual manifiesta utilizar el dinero para dar diezmo, viajar y realizar actividades relacionadas con la iglesia cristiana a la cual pertenece.

En lo que se relaciona con la categoría **Apoyos y dificultades** se tiene "Me dicen lo mismo que yo tengo que ahorran para el futuro que porque ahorita si tiene dinero y se lo gasta y pues en el futuro no lo puede tener, y si uno ahorra ahorita en un futuro puede tener los recursos ahí para cuando lo necesites y recurrir a ellos" (P5).

Como se puede apreciar en los enunciados, los jóvenes han tenido el apoyo de los familiares en su proceso de vida de una forma integral, indicando, la importancia que tiene el ahorro y el buen uso del mismo como pilar para poder tener una excelente salud financiera.

La familia **"Ganando los medios sostenibles",** está basada en las siguientes Categorías: **Experiencia de Ingresos, Metas y Futuro Financiero.**

Para iniciar se abordará la categoría **"Experiencia de Ingresos"** en tal sentido los jóvenes ahorradores expresan "Cuando algunas veces le ayudaba a mi papá, el domingo me daba 20.000" (P7). Del mismo modo, muchos dicen que sus ingresos son provenientes de diferentes actividades "De trabajo en las labores del campo" (P10). "yo voy a coger café común y corriente y allá me dan el almuerzo y la media mañana y me pagan en la semana que son 10mil por la semana" (P13). "He trabajo en construcción, he trabajo en fincas, con mi abuelo, ayudándole a mi papa" (P12). "una presentación en el colegio militar, y pues tuve un ingreso no muy grande, pero es un ingreso para mí, de las propagandas, de los concursos que se ganaba, que unas veces se gana dinero y otras veces se ganaba instrumentos y eso" (P15).

Lo anterior indica, que los jóvenes han recibido en general los ingresos por parte de sus padres de familia, y, además, de las diferentes actividades laborales desempeñadas en su diario vivir, como las efectuadas: en el instituto Coomuldesa, en las labores del campo, en construcción, y finalmente, en presentaciones musicales, propagandas y concursos de música.

En relación con las **Metas y el Futuro Financiero** de los jóvenes, dicen que desean obtener el título como profesionales en diferentes carreras, en tal sentido, se tienen las siguientes manifestaciones "me imagino ser una Médica" (P2), "algo como diseño gráfico o sistemas" (P5), "planeo estudiar psicología" (P6), "quiero estudiar ingeniera de

ISBN: 978-958-52677-2-5

petróleos o de sistemas" (P8), "con la esperanza de poder iniciar Ingeniería Industrial de" (P9), "pues me gusta mucho la medicina estoy pensando estudiar medicina forense o medicina interna" (P11), "siendo una excelente maestra de música" (P14), "Medicina y especializarme en neurocirugía"(P15).

Entre otras metas y futuro financiero los jóvenes dicen "pues una estabilidad económica, tal vez pues conseguir una pareja, pues una familia, porque igual es algo importante, entre mi plan de vida está en crear una fundación para los niños y damnificados" (P1), del mismo modo manifiestan "Quiero verme con mis hijos o con ni esposo no sé, con mi casa" (P15), así los jóvenes también expresan "fomentarles a mis hijos lo que hice yo para que sigan ahorrando" (P5).

En cuanto al tema de **Metas y futuro financiero** de los jóvenes ahorradores se puede establecer, que muchos quieren ser Profesionales, también desean tener familia, casa y carro, de igual forma, uno de ellos tiene deseos muy particulares como es el caso de (P1), el cual quiere crear una fundación para niños y personas damnificadas. En resumen, se puede deducir que los jóvenes ahorradores tienen en su plan de vida unas metas claras.

La familia **"Experiencia en Coomuldesa"**, está conformado por las categorías que se relacionaran a continuación: **Conocimiento de Coomuldesa "Fundación", Cercanía y confianza en la Cooperativa, Percepción sobre la Cooperativa (Positiva o Negativa) y finalmente, unas recomendaciones de mejora.**

Se iniciara por hablar sobre el **conocimiento de Coomuldesa** por parte de los jóvenes, es decir que conocen ellos de la entidad, en este sentido, indican lo siguiente "pertenezco a dos cooperativas, no pertenezco sino como convivo con dos cooperativas porque mi mama también trabaja en otra cooperativa diferente y es como si fuera una familia", asimismo afirma "Actualmente estoy con exploradores solidarios, es un grupo de jóvenes y niños que se caracterizan por su solidaridad y por su buen corazón, con ellos es chévere trabajar". (P1)., así pues argumentan "Pues he tenido la oportunidad de ir a San Gil en dos encuentros , me parece chévere porque interactuamos con demás personas que vienen de diferentes lugares…" (P2); las anteriores manifestaciones de los jóvenes muestran el conocimiento que tienen sobre los Exploradores Solidarios, ya sea por que pertenecen a ellos o por que han visto, escuchado o participado en las actividades que se desarrollan en dicho programa, el cual cabe decir, es orientado por la Fundación Coomuldesa.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Ellos exponen también "Pues en la mayoría de los años al principio nos dan un kit escolar, o nos dan un bono para reclamar en las librerías, también a veces nos dan balones. Y muchos concursos y eso también aporta" (P5), encima aseguran "Si cuando son los bonos, que son 5000 pesos me han servido para el colegio" (P14).

Ahora bien, en lo que respecta al tema de **Cercanía y Confianza en la Cooperativa**, los jóvenes manifestaron los siguientes aspectos, "he tenido bastantes oportunidades gracias al sector cooperativo, he participado de dos intercambios, fuimos a Ecuador" (P1), igualmente destacan "las muchachas son muy serviciales, tienen buen carisma…, A simple vista es muy bonito, muy agradable el lugar" (P7), de esta manera aseguran que "Excelente hasta el momento ha sido bien nos han ayudado", "mientras usted tiene una cuenta, usted sabe que está seguro, que no se le va a perder, no se le va desaparecer, que está ahí, y que puede contar con esa plata" (P13).

En otro orden de cosas, se continuara con el tema de **Percepción de los jóvenes** sobre la cooperativa, desde lo positivo así como también los aspectos negativos, en este orden de ideas los jóvenes dicen "El instituto pues a pesar de sus pocos años en el sector educativo, la verdad tiene muy buenos docentes, tiene un muy buen cuerpo humano, que trabaja día a día por mejorar y mejorar la calidad del estudio, me gusta porque la educación es más personalizada pues en los salones no se encuentran tantas personas y trabajan con el eduentretenimiento" (P1). Asimismo, manifiestan "Me gusta la señora Aminta que es una líder de allí, me parece muy chévere, buena gente, el trato, son serviciales, es un trato solidario" (P2), del mismo modo declaran "por los proyectos que realizan son muy agradables, por ejemplo, ahorita el proyecto del pollito (P5), de la misma manera expresan "Muy bien atendidos lo saben tratar a uno" (P11), por cierto, opinan "Pues a primera imagen, es muy limpio, es muy cómodo, no es tan congestionado" (P7), otro joven aprecia lo siguiente "En el caso de los servicios que presta Coomuldesa es muy bueno", (P12). Hasta este apartado se puede ver los aspectos positivos que perciben los jóvenes ahorradores de Coomuldesa.

En cuanto a **los aspectos negativos** que perciben de Coomuldesa algunos jóvenes se tiene: "No cuando eso estaba dando unos regalos eso fue como en diciembre o algo así y no me dieron" (P6); "Seria como más la implementación de prácticas en la cooperativa, en las empresas" (P12); "Pues digamos en cuanto al proceso para llegar al préstamo, es muy malo" (P14). Se pude apreciar que los jóvenes observan más aspectos positivos que negativos.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Y finalmente, se han generado por parte de los jóvenes algunas recomendaciones para tenerlas presentes, con el ánimo de que Coomuldesa pueda diseñar estrategias que le ayuden a mejorar sus procesos, procedimientos y demás aspectos al momento de atender a un asociado. En este sentido, se hará mención de las recomendaciones dadas por ellos: "que sean más atentos con las personas" (P6), "Para el Instituto seria los procesos de calidad, la certificación de calidad esa sería la única mejora" (P9), "pues mi mensaje seria lo que nosotros nos debemos enfocarnos ahorita es en los niños", (P1), "Me gustaría recibir educación financiera porque uno a veces piensa que dos mil pesos es bastante pero eso se puede multiplicar y uno pude resultar con más plata" (P11), "Yo creo que le comentaría más en los colegios, más proyectos para ayudar a los niños" (P5), "los docentes, aplicaran más la parte de ahorro en una clase", (P12). Como se aprecia, son pocas las recomendaciones que se hacen en torno al servicio y demás aspectos que tiene Coomuldesa, pero que se deben tener presente para mejorar.

5. Conclusiones y discusión

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación resulta de gran interés anotar las siguientes conclusiones:

1. Se aprecia que los jóvenes ahorradores tienen capacidades financieras, es así, que ellos se encuentran por un lado automotivados, y a su vez, motivados por miembros de la familia y por empleados o docentes de Coomuldesa, de la misma forma, están siendo educados en temas relacionas con el manejo y uso del dinero, y lo más interesante, es que la entidad les ofrece a los chicos productos y servicios al alcance de sus necesidades.

2. La mayoría de los ingresos económicos que reciben los jóvenes son dados por parte de los padres de familia o de algún otro familiar.

3. La educación Financiera en los jóvenes está enmarcada desde el ámbito temporal, es decir, que un joven aprende mucho más fácil desde una temprana edad que cuando adquiere una edad mucho más madura o adulta.

4. La educación financiera va conjugando la teoría y la práctica, es decir, se enseña al joven todos los conceptos relacionados con las Finanzas, pero del mismo tiempo se va practicando en actividades lúdicas y que generen motivación, es así el caso del uso de una alcancía la cual le permita al joven entender de manera consciente que el dinero que recibe ya sea por parte de los padres de familia o de terceros, un porcentaje es destinado al ahorro

ISBN: 978-958-52677-2-5

5. La motivación es sin lugar a duda, un elemento muy importante a la hora de realizar alguna actividad, de igual forma sucede con el caso de las finanzas, donde los padres en su mayoría son quienes estimulan a los jóvenes al buen uso del dinero y en especial al ahorro.

6. Algunos jóvenes ven como modelos a seguir a los padres de familia y otros no tienen ningún modelo a seguir solo lo hacen por alguna necesidad o porque piensan en posibles emergencias para el futuro, asimismo, dos de ellos consideran que existen otras formas de ahorrar como lo son: el ahorro de agua, de la luz, entre otros, cuidando de esta manera el medio ambiente y el bolsillo.

7. Se aprecia que muchos jóvenes piensan que hay que darle un buen manejo al dinero, y no gastarlo en cosas innecesarias.

8. Se evidencia que los jóvenes en su mayoría utilizan el dinero en cosas relacionadas con la diversión, con lo material, la alimentación no sana (comidas rápidas), entre otros gastos conocidos como "gastos hormiga", a los cuales ellos consideran que son relevantes para su vida.

9. Los padres de familia son el pilar fundamental para que los jóvenes construyan un plan de vida enfocado a la buena administración del dinero, como elemento que pueda servirles a ellos para enfrentar las diferentes situaciones que en la vida se les pudiera presentar.

10. Se aprecia que muchos jóvenes iniciaron su vida laboral junto con la familia, desarrollando actividades agrícolas, así como en construcción, pero hay un caso particular donde un joven (P10), cuenta que ha trabajado en el Instituto Coomuldesa, y que además parte de sus ingresos proveniente de dicha actividad, los distribuyen en sus gastos personales y también en sus inversiones.

11. Los jóvenes tienen las metas claras, algunos de ellos desean tener estabilidad económica, familia y bienes materiales (casa, carro, tierra), pero es de mencionar un caso particular donde un joven (P1) dice que dentro de su plan de vida quisiera crear una fundación encaminada a la ayuda de niños y personas damnificadas.

12. Los jóvenes ahorradores conocen algunos productos y servicios que ofrece Coomuldesa, entre ellos está el programa de exploradores solidarios, los incentivos, los concursos, las cuentas Superjunior y Supertac, los diferentes créditos, y del mismo modo, han tenido la experiencia de participar en proyectos productivos como lo es el proyecto del Pollito, y en proyectos sociales.

13. La percepción positiva que tiene los jóvenes frente a Coomuldesa está dirigida a los siguientes elementos: la amabilidad de la gente, el ambiente que se vive allí es agradable, la buena calidad de los docentes, la educación es personalizada, se trabaja en las aulas de clase bajo el esquema del eduentretenimiento, el trabajo que se desarrolló en Coomuldesa se basa en la solidaridad, el lugar es limpio y cómodo, la cooperativa es muy responsable en sus diferentes funciones, la gente es de calidad, los asociados son importantes para la entidad, los servicios son muy buenos.

14. En relación con la percepción negativa de algunos jóvenes se encontró: que Coomuldesa no ofrecer más alternativas de productos y servicios acordes a las necesidades de ellos, así mismo, hay poca atención al cliente, además, falta implementar más prácticas en la Cooperativa, y, por último, hay que hacer mucha tramitología a la hora de solicitar un crédito.

Referencias

Abma, T.A. (2005). Responsive evaluation: Its meaning and special contribution to health promotion. Evaluation and Program Planning, 28 (3), 279-289.

Abma, T. & Stake, R. (2013). Science of the particular. Qualitative Health Research, in press.

Bannink, F.P. (2007). Solution-focused brief therapy. Journal of Contemporary Psychotherapy, 37 (2), 87-94.

Boeije, H. (2002). A purposeful approach to the constant comparative method in the analysis of qualitative interviews. Quality & Quantity, 36 (4), 391-409.

COOMULDESA. (15 de mayo de 2014). http://coomuldesa.com/noticias_detalle.php?id=37. Recuperado el 03 de Julio de 2014, de http://coomuldesa.com/noticias_detalle.php?id=37: http://coomuldesa.com/noticias_detalle.php?id=37

Boog, B. Preece, J. Slagter, M. & Zeelen, J. (Eds.) (2008a). Towards quality improvement of action research: Developing ethics and standards. Rotterdam/Taipei: Sense Publishers.

Child and Youth Finance International (CYFI) (2013). Conceptual development of the CYFI model of children and youth as economic citizens. Amsterdam: CYFI.

Friese, S. (2012). Qualitative data analysis with ATLAS.TI. London: SAGE Publications.

Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1987). Fourth generation evaluation. Newbury Park, CA: SAGE Publications.

Guest, G., Bunce, A. & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. Field Methods, 18 (1), 59-82.

Reason, P. & Bradbury, H. (Eds.), (2001). Handbook of action research. London: SAGE Publications.

Silverman, D. (2013). Doing qualitative research [fourth edition]. London: SAGE Publications.

Small, M.L. (2009). "How many cases do I need?": On science and the logic of case selection in field-based research. Ethnography, 10 (1), 5-38.

Stake, R.E. (1995). The art of case study research. London: SAGE Publications, Inc.

Stake, R.E. (2006). Multiple case study analysis. New York, NY: Guilford.
Yin, R.K. (2009). Case study research: Design and methods [fourth edition]. Thousand Oaks: SAGE Publications.
Otras fuentes consultas.
http://fundacioncoomuldesa.blogspot.com/
http://www.institutocoomuldesa.com/

EDUCACIÓN EN LAS CIENCIAS SOCIALES

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Capítulo 3. Experiencias de Aprendizaje Basado en Proyectos mediados por TIC. Una forma de garantizar la continuidad del proceso educativo en tiempos de emergencia sanitaria

Bárbara Patricia Arias Cortés♣, Maryluz Castro Moreno♦

1. Introducción

El ser humano como ser social está llamado a vivir en comunidad, pero hay escenarios de la vida en que pueden generarse limitaciones a dicha convivencia. Tal es el caso de los estados de emergencia que se encuentran contemplados en el artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, los cuales pueden decretarse por razones de tipo económico, social o ecológico que perturben o amenacen el orden social, tal y como ha sido decretado por el gobierno nacional por cuenta de la pandemia.

Ahora bien, en el marco de esos estados de emergencia es común que los derechos de los ciudadanos se vean restringidos o limitados, pues parte de las medidas para mitigar esos eventos implica hacer ajustes en la forma como las relaciones de los sujetos se desarrollan. Dentro del contexto anterior, la educación no ha sido ajena a las dinámicas generadas por la pandemia, pues justamente parte de la situación excepcional que vivimos nos ha llevado a mantenernos aislarnos y a generar diferentes formas de relacionamiento en aras de seguir adelantando las labores que cotidianamente hacíamos, pero ahora mediadas por las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

2. Justificación e importancia de la problemática a abordar

En el entendido que la educación es un derecho, y que adicionalmente debe ser un eje central del desarrollo del Estado y del funcionamiento de la sociedad en general, es de señalar que la situación actual que vivimos por el estado de emergencia sanitaria, ha impedido el desarrollo de las actividades educativas en condiciones de normalidad, por lo cual surge el llamado para los docentes y en general para el sistema educativo, a responder de manera proactiva a un reto sin precedentes. Bajo esa lógica, el sistema

♣ Magister en Derechos Humanos, Especialista en Derecho laboral y Seguridad Social. Docente e Investigadora de UNISANGIL Sede Chiquinquirá, y de la UPTC Seccional Chiquinquirá. Colombia. Correo-e: barias@unisangil.edu.co

♦ Magister en Didáctica de las Matemáticas, Especialista en Pedagogía y Docencia, Especialista en Estadística. Docente e Investigadora de UNISANGIL Sede Chiquinquirá, y de la UPTC Seccional Chiquinquirá. Colombia. Correo-e: mcastro1@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

educativo ha tenido que replantear parte de sus dinámicas y estructuras, en aras de seguir garantizando el acceso a la educación. Esto ha sido un reto no solo para el Estado y las instituciones educativas, sino particular y primordialmente para los docentes, porque tuvimos que pensar en maneras creativas y distintas a las tradicionales, para seguir garantizando el proceso de enseñanza – aprendizaje a los estudiantes.

Todo lo referido nos llevó a formularnos el siguiente cuestionamiento: ¿Qué estrategias pedagógicas pueden utilizarse para garantizar la continuidad del proceso educativo en tiempos de emergencia sanitaria?

Lo anterior es imperativo, no solo frente a la preocupación por completar un periodo académico, sino por hallar la forma de conectar el contexto de los estudiantes con el proceso de formación mismo, y adicionalmente producir contenidos atractivos en aras de generar una mayor motivación en los estudiantes, lo cual no solo generó un cambio de metodología sino un cambio del paradigma de enseñanza e incluso adaptarnos a una nueva forma de vida.

Ello nos llevó a priorizar el análisis de situaciones concretas que fomenten en los estudiantes el espíritu investigativo y le añada una mirada crítica a las realidades tan cambiantes como la que estamos viviendo.

Por ello surgió la idea de diagnosticar problemáticas que afectan los contextos de los estudiantes, que en algunos casos responden a problemas macro, incluso de índole estructural, y que al ser abordadas arrojan importantes elementos de análisis, y en algunos casos incluso soluciones a los problemas analizados. En ese sentido encontramos que autores como Rodríguez, Torres & Perea, Inzunza¸ Acosta & Rosado y Batanero & Díaz, por mencionar algunos, han mostrado las bondades de trabajar a partir de la estrategia de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), mostrando que permiten aplicar los conocimientos adquiridos en el aula y que desarrollan distintas e importantes habilidades en los estudiantes.

A partir de lo anterior, se plantea la hipótesis que el ABP es una estrategia pedagógica que contribuye de manera significativa al proceso de formación de los estudiantes y a través de su implementación les permite alcanzar aprendizajes significativos, a pesar de encontrarse aislados y con una metodología de aprendizaje mediada a través de las herramientas tecnológicas, pues dicha situación lo que hace es generar nuevos espacios de aprendizaje, autonomía y responsabilidad por parte de los educandos.

ISBN: 978-958-52677-2-5

3. Estado del arte

Las dinámicas sociales en el marco de los estados de emergencia como el actual, conducen a buscar nuevas formas de relacionamiento. En este tipo de condicionamientos sociales, la distancia es clave para salvaguardar la vida y la integridad de las personas, y en ese sentido el medio por excelencia para dar continuidad al proceso de enseñanza-aprendizaje es el uso de las TIC.

Ahora bien, sobre educación, e inclusión de las TIC en el ámbito educativo existe bastante e interesante literatura que ilustra los impactos y alcances de dicha inclusión. Con fundamento en ello, haremos referencia a los hallazgos más relevantes de algunos autores en torno a la relación entre las TIC y los procesos de aprendizaje. La información revisada corresponde a artículos y ponencias sobre el tema en mención.

Así tenemos que Yong & Bedoya (s.f.), en su ponencia *De la educación tradicional a la educación mediada por TIC: Los procesos de enseñanza aprendizaje en el siglo XXI*, señalan que "La autonomía que brindan las tecnologías de información y las comunicaciones y el acceso a la información gracias a la Internet, propician un nuevo perfil de aprendiz y un nuevo perfil de maestro" (p. 7).

En dicho marco, para los autores, el papel del docente es el de mediador o tutor que debe aportar a los estudiantes las herramientas necesarias para acceder a la información y al conocimiento, mientras que el estudiante o aprendiz tiene unas nuevas características tales como: la autonomía, la autorregulación, la reflexión y la innovación, lo que implica que la forma de enseñar y de aprender también deben variar en comparación con la manera tradicional.

En la misma línea expone Salinas (2004), en el artículo *Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria*, al destacar que: "Los cambios que se dan en las instituciones de educación superior presentan cuatro manifestaciones que podemos considerar como respuestas desde la práctica, de gran interés para comprender el fenómeno, todas ellas interrelacionadas dentro de los procesos de innovación" (p. 6).

Para el autor a partir de la inclusión de la tecnología en la educación, las manifestaciones que se suscitan son en torno al rol del profesor y el alumno, adicional a los cambios metodológicos y las implicaciones que tiene todo este tipo de procesos para las instituciones, lo cual entre otros aspectos exige robustecer su infraestructura tecnológica, así como pensar y desarrollar los procesos de una forma distinta.

Por su parte Fernández, Server & Cepero (2001) señalan en su artículo *El aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones*

ISBN: 978-958-52677-2-5

lo siguiente: (..) el reto de la educación a distancia o educación virtual, podemos llamarles indistintamente, parece ser la forma de disponer un espacio educativo apoyado en lo tecnológico, para favorecer no la simple reproducción o adquisición del saber sino, por el contrario, las posibilidades de nuevas composiciones y creaciones a partir de las actuales condiciones del saber (p.1).

Si bien los autores se enfocan en señalar lo que corresponde a la educación virtual o a distancia, para la situación actual es totalmente posible referir su postura, pues las condiciones de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional en el marco de la pandemia, ha conducido a que las actividades académicas se trasladen a escenarios del ciberespacio en abandono de la presencialidad.

Del mismo modo dichos autores proponen que: La incorporación de medios, por consiguiente, obliga a los usuarios a tener una alfabetización tecnológica, lo cual se logra teniendo acceso a lecturas e ideas relacionadas con el uso de la tecnología; adquiriendo un marco de referencia tecnológico amplio que le permita saber por qué está haciendo lo que hace y por qué no hace otras cosas. Es importante que el estudiante y el docente se sientan seguros en su habilidad para apropiarse de la tecnología. Es recomendable que cuando sea posible, reflexionen acerca de su propia experiencia tecnológica, para no caer en la copia de modelos de implementación ajenos (Fernández, Server & Cepero, 2001, p. 2).

Como puede verse, lo anterior implica que el desarrollo del proceso académico mediado por TIC lleva a desarrollar y poner en práctica habilidades distintas, que exigen el desarrollo de clases o sesiones más dinámicas que en la presencialidad por cuanto el factor determinante del contacto humano y el relacionamiento directo entre las personas ya no está presente. Por su parte Garcés, Ruiz & Martínez (2014), en su artículo denominado *Transformación pedagógica mediada por tecnologías de la información y la comunicación (TIC),* exponen que: En el siglo XXI educar para una transformación pedagógica significa concebir el aprendizaje como un espacio de construcción social en donde se aprovechan las TIC con el fin de que el educando produzca, comparta y acceda a saberes, información y conocimientos relevantes que enriquezca su vivencia escolar.

Todo lo señalado nos permite destacar que el espectro de la actividad docente se ha ido ampliando a campos que tal vez por las condiciones de presencialidad en que vivíamos antes de la pandemia no eran estrictamente necesarias. Sin embargo, es de resaltar que la educación mediada por TIC no es un tema que haya aparecido como resultado de la emergencia sanitaria, sino que justamente lo que hizo dicha emergencia

ISBN: 978-958-52677-2-5

fue poner de relieve la importancia del manejo tanto en docentes como estudiantes de habilidades tecnológicas que permitan la diversificación de contenidos, y la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en las condiciones particulares de distanciamiento social.

4. Fundamentación teórica

A continuación, se describen las principales características del Aprendizaje basado en proyectos (ABP).

4.1. Aprendizaje basado en proyectos

Es un modelo de aprendizaje en el que los estudiantes planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula de clase (Flores & Pinto, 2017), lo que favorece la aprehensión de los conceptos y facilita la interpretación de los mismos en el contexto, generando así el desarrollo o potencialización de competencias a través del trabajo en equipo y la interacción entre pares.

Lo que claramente conlleva a actos educativos fuera de lo tradicional y le permite visualizar al alumno la importancia y utilidad del saber construido, ya no con el docente como el conocedor absoluto de las temáticas, sino por el contrario como el guía o facilitador para Aguirre & Alcaraz, (2016), "El ABP, favorece el aprendizaje significativo, promueven el trabajo en grupo y desarrollan capacidades como la reflexión y la autonomía del alumno, así como la organización novedosa de los contenidos por parte de los docentes" (p.33).

Esto permite que los roles docente y estudiante presenten cierta variabilidad respecto a la metodología tradicional, ya que es el estudiante quien se convierte en el constructor de su propio conocimiento, persiguiendo soluciones a problemas, generando preguntas, debatiendo ideas, diseñando planes, investigando para recolectar datos, estableciendo conclusiones, exponiendo sus resultados a otros, redefiniendo sus preguntas y creando o mejorando un producto final y el docente se convierte en el guía y facilitador del proceso de comprensión de conceptos y el fortalecimiento de competencias o habilidades estadísticas.

Por este motivo existen diversas afirmaciones sobre la importancia de implementar el ABP en el aula, como lo menciona Blanco, Higuita, & Oliveras (2014) "trabajar por proyectos, que se ocupen de la relación existente entre las matemáticas y la sociedad, no debe ser un compromiso sólo del maestro, sino una postura metodológica del área de

ISBN: 978-958-52677-2-5

matemáticas de la institución" (p.255), ya que los proyectos conllevan a mejores desempeños académicos.

4.1.1 Características del ABP

El aprendizaje basado en proyectos conlleva a procesos de enseñanza y aprendizaje bajo las siguientes características:

- Es un modelo de aprendizaje con el cual los estudiantes trabajan de manera activa, planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula de clase (Chipia & Paredes, 2017).
- Permite la interacción entre pares, lo que genera un entorno más cercano al aprendizaje, y favorece el desarrollo de habilidades tanto grupales como individuales. Miro, Saperas, Tarragó, Tordera & Domenech-Casal (2016), refieren que el trabajar bajo el ABP les permite a los estudiantes mejorar su comunicación, trabajo en equipo y las habilidades para la resolución de problemas reales.
- Los estudiantes mejoran la profundización de los conceptos y por ende la prospección hacia la asignatura o temática, según el caso, como lo menciona Inzunza (2017) "los proyectos tienen potencial para ayudar al estudiantado a desarrollar una actitud positiva y sentido de utilidad hacia la estadística" (p. 458).
- Promueve el desarrollo de habilidades cognitivas, como la resolución de problemas y el pensamiento crítico; y habilidades socioemocionales, como la autoconfianza, autonomía y colaboración, además de mejorar el vínculo profesor-estudiante. Fundación Enseña Chile (como se citó en Guzmán, 2017)
- Es una estrategia ideal para la integración de contenidos, presentando una gran flexibilidad sobre la labor docente durante el período de clases, debido a que el docente acompaña todo el proceso, pero no es el protagonista (Acosta & Rosado, 2018; Barrera, 2017; Peña, & Hernández, 2017).

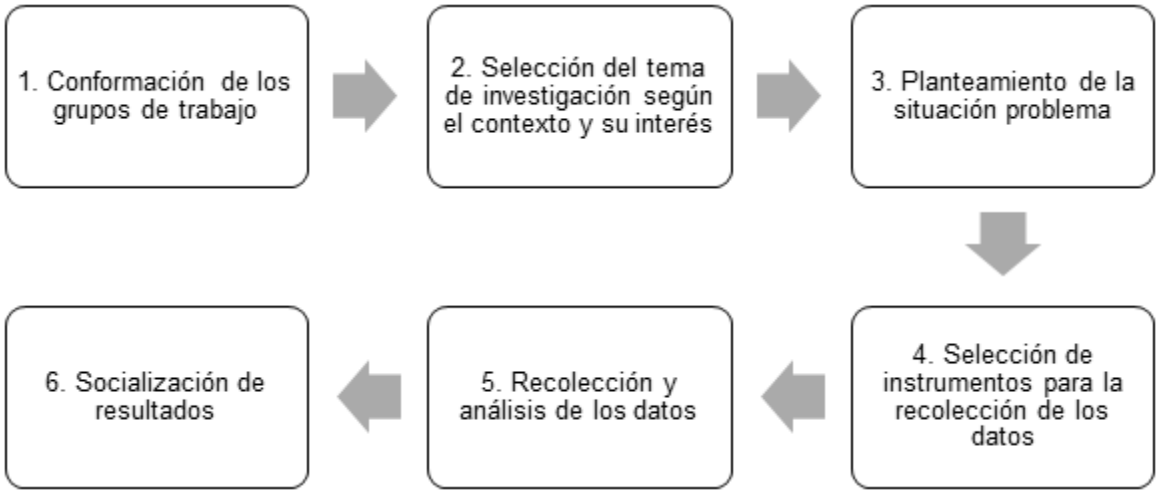
4.1.2. Implementación de la estrategia ABP

La razón de ser del trabajo de investigación desarrollado fue llevar a cabo la implementación de la estrategia de ABP, con apoyo de los medios tecnológicos bajo un estudio etnográfico, orientado a los estudiantes de los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Derecho y Licenciatura en Educación Física de las instituciones en las cuales somos docentes.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Las fases propuestas para la implementación de la estrategia, se plasman en la *Figura 1* que se muestra a continuación:

Figura 1. Fases para la elaboración de los proyectos



Fuente: Elaboración propia

En la figura anterior, se detallan las acciones realizadas en cada una de las fases, donde el rol del docente es el de orientador y facilitador. Es necesario resaltar que, durante la fase inicial del desarrollo de los proyectos, los estudiantes fueron asesorados por docentes de diferentes áreas para profundizar en el tema de investigación seleccionado. Además de lo anterior la docente de la asignatura en concreto, realizó acompañamiento extra clase, donde se evidenciaba los avances, se solucionaban dudas y se fortalecía la comprensión de los conceptos.

De otra parte, Rodríguez, Torres & Perea, (2016), en su artículo *Aportaciones del método ABP en la consecución de competencias de acción profesional*, perciben el ABP como una metodología formidable que logra mejorar el aprendizaje del alumno, su nivel de implicación y la adquisición de competencias, resultando más apropiada que otros sistemas metodológicos e idónea para el ámbito universitario. Concluyen que el ABP, es una estrategia utilizada para diversos niveles de escolaridad, en temáticas variadas que generan mejoras en la comprensión de conceptos y la adquisición de competencias.

Según, García-Valcárcel & Basilotta Gómez (2017), la evidencia empírica sugiere que el ABP tiene un efecto positivo en la adquisición de conocimientos por parte de los estudiantes, el desarrollo de habilidades como la colaboración, el pensamiento crítico y la resolución de problemas, Además, los estudiantes que participan en actividades que les permiten adquirir un mayor compromiso por el aprendizaje (p.115).

ISBN: 978-958-52677-2-5

Una vez se implementa la estrategia se procede a la sistematización de la experiencia y presentación de los resultados obtenidos a través de la evaluación del ABP el cual se describe a continuación.

4.1.3 Evaluación del Aprendizaje Basado en Proyectos

La evaluación se presenta como un proceso dinámico y continuo, de producción de información sobre el progreso de los estudiantes hacia los objetivos de aprendizaje. El principal propósito es mejorar el aprendizaje de los estudiantes, y se muestra como un tema que inquieta tanto a profesores como alumnos, no solo por el resultado sino por la complejidad de esta acción, ya que debe responder a diferentes facetas del conocimiento (comprensión conceptual, procedimental y actitudinal).

Batanero y Díaz (2011) mencionan que: El trabajo individual y el rendimiento del estudiante en las diferentes actividades propuestas, en ocasiones son suficientes para realizar la evaluación, luego en un proyecto se reflejan aspectos del conocimiento matemático como: comprensión conceptual, conocimiento procedimental, resolución de problemas, razonamiento matemático, actitudes frente al aprendizaje de las matemáticas, se deben tener en cuenta en la planificación de la instrucción y en su correspondiente evaluación. (p.32).

Con base en lo descrito el ABP, tiene como finalidad la mejora en el proceso de enseñanza aprendizaje, y se ha convertido en una estrategia implementada en variadas investigaciones. Para llevar a cabo la evaluación se diseña una rúbrica de evaluación que permita evidenciar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

4.2. Aprendizaje remoto y ABP

Hasta el momento hemos visto que la enseñanza virtual, remota o en línea (conceptos aceptados por diversos autores que ya se han citado en este trabajo), coinciden en que el objetivo principal es destacar la importancia de los contenidos y el aprendizaje más no la tecnología en si misma.

Conforme a lo anterior, juegan un papel determinante la planeación, las estrategias metodológicas y la evaluación del proceso a nivel global, que en todo caso deben ser distintas a las usadas en la presencialidad.

Así tenemos que como lo señala la Universidad de Chile (Orientaciones, 2020.): Uno de los rasgos más distintivos de la docencia remota es que promueve una mayor autonomía en las y los estudiante, lo que implica que no todas las acciones de una clase

presencial lectiva pueden ser emuladas en una clase en línea, [característica con la que también cuenta la estrategia de ABP]. (...) Los conceptos o elementos teóricos propios de una exposición presencial pueden ser reemplazados o complementados por otros recursos, como lecturas, videos de otras fuentes o cápsulas de video grabadas por los propios docentes, procurando que las clases en línea siempre cuenten con espacios de aclaración de dudas o formulación de preguntas. Para ello, es fundamental que el o la docente asuma el rol de facilitador de los aprendizajes, entregando orientaciones al estudiante acerca de cómo navegar en los recursos que tendrá a disposición y cautelando que los tiempos destinados para su revisión o estudio respeten el creditaje de la asignatura (p.4).

Por otro lado, surge la cuestión como señala la misma Universidad de Chile (Orientaciones, 2020), en cuanto a la manera en que el docente puede contribuir a afianzar las habilidades de los estudiantes en los escenarios mediados por TIC y así indica que: Considerando las particularidades de la modalidad remota, es muy probable que muchas actividades del curso incluyan la lectura y la producción de textos académicos de diverso tipo (informes, ensayos, monografías, artículos, etc.). Es importante proporcionar a los y las estudiantes el apoyo necesario para un adecuado desarrollo de sus habilidades de lectura, escritura y oralidad en el ámbito académico, especialmente ahora en la modalidad remota. Por otra parte, las estrategias de aprendizaje y de planificación del estudio que los y las estudiantes utilizaban en la modalidad presencial pueden requerir ahora ciertas modificaciones y adaptaciones (p. 22).

De igual modo en el documento Orientaciones (2020) de la Universidad de Chile se enfatiza que un aspecto clave en el proceso es la evaluación, y en la modalidad remota pueden aplicarse actividades que se enfoquen en la integración de distintos contenidos, la aplicación de contenidos a diversas situaciones, el análisis de textos, casos o problemas, la generación de soluciones posibles a casos o problemas, la elaboración o creación propia, el desarrollo de habilidades o procedimientos, por destacar algunos ejemplos.

Lo mencionado permite señalar que, al contrario de limitar, las TIC abren un espectro mucho más amplio para proceder a prácticas académicas variadas y quizás hasta más interesantes para los estudiantes.

5. Método

Esta investigación corresponde a un análisis descriptivo porque *busca determinar las características más importantes del objeto de estudio* (Briones, 2002, p.24), para ello

ISBN: 978-958-52677-2-5

se lleva a cabo la implementación del ABP en el proceso de enseñanza-aprendizaje con los estudiantes de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Derecho y Licenciatura en Educación Física de las instituciones en las cuales somos docentes, lo cual permite analizar desde la interdisciplinariedad el impacto y aporte del ABP al proceso de formación de los estudiantes.

Adicional a lo anterior, se realizó el análisis documental de las principales características del ABP, la implementación y evaluación del mismo.

El tipo de investigación es cualitativo porque no conduce al análisis de cantidades numéricas, sino que precisamente, se hace la descripción de la unidad objeto de estudio, recolectando la información a través de una matriz de observación de la implementación de la estrategia de ABP.

6. Resultados

Como resultado de la aplicación de la estrategia ABP mediada por TIC para el desarrollo de actividades con miras a dar continuidad y lograr concluir los semestres I y II de 2020, dentro del marco del estado de emergencia sanitaria, podemos presentar lo siguiente:

Cabe destacar en primer lugar que según el proceso que se siguió para la elaboración de los proyectos, según se mostró en la Figura 1, en la fase 1 y 2, correspondientes a la conformación de los grupos de trabajo y la definición del tema y contexto, en aras de que existiese mayor motivación en los estudiantes se partió del interés investigativo de los estudiantes, por lo cual fueron ellos quienes organizaron el equipo de trabajo y definieron el tema a investigar, por supuesto todo dentro de los lineamientos preestablecidos en la Guía Cátedra o Contenidos Programáticos de la asignatura respectiva.

En esas fases contaron con el acompañamiento de la docente titular de la asignatura y con la orientación de docentes de otras áreas expertos en el tema a trabajar, quienes brindaron lineamientos generales a tener cuenta en cada temática. En estas fases se destaca como aspecto importante el diálogo entre saberes y la interdisciplinariedad.

En las fases: 3 Planteamiento del problema, 4 Selección de instrumentos para la recolección de datos, y 5 Recolección y análisis de resultados, los estudiantes contaron con el acompañamiento directo de la docente titular de la asignatura, a través de encuentros sincrónicos donde se daban orientaciones generales para todos los grupos y posteriormente conforme al grado de avance y necesidades particulares de cada equipo

ISBN: 978-958-52677-2-5

se desarrollaban sesiones de tutoría. El elemento reflexivo y el análisis crítico de la realidad fueron los elementos orientadores de estas fases.

En relación con los aspectos positivos que arrojó la aplicación de la estrategia ABP tenemos los siguientes:

- Mayor interés de parte de los estudiantes en el desarrollo de las actividades
- Fomento del trabajo en equipo
- Apropiación por parte de los estudiantes de los problemas de su entorno
- Mejora significativa en el manejo de Normas APA y referenciación en los entregables
- Mejora en las habilidades digitales
- Diálogo entre saberes e interdisciplinariedad del currículo

Como dificultades evidenciadas en el desarrollo de los proyectos podemos señalar las siguientes:

- Interés de algunos estudiantes de imponer sus ideas a los demás integrantes del grupo, en relación con la definición del tema a investigar
- Falta de claridad frente al manejo de normas APA
- Problemas de conectividad que en algunos momentos afectaron la conexión a los encuentros sincrónicos generales o grupales
- En algunos estudiantes se percibió falta de manejo adecuado de herramientas tecnológicas
- En el caso de los proyectos que necesitaban aplicar instrumentos como encuestas o entrevistas se presentaron grandes limitaciones a la hora de recabar la información, por lo cual con algunos grupos se construyeron formularios electrónicos, y con otros fue necesario esperar a que las reglamentaciones del gobierno nacional y los gobiernos locales, permitieran la locomoción de los estudiantes para realizar dichas actividades.

A continuación, reseñamos algunos de los proyectos desarrollados por los estudiantes:

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura 2. Proyectos desarrollados a través de la estrategia ABP mediada por TIC

Fuente: Elaboración propia

7. Conclusiones y discusión

La estrategia ABP mejora ostensiblemente la comprensión de las temáticas, favoreciendo un aprendizaje significativo y por ende el desempeño académico.

La estrategia señalada también permite el trabajo colaborativo entre pares, lo que favorece la construcción de relaciones entre compañeros, basadas en un mayor diálogo y tolerancia bajo las diferencias, mejorando así el ambiente de aprendizaje, evidenciándose en un cambio de actitud y disposición hacia las temáticas abordadas en la asignatura, permitiendo que las dudas que puedan surgir como parte del desarrollo del proyecto, sean solucionadas por el docente o compañeros sin ser necesariamente un trabajo tedioso.

De igual manera, la estrategia en mención generó una nueva dinámica en el escenario de clases, donde el estudiante a través de planteamientos y estrategias, preguntó, definió, debatió y estableció planes de acción para la consecución de una meta, a través del conocimiento alcanzado en el aula (entendida para efectos de esta investigación como el espacio mediado por las TIC), y las herramientas individuales que adquirió con el desarrollo del proyecto. García-Miguel-Vela, B. (2018), corrobora la efectividad del ABP, respecto a la metodología tradicional, en la creación de ambientes que favorecen el aprendizaje y la mejora en la comprensión de las temáticas.

La estrategia aplicada permitió poner en práctica el uso de normas APA y condujo a la asimilación por parte de los estudiantes de la importancia que hay en reconocer los derechos de autor y la ética como columna vertebral de las relaciones sociales y de la escritura académica.

Adicional a lo anterior se evidenció en los alumnos una mayor aprehensión de los conocimientos, teniendo en cuenta que se partió de sus conocimientos previos, así como de sus intereses particulares y no de los intereses del docente como se hace en la práctica tradicional.

Referencias

Acosta, R. D. S., & Rosado, R. M. (2018). Una experiencia de aprendizaje de la estadística que desarrolla competencias de conciencia social y liderazgo. *ANFEI Digital*, (8). Recuperado de. https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/416/1063

Aguirre, A., & Alcaraz, B. (2016). El aprendizaje de la estadística a través de PBL con futuros profesores de Primaria. Contextos Educativos. Revista de Educación, 31-43.

Barrera, M. (2017). *Aprendizaje basado en proyectos colaborativos mediados por tic para el desarrollo de competencias en estadística*. (tesis de maestría). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Duitama, Colombia. Recuperado de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2325/1/TGT-966.pdf

Batanero, C & Díaz, C. (2011). *Estadística con proyectos*. Departamento de Didáctica de la Matemática. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Granada. recuperado de: https://www.ugr.es/~batanero/pages/ARTICULOS/Libroproyectos.pdf

Blanco-Álvarez, H., Higuita Ramírez, C., & Oliveras, M. L. (2014). *Una mirada a la Etnomatemática y la Educación Matemática en Colombia: caminos recorridos*. Revista Latino Americana de Etnomatemática, 7(2), 245-269.Recuperado de: . https://www.redalyc.org/pdf/2740/274031870016.pdf

Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación (ICFES).

Chipia, J., & Paredes, Y. (2017). PROYECTOS: MEDIO INTEGRADOR EN EL APRENDIZAJE DE BIOESTADÍSTICA. *Paradigma*, 38(2). Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56517551/6376-16178_1.pdf?1525807

Constitución Política de Colombia. (2019). Legis Editores S.A.

Fernández, R., Server, P. & Cepero, E. (2001). *El aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías dela información y las comunicaciones.* Revista Iberoamericana de Educación, 25 (1). pp 1, 2. Recuperado de https://rieoei.org/RIE/article/view/2912

Flores, A., & Pinto, J. (2017). Características de la enseñanza de la estadística por proyectos. *En Acta latinoamericana de Matemática Educativa*. (pp.263-271). México D.F., México. Recuperado de. http://funes.uniandes.edu.co/12148/1/Flores2017Caracteristicas.pdf

Garcés, M., Ruiz, R. & Martínez, D. (2014). *Transformación pedagógica mediada por tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Saber, Ciencia Y*

Libertad, *9*(2), 217-228. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2014v9n2.2352

García-Miguel-Vela, B. (2018). *Mejora del aprendizaje en los alumnos de Tecnología de 2º de ESO a través del Aprendizaje Basado en Proyectos y el uso de herramientas de diseño gráfico* (Tesis de maestría). Recuperado de https://reunir.unir.net/handle/123456789/6539

García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A., & Basilotta Gómez-Pablos, V. (2017). Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP): evaluación desde la perspectiva de alumnos de Educación Primaria. *Revista De Investigación Educativa*, *35*(1), 113-131. https://doi.org/10.6018/rie.35.1.246811

Guzmán, E. D., & García, A. B. P. (2017). Beneficios del ABP en la práctica docente. *Educa Nova: colección de artículos técnicos de educación*, (7), 129-134. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5994257

Inzunza, S. (2017). Potencial de los proyectos para desarrollar motivación, competencias de razonamiento y pensamiento estadístico. *Actualidades Investigativas en Educación*, *17*(3), 458-488. http://dx.doi.org/10.15517/aie.v17i3.29874

Miró, M., Saperas, A., Tarragó, M., Tordera, R. M., & Domènech Casal, J. (2016). Cinc experiències i reflexions metodològiques sobre l'Aprenentatge Basat en Projectes a les Ciències. *Ciències: revista del professorat de ciències de Primària i Secundària*, (32), 0027-37.

Peña, Y, & Hernández, J, (2017). Aplicación del aprendizaje basado en problemas como estrategia docente en la asignatura de Ingeniería del Software de una universidad cubana/Application of problem-based learning as a teaching strategy in the Software Engineering subject of a Cuban university. Educación Superior, (24). 66-79. Recuperado de. http://revistavipi.uapa.edu.do/index.php/edusup/article/view/141/144.

Rodríguez, J., Torres, J., & Perera, V. (2016). Aportaciones del método ABP en la consecución de competencias de acción profesional. Bordón. Revista de pedagogía, 68(4), 155-177. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5681455.

Salinas, J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. RUSC. Revista universidades y Sociedad del Conocimiento, 1(1). doi: http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v1i1.228

Universidad de Chile. (2020). Orientaciones para implementar docencia online. Vicerrectoría de Asuntos Académicos. [documento web] Recuperado de https://educacionsuperior.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/49/2020/04/orientaciones-docencia-online-vaa.pdf

Yong, E. & Bedoya, D. (s.f.). De la educación tradicional a la educación mediada por TIC: Los procesos de enseñanza aprendizaje en el siglo XXI [ponencia]. Recuperado de https://acceso.virtualeduca.red/documentos/ponencias/puerto-rico/1061-184b.pdf

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Capítulo 4. Alfabetización académica en los programas de Administración de Empresas en Colombia

Yeiny Liset Sierra Umaña[1] y Diana Marcela Gómez Ramírez[2]

1. Introducción

La alfabetización académica se ha convertido en un desafío para las universidades desde la comunicación escrita y la lectura crítica; si bien en los planes de estudios se cuenta con espacios para estás dos competencias, el seguimiento y la evaluación frente a las mismas de manera transversal, suele ser nula. A eso se le suma, la dificultad de las universidades al enfrentarse con ingresos de estudiantes con resultados del examen Saber 11 muy bajos en este tipo de competencias. Según La República (2020) sólo el 18,2% de los estudiantes lograron desarrollar adecuadamente las competencias de lectura crítica en las Pruebas Saber 11 y en las pruebas PISA (2018), por su parte, el 40% de los estudiantes tuvieron un desempeño bajo; lo anterior indica que las universidades deben enfocar sus acciones en fortalecer este tipo de competencias, además en hacer un seguimiento de las mismas. Sin embargo, es importante hacer un diagnóstico sobre el panorama en cada uno de los programas académicos; de ahí que el presente estudio se enfoca en el análisis de las competencias de comunicación escrita y lectura crítica de los programas de Administración de Empresas en Colombia a través de los resultados del examen Saber Pro 2019.

El documento presenta en una primera parte un enfoque teórico referente a la alfabetización académica, el currículo de los programas de Administración de Empresas y la Pruebas Saber Pro; en una segunda parte se describe la metodología para el análisis de la información, soportada bajo la Guía de interpretación Saber Pro del ICFES; en una tercera parte, se analizan los resultados referentes al promedio global, nivel de desempeño y afirmaciones; y como cuarta parte, se generan las conclusiones relacionados con los resultados de la investigación.

[1] Magíster en Estudios y Gestión del Desarrollo, docente investigadora del programa Administración de Empresas, Unisangil sede Yopal, Colombia, ysierra@unisangil.edu.co
[2] Magíster en Ingeniería Industrial, coordinadora de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Unisangil sede Yopal, Colombia, dmgomz@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

2. Fundamentación teórica

Alfabetización Académica.

De acuerdo a Braine (2002) y Carlino (2003) la alfabetización académicas se puede entender como la capacidad de leer y escribir textos asignados en la educación superior y es un requerimiento para surtir de manera exitosa los procesos de aprendizaje requeridos por los graduados para la adquisición de las competencias propias de su disciplina académica.

Es importante señalar que la base para el logro de la alfabetización académica no se encuentra en el desarrollo de habilidades básicas de lectura y escritura (Marín, 2006), por lo tanto, no se debe concebir como un asunto concluido previo al ingreso de la educación superior (Carlino, 2003). Por el contrario, se debe entender que para el logro de esta capacidad se debe partir del desarrollo de habilidades de lectura crítica, entendiéndola como el procesamiento de información de fuentes diversas bajo parámetros argumentativos y explicativos; adicionalmente se debe sumar la adquisición de conocimientos propios de la disciplina que se está estudiando y se deben tener presentes otros elementos propios del contexto universitario como lo son los docentes y los compañeros de estudio (Braine, 2002; Marín, 2006).

Por lo anterior, el desarrollo de la capacidad de alfabetización académica es apreciada en el contexto de la educación superior, por razones como las siguientes:

- La lectura y la escritura son elementos requeridos para el pensamiento crítico a partir de los conceptos disciplinares.
- El dominio del discurso dentro de una disciplina determinada permite que el estudiante forme parte de las comunidades y culturas académicas (Braine, 2002; Mijangos y Santamaría, 2013).

Debido a la importancia manifiesta de la alfabetización académica en los procesos de formación en las Instituciones de Educación Superior, se considera que es responsabilidad de las mismas estructurar sus programas de tal manera que faciliten el desarrollo de esta capacidad (van Dijk et al., 2019). Así mismo, Marín (2006) considera que el currículo es una herramienta de gran importancia pues permite la intervención de la lectura y la escritura en los diferentes contenidos programáticos impartidos a través de este.

ISBN: 978-958-52677-2-5

El currículo en los programas de Administración de Empresas

El currículo, de acuerdo a Castro (2005) y Marín-Idárraga (2013) es un proyecto formativo en el cual se organizan un conjunto de conocimientos y prácticas en función de determinada disciplina. De acuerdo a Guerrero-Cuentas et al., (2020) en las Instituciones de Educación Superior los curriculos se artículan con los proyectos educativos, en donde se promueve el desarrollo de las competencias evidenciadas en la tabla 1.

Tabla 1: Competencias desarrolladas desde los curriculos educativos.

Las competencias de las dimensiones del ser humano	Competencia organizacional/desde la relación productiva
Ser	Interés, sentido, expectativa, apropiación de su rol.
Saber	Dominio de conocimientos, manejo de relaciones.
Saber-Hacer	Aplicabilidad de lo aprendido

Fuente: Adaptado de Guerrero-Cuentas et al., (2020)

A si mismo, se ha reconocido el currículo de los programas de Administración de Empresas como una herramienta que le permite al estudiante la apropiación del saber y el desarrollo de capacidades técnicas propias para la gestión de las organizaciones, con enfásis en el comportamiento ético (Marín-Idárraga, 2013). Dichos currículos, en su mayoría se encuentran conformados por las siguientes áreas: administración, finanzas, electivas, cuantitativa, mercadeo, socio humanística, inglés, producción, legal, investigación, talento humano, internacional e informática. (Sanabria et al., 2019).

Estas áreas de formación permiten el desarrollo de una serie de competencias genéricas y específicas para la profesión, las cuales según el proyecto Alfa Tunning América Latina para el programa de Administración de Empresas, se clasifican en 23 específicas y 27 genéricas, estas competencias son definidas por los directivos docentes y por los empresarios en función de lo que el mercado laboral demanda de los egresados de esta disciplina. Por su parte, al revisar las competencias genéricas se puede observar que dentro de las seis mejores calificadas se encuentran aquellas relacionadas con la capacidad de lectura y escritura, como lo son: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis y capacidad de comunicación oral y escrita. (Sanabria et al., 2019)

Pruebas Saber Pro

Para evaluar los procesos de formación adelantados por las Instituciones de Educación Superior, el Gobierno Nacional realiza las Pruebas Saber Pro, conocidas como los exámenes de Estado de la calidad de la Educación Superior; los cuales son

ISBN: 978-958-52677-2-5

instrumentos estandarizaros que tiene como propósito evaluar la calidad de la educación (Delgado-Ramírez, 2013).

El examen es presentado por los estudiantes que están próximos a culminar sus estudios y está compuesto por módulos de competencias genéricas y específicas, "las primeras se entienden como aquellas que deben desarrollar todos los estudiantes sin distinción de su área de formación, mientras que las específicas se ofertan según el grupo de referencia asociado a cada programa académico" (ICFES, 2020, pág5).

De acuerdo al ICFES (2020a) las competencias son entendidas como las habilidades necesarias para aplicar de manera flexible los conocimientos y para evaluarlas define una o más afirmaciones por cada una de ellas, siendo éstas las descripciones de lo que se espera que un estudiante este en capacidad de hacer una vez adquiere las competencias. Al revisar en particular las competencias genéricas se evidencia que se evalúan los módulos de lectura crítica y comunicación escrita.

El módulo de lectura crítica "tiene como propósito establecer si un estudiante cuenta con una comprensión lectora que le permita interpretar, aprender y tomar posturas críticas frente a un texto" (ICFES, 2020a, pág 25). Por su parte, el módulo de comunicación escrita "evalúa la competencia para comunicar ideas por escrito referidas a un tema dado" (ICFES, 2020a, pág 41).

Cabe señalar que según Timarán et al. (2016) en América Latina se le ha dado una importancia destacable al desarrollo de competencias genéricas, pues coinciden con los ejes del debate de la educación universitaria para el siglo XXI, los cuales según González y Wagenaar (2003) citados en Timarán et al. (2016, pág 32) son "una educación centrada en el estudiante, una pedagogía transversal y transdisciplinar, una educación de calidad, pertinente y transparente".

Por su parte, Beneitone et al. (2007) citados en Timarán et al. (2016, pág 33), afirman que las competencias genéricas serán "las que dotarán a los estudiantes de una formación más versátil para ejercer su función social como personas, ciudadanos y profesionales en el contexto social; por tanto, la universidad aborda retos interesantes, entre los cuales está el modelo pedagógico centrado en el estudiante". A partir de lo anterior, queda en manifiesto la importancia de revisar los resultados obtenidos por los estudiantes próximos a egresar del programa académico en las competencias genéricas, en este caso de lectura crítica y comunicación escrita, como potencializadoras de la alfabetización académica, elemento de vital importancia para el óptimo desempeño en el mercado laboral que lo va a requerir.

ISBN: 978-958-52677-2-5

3. Método

El estudio desarrollado es de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo y de carácter transversal. Según Hernández et al. (2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno de estudio. Por su parte, el carácter transversal indica que la recolección de los datos se hace en un momento único en el tiempo.

Para el análisis de la alfabetización académica de los programas de Administración de Empresas en Colombia se tuvieron en cuenta los resultados de las pruebas Saber Pro del año 2019 desde algunas competencias genéricas, específicamente en los módulos de comunicación escrita y lectura crítica de las universidades públicas y privadas de Colombia. Para la selección se tuvieron en cuenta los programas activos registrados en el SNIES, 164 de universidad privada y 44 de universidad pública; se evaluó el total de la población.

Según la Guía de interpretación y uso de resultados del Examen Saber Pro del ICFES (2018), el promedio del puntaje global de una escala de 0-300 es de 150 puntos, que se halla del promedio de los puntajes obtenidos en los módulos de competencias genéricas; la desviación estándar se fijó en 30 puntos, y en ésta se conoce qué tan homogéneos o heterogéneos fueron los puntajes obtenidos por los estudiantes. Para el análisis de los niveles de desempeño respecto a comunicación escrita y lectura crítica se fijaron cuatro (4) niveles lo cuales son modulares, jerárquicos e inclusivos. En el caso de Comunicación escrita el rango del puntaje fue: nivel de desempeño 1 de 0-114; para el nivel de desempeño 2 de 115-148; para el nivel de desempeño 3 de 149-182; y nivel de desempeño 4 de 183-300. Para el Módulo de Lectura crítica el rango del puntaje fue: nivel de desempeño 1 de 0-124; para el nivel de desempeño 2 de 125-156; para el nivel de desempeño 3 de 157-198; y nivel de desempeño 4 de 199-300.

Respecto a las Afirmaciones la Guía soló establece desde la alfabetización académica, el módulo de lectura crítica a través de 3 enunciados: 1. Identifica y entiende los contenidos locales que conforman un texto; 2. Comprende cómo se articulan las partes de un texto para darle un sentido global; y 3. Reflexiona a partir de un texto y evalúa su contenido. El resultado es el porcentaje promedio de respuestas incorrectas de los estudiantes en cada afirmación.

ISBN: 978-958-52677-2-5

4. Resultados

El puntaje promedio de las pruebas Saber Pro para el año 2019 de universidades privadas fue de 142, con una desviación estándar de 18; y para las universidades públicas fue de 145 con una desviación estándar de 17; lo anterior establece que los resultados estuvieron por debajo de la media establecida (150) y fueron más homogéneos, puesto que la desviación se encuentra por debajo de 30.

Comunicación escrita

Cada vez más las organizaciones demandan personal que aporten al desarrollo comunicativo, en contextos que obligan a las empresas a informar mediante comunicación escrita, documentos, informes, comunicados, etc., a sus grupos de interés. Para Cassany (2003) "la competencia comercial ha llegado a cotas agresivas y exige que las empresas ofrezcan textos de calidad a unos clientes cada día más cultos y preparados" (pág. 34). Lo anterior evidencia la importancia de evaluar a los profesionales de Administración de Empresas frente esta competencia, teniendo en cuenta su papel dentro de las organizaciones. A continuación, se relaciona los resultados de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2019.

Frente al módulo de comunicación escrita el puntaje promedio de las universidades privadas fue de 142 y públicas fue de 143, dando por establecido que hay un bajo desempeño de este módulo, en los que se encuentra, además, una alta dispersión entre los resultados de los estudiantes con una desviación estándar de 34 y 35 respectivamente.

Frente al nivel de desempeño de acuerdo a las tablas 2 y 3, se evidencia que la mayor parte de la población (41%-60% y 61-80% de los estudiantes) se encuentra en nivel de desempeño dos (2) tanto en la universidad privada con un 70% y 16% y pública con 77% y 11%, respectivamente. Al estar en este nivel se evidencia que los textos que desarrollan los estudiantes pueden carecer de semántica, por lo que da lugar a malas interpretaciones o contradicciones. Para el nivel de desempeño 4 son pocos estudiantes los que llegan a este nivel (universidad privada 95% y universidad pública 98%); lo anterior, se complejiza por el hecho de que los Administradores de Empresas a través de informes, reportes y comunicados deben trasmitir información a los diferentes públicos objetivo de la organización, los cuales, al encontrarse mal redactados pueden llegar a generar inconformismos, quejas o la inadecuada toma de decisiones.

Tabla 2. Nivel de desempeño comunicación escrita de los programas de Administración de Empresas –Universidades Privadas.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Nivel	0 - 20%	21% - 40%	41% -60%	61% -80%	81% -100%	TOTAL
1	93%	7%	0%	0%	0%	100%
2	2%	11%	70%	16%	2%	100%
3	21%	71%	7%	1%	0%	100%
4	95%	4%	1%	0%	0%	100%

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Tabla 3. Nivel de desempeño comunicación escrita de los programas de Administración de Empresas –Universidades Públicas.

Nivel	0 - 20%	21% - 40%	41% -60%	61% -80%	81% -100%	TOTAL
1	98%	2%	0%	0%	0%	100%
2	0%	11%	77%	11%	0%	100%
3	9%	84%	7%	0%	0%	100%
4	98%	2%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Lectura crítica

En la actualidad, la lectura crítica se convierte en una habilidad cognitiva indispensable para comprender la gran magnitud de información que ofrece el mundo globalizado; de ahí que es importante comprender el rol de un profesional a la hora analizar críticamente la información para tomar posición frente a la misma. Sin embargo, desde la universidad colombiana, parece ser un desafío, más cuando las competencias de lectura deben empezar a construirse desde niveles básicos y medios. De hecho, según Cassany (2009) citado por Páez y Rondón (2014) pareciera que la universidad ya no tendría que preocuparse de fortalecer la lectura crítica; pues supone que la debieron aprender desde la escuela, por lo tanto, su trabajo se basa, sólo en fortalecer alfabetización académica desde el acercamiento a los estudiantes a textos de las diferentes disciplinas, es decir, sólo lecturas académicas.

La anterior realidad puede verse reflejada desde el análisis de estudio de los programas de Administración de Empresas, según los resultados de las pruebas Saber Pro, el promedio del puntaje global en la universidad privada fue de 141 y en la pública de 148, las dos por debajo de la media (150) con análisis de la desviación relativamente homogéneo, pues se encuentra debajo de la media (30).

Frente a los niveles de desempeño, reflejados en las tablas 4 y 5, se evidencia que la mayoría de población se encuentra entre el 20%-10% y el 41%-60%, es decir, en el nivel dos, tanto en las universidades privadas con 41% y 50% y universidades públicas

ISBN: 978-958-52677-2-5

con 57% y 37%, teniendo está última además un porcentaje mayor en otros niveles que la privada. Sin embargo, es en el nivel 2 donde se concentra la mayor parte de la población. Lo anterior permite inferir que los estudiantes en su mayoría sólo llegan a comprender el sentido global del texto, más no analiza los textos más allá de su contenido.

Tabla 4. Nivel de desempeño lectura crítica de los programas de Administración de Empresas –Universidades Privadas.

Nivel	**0 - 20%**	**21% - 40%**	**41% -60%**	**61% -80%**	**81% -100%**	**TOTAL**
1	26%	49%	23%	2%	0%	100%
2	4%	41%	50%	4%	1%	100%
3	38%	45%	15%	3%	0%	100%
4	99%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Tabla 5. Nivel de desempeño lectura crítica de los programas de Administración de Empresas –Universidades Públicas.

Nivel	**0 - 20%**	**21% - 40%**	**41% -60%**	**61% -80%**	**81% -100%**	**TOTAL**
1	50%	30%	20%	0%	0%	100%
2	7%	57%	34%	2%	0%	100%
3	27%	43%	20%	9%	0%	100%
4	98%	2%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Frente a las afirmaciones establecidas en el módulo de lectura crítica: 1. Identifica y entiende los contenidos locales que conforman un texto; 2. Comprende cómo se articulan las partes de un texto para darle un sentido global; y 3. Reflexiona a partir de un texto y evalúa su contenido. En las tablas 6 y 7 se evidencia que las respuestas otorgadas por los estudiantes se encuentran en un alto porcentaje en el color Naranja, es decir, las respuestas erradas fueron entre 41% - 70%; también se evidencia que las respuestas incorrectas son menores en la afirmación número 1 frente a la 3 que es la de mayor promedio.

En cuanto a la afirmación 1, sobresalen las universidades públicas con respuestas incorrectas de sus estudiantes de 66% entre el margen de 21%-40%, frente a la privada cuyas respuestas incorrectas fueron de un 60% entre el margen de 40%-70%. En la afirmación 2 tanto en las universidades públicas como privadas el porcentaje de respuestas incorrectas estuvieron en el margen del 41%-70%, en el que la participación de la universidad privada fue mayor con 83% frente a la privada con 73% por lo que demuestra que los estudiantes se les dificulta articulan las partes de un texto para darle un sentido global. Por último, frente a la afirmación 3 se evidencia que las universidades

ISBN: 978-958-52677-2-5

estuvieron en el margen naranja del 41%-70% en una alta proporción; la universidad privada tuvo una participación 97%, frente a la pública con un 93%, lo anterior refleja que a los estudiantes de los programas se les dificulta la reflexión sobre un texto y la evaluación de su contenido.

Tabla 6. Porcentaje de Programas de Administración de Empresas de universidades privadas cuyos estudiantes contestaron erróneamente las preguntas en cada uno de los enunciados.

UNIVERSIDAD PRIVADA				
AFIRMACIÓN	**1 - 20%**	**21% - 40%**	**41% - 70%**	**Más de 70%**
1	0%	40%	**60%**	0%
2	1%	15%	**84%**	0%
3	0%	3%	**97%**	0%

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Tabla 7. Porcentaje de Programas de Administración de Empresas de universidades públicas cuyos estudiantes contestaron erróneamente las preguntas en cada uno de los enunciados.

UNIVERSIDAD PÚBLICA				
AFIRMACIÓN	**1 - 20%**	**21% - 40%**	**41% - 70%**	**Más de 70%**
1	2%	66%	**32%**	**0**
2	0%	27%	**73%**	**0**
3	0%	7%	**93%**	**0**

Fuente: Pruebas Saber Pro 2019.

Los resultados de las competencias genéricas de las pruebas Saber Pro, en los módulos de lectura crítica y comunicación escrita para el año 2019 de los estudiantes próximos a egresar de los programas de Administración de Empresas en el país dejan en manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos de desarrollo y evaluación de la alfabetización académica, esto con la finalidad de que el perfil del egresado se fortalezca en función de las competencias que el mercado laboral le va a exigir para desempeñarse con éxito.

5. Conclusiones y discusión

La alfabetización académica es una competencia de vital importancia para fortalecer los procesos de formación de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior, pues les permite al mismo la apropiación de los conocimientos propios de la

disciplina que está estudiando y su vinculación a una comunidad académica a partir del dominio de la lectura crítica y la escritura.

Las competencias requeridas para el desarrollo de la alfabetización académica son la lectura crítica y la comunicación escrita, elementos que no se deben dar por culminados cuando los estudiantes egresan de sus estudios secundarios, pues la alfabetización debe ser entendida con un proceso continuo que tiene lugar en el contexto académico en el cual se encuentra el estudiante; de allí la importancia de que las IES continúen trabajando para el fortalecimiento de las mismas.

Los programas de administración de empresas favorecen los procesos de alfabetización académica por medio de las diferentes áreas de formación expresadas en sus currículos, sin embargo, se encuentran con grandes desafíos derivados de las deficiencias en la formación de los estudiantes que ingresan, las cuales quedan en manifiesto en los resultados de las pruebas Saber 11 y las pruebas PISA.

Los resultados de las pruebas Saber Pro en las competencias genéricas, específicamente en los módulos de lectura crítica y comunicación escrita para los programas de Administración de Empresas, evidencian una falencia en estas por parte de los futuros egresados; esto puede representar desafíos para la vinculación en el mercado laboral, ya que un administrador debe ser capaz de desarrollar procesos de comunicación asertiva para la transmisión de las metas organizacionales y debe ser capaz de procesar información por medio de la lectura crítica para una adecuada toma de decisiones.

Referencias

Braine, G. (2002). Academic literacy and the nonnative speaker graduate student. *Journal of English for Academic Purposes*, *1*(1), 59–68. https://doi.org/10.1016/S1475-1585(02)00006-1

Carlino, P. (2003). Alfabetización académica: Un cambio necesario, algunas alternativas posibles. *Educere, Revista Venezolana de Educación*, *6*(20), 409–420.

Cassany, D. (2003). Comunicación escrita en la empresa: investigaciones, intervenciones y ejemplos. *Anagramas*, *1*(2), 33–52.

Castro Rubilar, F. (2005). Gestión curricular: Una nueva mirada sobre el currículum y la institución educativa. *Horizontes Educacionales*, *10*(1), 13–25.

Delgado-Ramírez, M. B. (2013). Examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior: SABER PRO. ¿Qué indican sus resultados? *Revista Colombiana de Anestesiología*, *41*(3), 177–178. https://doi.org/10.1097/01819236-201341030-00001

Guerrero-Cuentas, H. R., Morales-Ortega, Y., Nuñez-Rios, G. P. y Medina-Fonseca, E. D. (2020). Impacto de la resignificación de la práctica pedagógica investigativa y del currículo de graduados de pedagogía de instituciones de educación superior en Barranquilla - Colombia. *Formación Universitaria*, *13*(2), 29–38.

https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200029

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición). McGraw Hill.

ICFES. (2018). *Guía de interpretación y uso de resultados del examen Saber Pro*.

ICFES. (2020a). *Guía de orientación Saber Pro. Módulos de Competencias Genéricas* (pp. 1–48).

ICFES. (2020b). *Guía de orientación Saber Pro* (pp. 2–11).

Marín-Idárraga, D. A. (2013). La conformación del currículo en Administración: un estudio desde el isomorfismo institucional. *Estudios Gerenciales*, *29*(129), 466–475. https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.012

Marín, M. (2006). Alfabetización académica temprana. *Lectura y Vida: Revista Latinoamericana de Lectura*, *27*(4), 30–39.

Mijangos, J. C. y Santamaría, I. M. (2013). Alfabetización Académica: Escritura y lectura en la enseñanza de antropología de la educación. *Revista Panamericana de Pedagogía Saberes y Quehaceres Del Pedagogo*, 35–58.

Páez Martínez, R. M. y Rondón Herrera, G. M. (2014). Capítulo I: Condiciones y características de un lector crítico en el aula de clase. En *La lectura crítica: Propuestas para el aula derivadas de proyectos de investigación educativa*. (pp. 165–189). Kimpres Universidad de la Salle.

Sanabria Rangel, P. E., Ospina Díaz, M. R. y García Carvajal, S. (2019). Ad -minister. *AD-MINISTER*, *35*, 5–52.

Timarán, S. R., Hernández, I., Caicedo, S. J., Hidalgo, A. y Alvarado, J. C. (2016). Desempeño Académico y Competencias Genéricas en la Formación de Profesionales. En Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia, *Descubrimiento de patrones de desempeño académico con árboles de decisión en las competencias genéricas de la formación profesional*. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.16925/9789587600490

Ulloa, M. I. (2020, October 28). Educación para el desarrollo. *La República*. https://www.larepublica.co/analisis/maria-isabel-ulloa-2794626/educacion-para-el-desarrollo-3080795

van Dijk, G. H. G., Vivian, B. A. y Malan, L. P. (2019). Creating epistemic access through a scaffold approach: Academic literacy skills development for South African first-year public administration students. *Teaching Public Administration*, *37*(2), 156–174. https://doi.org/10.1177/0144739418822133

CONTABILIDAD Y FINANZAS

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 5. Análisis de tendencias de los programas de Contaduría Pública por medio de la metodología de Vigilancia Tecnológica.

Julián Esteban Chavarro Ramírez[1], Diana Marcela Gómez Ramírez [2]

1. Introducción

Los programas de Contaduría Pública al igual que los demás programas ofertados por las Instituciones de Educación Superior, están llamados a contribuir con una óptima formación de los estudiantes con el fin de que éstos desarrollen las competencias que el mercado laboral exige, bajo los parámetros de pertinencia, para poder dar respuesta a las necesidades manifestadas por diferentes grupos de interés como los estudiantes, el sector productivo y la región.

Para cumplir con tal objetivo los programas académicos procuran la calidad en el desarrollo de sus procesos de formación, por medio de los modelos educativos y de la actualización constante de sus planes curriculares, sin embargo, se ha reconocido que la profesión contable aún tiene una serie de debilidades derivados de una notable rigidez curricular y limitaciones en la enseñanza (Fuentes et al.,2009 citado en Díaz, 2019).

Por ello es importante que los programas de Contaduría Publica realicen ejercicios que les permita identificar las tendencias evidenciadas en el entorno para ajustar sus procesos de formación a las demandas actuales. Por ende, el presente trabajo analizó algunos elementos de los programas de Contaduría Pública ofertados por las IES miembros de ASFACOP (Asociación Colombiana de Facultades de Contaduría Pública), tales como número de créditos, número de semestres, modalidad, valor académico, perfil profesional o del egresado, localización y ciclos propedéuticos; con el fin de determinar tanto las tendencias en las propuestas de formación, como las principales características que tienen los programas para identificar posibles factores diferenciales. Empleando para ello como metodología el proceso de Vigilancia Tecnológica.

El documento cuenta con la siguiente estructura: primero, se aborda un enfoque teórico alrededor de la formación contable y la metodología de vigilancia tecnológica; segundo, se expone la metodología empleada para analizar las características de los programas de Contaduría Pública adscritos a la red ASFACOP; tercero, se enseñan los

[1] Candidato a Magister en Ingeniería de la producción. Docente Tiempo Completo del Programa de Contaduría Pública Unisangil sede Yopal, Colombia, jchavarro@unisangil.edu.co
[2] Magíster en Ingeniería Industrial. Coordinadora de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Unisangil sede Yopal, Colombia, dmgomez@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

principales resultados derivados del análisis de la información y finalmente se presentan las conclusiones del estudio.

2. Fundamentación teórica

La formación contable

La formación en materia contable, según Jarne (1997) citado en Vásquez y Patiño (2015) tiene como propósito trasmitir el conjunto de conocimientos y técnicas para aplicar los principios y normas contables, es decir, busca por medio de un recorrido lógico la cualificación de profesionales. Así mismo, la formación propende por que los profesionales cumplan con los requisitos del entorno en el cual se van a desarrollar, los cuales van a estar determinados por las tendencias educativas que deberían estar incluidas en los diferentes modelos educativos.

Actualmente los modelos educativos buscan el desarrollo de competencias en los estudiantes de las diferentes disciplinas, para el caso particular de los programas de Contaduría Pública, la IFAC (International Federation of Accountans) y su Consejo de Normas Internacionales de Educación Contable (IAESB), órgano encargado de desarrollar estándares de educación, guías y documentos informativos, determinan que los estudiantes de Contaduría Pública deben desarrollar competencias básicas o instrumentales, competencias genéricas o transversales y competencias específicas o técnicas (Roncancio et al., 2017), las cuales le permitirán al egresado desempeñarse de forma eficiente en el entorno globalizado.

Para concretar los propósitos de formación en las competencias requeridas para el desarrollo profesional, las Instituciones de Educación Superior se valen del currículo, el cual, de acuerdo a Castro (2005) y Marín-Idárraga (2013) es un proyecto formativo mediante el cual se organiza el cuerpo de conocimientos y prácticas de determinada disciplina; así mismo, se considera que éste debe estar en constante construcción a partir del análisis de los cambios, los procesos de innovación y la adaptación requerida a las necesidades de los estudiantes, del sector productivo y de la región.

Por su parte, Suárez y Contreras (2012) especifican cuatro áreas de importancia que deben estar presentes en los currículos de los programas de Contaduría Pública, los cuales son: contabilidad, finanzas, conocimientos organizacionales y de negocios y habilidades en tecnologías de información.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Así mismo las Instituciones de Educación Superior se valen de otras estrategias para velar por la calidad en la educación contable y el logro de las competencias requeridas en el perfil profesional de sus estudiantes, entre ellas se encuentra la articulación en red con los demás programas de Contaduría Pública por medio de organizaciones como ASFACOP (Asociación Colombiana de Facultades de Contaduría Pública).

ASFACOP reúne la mayor cantidad de programas de Contaduría Pública en Colombia ofertados por Universidades o IES debidamente reconocidas y que cumplen con los estándares de calidad exigidos por la ley. Adicionalmente tiene entre sus múltiples objetivos velar por la revisión y actualización permanente de los planes de estudio para que respondan a las necesidades de formación del Contador Público (ASFACOP, 2020).

Se evidencia entonces que es una necesidad imperante la actualización de las competencias para fortalecer el perfil del egresado, partiendo de las variables que influyen en la profesión contable en el Siglo XXI, las cuales son: tecnología; complejidad y globalización de los negocios; formación y educación (Fuentes et al.,2009 citado en Díaz, 2019). Así mismo Díaz (2019) indica que: se han presentado debilidades en los planes de formación que se vienen impartiendo en algunas universidades, se hace notable la rigidez curricular, el exceso de asignaturas, la inexistencia de mecanismos de evaluación y actualización curricular, falta de confrontación nacional e internacional de los contenidos, limitaciones en la enseñanza de un segundo idioma y una exagerada duración de los ciclos de estudio (pág 183-184).

Lo anterior ratifica la importancia de actualizar los planes de estudio en función de los cambios económicos y empresariales que exige el mercado laboral de los egresados, quienes deben estar capacitados para analizar y comprender su ejercicio profesional en el contexto en el que se vayan a desarrollar.

Vigilancia Tecnológica

De acuerdo a Ramírez et al. (2012) es el arte de descubrir, recolectar y analizar señales del entorno que permitan orientar la toma de decisiones en la organización, es decir, es el proceso por medio del cual se transfieren conocimientos del exterior al interior de la empresa. Su objetivo es la comprensión anticipada de los cambios en el entorno para actuar en consonancia a los mismos y crear ventaja competitiva.

Según Arango et al. (2012) para llevar a cabo los procesos de vigilancia tecnológica se deben ejecutar las siguientes etapas: identificación de necesidades y fuentes de

ISBN: 978-958-52677-2-5

información; búsqueda, tratamiento y validación; valoración de la información, resultados, medición y comunicación de las posibilidades de mejora. Cabe señalar que la interpretación de los resultados se puede realizar por medio de un análisis de clúster, entendiéndolo como un conjunto de agregados conformados por las temáticas más asociadas al interior de cada uno de los campos estudiados (Usgame et al., 2008).

Ahora, es importante señalar que adelantar procesos de vigilancia tecnológica favorece el desarrollo de la Inteligencia Competitiva, la cual, según Gibbons y Prescott (1996) citado en Guagliano et al. (2015) "comprende el análisis, interpretación y comunicación de información de valor estratégico acerca del ambiente de negocios, como elemento de apoyo para ajustar el rumbo y marcar posibles caminos de evolución" (pág. 4).

Finalmente, es importante ratificar la importancia de los procesos de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, debido ante la aceleración e impacto de los cambios en la sociedad del conocimiento, lo cual acorta los ciclos de vida de productos y servicios, aumenta la competencia y provoca incertidumbre en el mercado (Malaver y Vargas, 2007). Por ello los programas de Contaduría Pública están llamados a adelantar procesos de inteligencia competitiva para actualizar sus currículos y garantizar las competencias que los egresados requieren para desempeñarse en el mercado laboral.

3. Método

La investigación desarrollada es de corte cuantitativo, de alcance descriptivo y de carácter transversal, según Hernández et al. (2010), los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno de estudio. Por su parte, el carácter transversal indica que la recolección de los datos se hace en un momento único en el tiempo.

En este sentido se analizaron un conjunto de variables alrededor de los programas de Contaduría Pública adscritos a la red ASFACOP, tales como el número de créditos, número de semestres, modalidad, entre otras; adicionalmente se pudo describir las tendencias del perfil profesional de los egresados en esta disciplina, a partir de la metodología de Vigilancia Tecnológica.

La Asociación Colombiana de Facultades de Contaduría Pública ASFACOP está conformada por 79 universidades, de las cuales se analizaron 77 ya que se excluyó la Fundación Universitaria de San Gil por ser la Institución que realiza el estudio y la

ISBN: 978-958-52677-2-5

Corporación Universitaria Regional del Caribe debido a que no se encontró información sobre ella. El conjunto de universidades analizadas se menciona en la tabla 1.

Tabla 1: Universidades Adscritas a ASFACOP

No.	Nombre de la Universidad	No.	Nombre de la Universidad
1	Bussines School Ceipa	39	Universidad de Ibagué
2	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior	40	Universidad de la Amazonia
3	Corporación Universitaria Americana	41	Universidad de la Costa
4	Corporación Universitaria Antonio José de Sucre	42	Universidad de la Guajira
5	Corporación Universitaria Autónoma del Cauca	43	Universidad de la Salle
6	Corporación Universitaria Centro Superior	44	Universidad de los Llanos
7	Corporación Universitaria Confacauca	45	Universidad de Manizales
8	Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo	46	Universidad de Medellín
9	Corporación Universitaria del Caribe	47	Universidad de Nariño
10	Corporación Universitaria del Meta	48	Universidad de Pamplona
11	Corporación Universitaria Minuto de Dios	49	Universidad de San Buenaventura - Bogotá
12	Corporación Universitaria Minuto de Dios - Virtual	50	Universidad de San Buenaventura - Cali
13	Corporación Universitaria Republicana	51	Universidad de San Buenaventura - Cartagena
14	Corporación Universitaria San Mateo	52	Universidad de Santander
15	Fundación Universitaria Agraria de Colombia	53	Universidad de Santo Tomas
16	Fundación Universitaria de Popayán	54	Universidad del Atlántico
17	Fundación Universitaria del Área Andina	55	Universidad del Cauca
18	Fundación Universitaria Juan de Castellanos	56	Universidad del Magdalena
19	Fundación Universitaria Los Libertadores	57	Universidad del Quindío
20	Fundación Universitaria Sabaneta	58	Universidad del Sinú
21	Fundación Universitaria San Martin	59	Universidad del Valle
22	Institución de Educación Superior UCEVA	60	Universidad EAFIT
23	Institución Universitaria Antonio José Camacho	61	Universidad EAN
24	Institución Universitaria Cesmag	62	Universidad Francisco de Paula Santander
25	Institución Universitaria EAM	63	Universidad ICESI
26	Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano	64	Universidad Jorge Tadeo Lozano
27	Pontificia Universidad Javeriana	65	Universidad la Gran Colombia
28	Universidad Antonio Nariño	66	Universidad Libre
29	Universidad Autónoma de Bucaramanga	67	Universidad los Andes
30	Universidad Autónoma de Colombia	68	Universidad Mariana
31	Universidad Autónoma de Occidente	69	Universidad Militar Nueva Granada
32	Universidad Autónoma del Caribe	70	Universidad Nacional

ISBN: 978-958-52677-2-5

No.	Nombre de la Universidad	No.	Nombre de la Universidad
33	Universidad Autónoma Latinoamericana	**71**	Universidad Piloto de Colombia
34	Universidad Católica del Oriente	**72**	Universidad Santiago de Cali
35	Universidad Central	**73**	Universidad Simón Bolívar
36	Universidad Cooperativa de Colombia	**74**	Universidad Surcolombiana
37	Universidad de Antioquia	**75**	Universidad Tecnológica de Bolívar
38	Universidad de Cundinamarca	**76**	Universidad Tecnológica del Choco
77	Universitaria Agustiniana		

Fuente: Construcción propia

Para el desarrollo de la Vigilancia Tecnológica se recolectó información de los siguientes factores definidos: número de créditos, número de semestres, modalidad, valor académico, perfil profesional o del egresado, localización y ciclos propedéuticos. Posteriormente, para el procesamiento de la información se empleó la metodología planteada por (Ángulo et al., 2008) quien emplea herramientas de Microsoft Office tales como Word y Excel; seguidamente, se utilizó el Software Ntsys para la construcción de los mapas tecnológicos, los cuales se realizan teniendo en cuenta un análisis factorial de correspondencias múltiples; por su parte se empleó el software SPSS para nutrir el análisis descriptivo.

4. Resultados

Análisis de Clúster

El análisis de clúster[1] o mapas tecnológicos es un tipo de resultado que se genera con la vigilancia tecnológica que permite identificar, en este caso particular, las tendencias actuales de los perfiles de los egresados de los programas de Contaduría Pública. Es decir, permite conocer los diferentes perfiles que están ingresando al mercado laboral y favorece la identificación de la orientación que se les está dando a los mismos en los programas de formación.

En la gráfica 1, se muestran las diferentes tendencias evidenciadas en los perfiles de los egresados de Contaduría Pública a partir de cuatro clústeres; vale la pena señalar que los mismos permiten intuir que las universidades analizadas están generando competencias disciplinares que permiten afrontar los mercados exigentes y competitivos.

El primer clúster, identificado de color azul y denominado **Clúster de Áreas de Especialidad**, permite intuir que los egresados tienen competencias en las áreas particulares de la disciplina contable tales como: costos, revisoría, auditoria de los

[1] Un clúster es una concentración de palabras interconectadas en un campo en particular

ISBN: 978-958-52677-2-5

sistemas financieros en las organizaciones; competencias que permiten que el egresado se pueda desempeñar en empresas públicas y privadas en perfiles como auditores o revisores de los sistemas contables. Sin embargo, cabe aclarar, que este clúster según los expertos está conformado por las áreas bases de la profesión contable, las cuales deben ser genéricas en todos los programas de Contaduría Pública.

El segundo clúster identificado con el color verde, es denominado **Clúster de Normas Internacionales de Información Financiera,** éste está enfocado en generar competencias enfocadas a la implementación de las NIIF en las organizaciones, las cuales permitan asegurar la información financiera bajo los estándares establecidos por las normas y de esta forma garantizar la calidad de la información contable. Bajo este clúster, se evidencia que los egresados podrán aplicarlas en empresas tanto públicas como privadas en cualquier tamaño organizacional. Esta competencia busca, que los egresados den cumplimiento a los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información de los hechos económicos que afectan a una organización y que se reflejan en los estados financieros de la misma.

La tercera tendencia está representada por el clúster identificado por el color rojo y es denominado **Clúster de Contabilidad Holística,** éste, según los expertos de la profesión, está pensado desde la formación integral que reciben los egresados para el desarrollo de su profesión. Desde este enfoque se están formando a contadores públicos con habilidades integrales, un profesional crítico, con capacidad de liderazgo dentro de las organizaciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales, desde el enfoque financiero; es decir, se está formando egresados con competencias en la gestión de los recursos financieros a partir de las habilidades blandas para el cumplimiento de objetivos.

Por último, el cuarto clúster identificado con el color negro es denominado como **Clúster de Contabilidad Emergente**¸ éste presenta un enfoque interesante, debido a que realmente la profesión contable se está orientado a acciones tales como la contabilidad ambiental, investigación forense e interpretación financiera de proyectos, esto implica que los programas de Contaduría Pública están aunando esfuerzos para que los egresados adquieran estás destrezas en su quehacer profesional, brindando soluciones a problemas que se manifiestan en sus diferentes contextos.

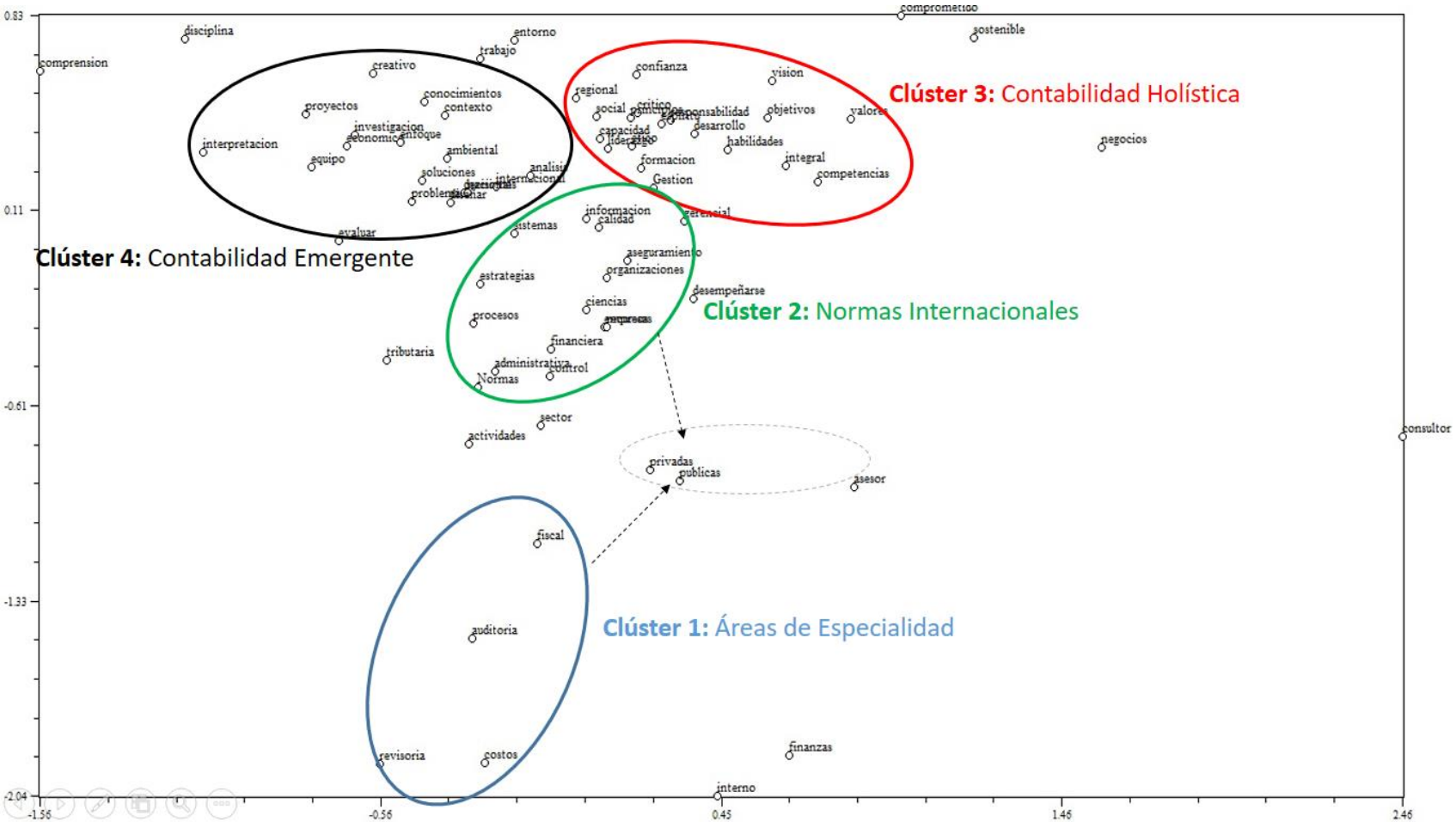
A partir de la definición de los clústeres que indican las tendencias en los procesos de formación, se procedió a analizar cuáles de ellos realmente están siendo desarrollados con mayor profundidad o están más consolidados en el quehacer de los programas de

ISBN: 978-958-52677-2-5

Contaduría Pública. Es por ello, que, en la gráfica 2, se logra evidenciar el nivel de consolidación de cada uno.

ISBN: 978-958-52677-2-5

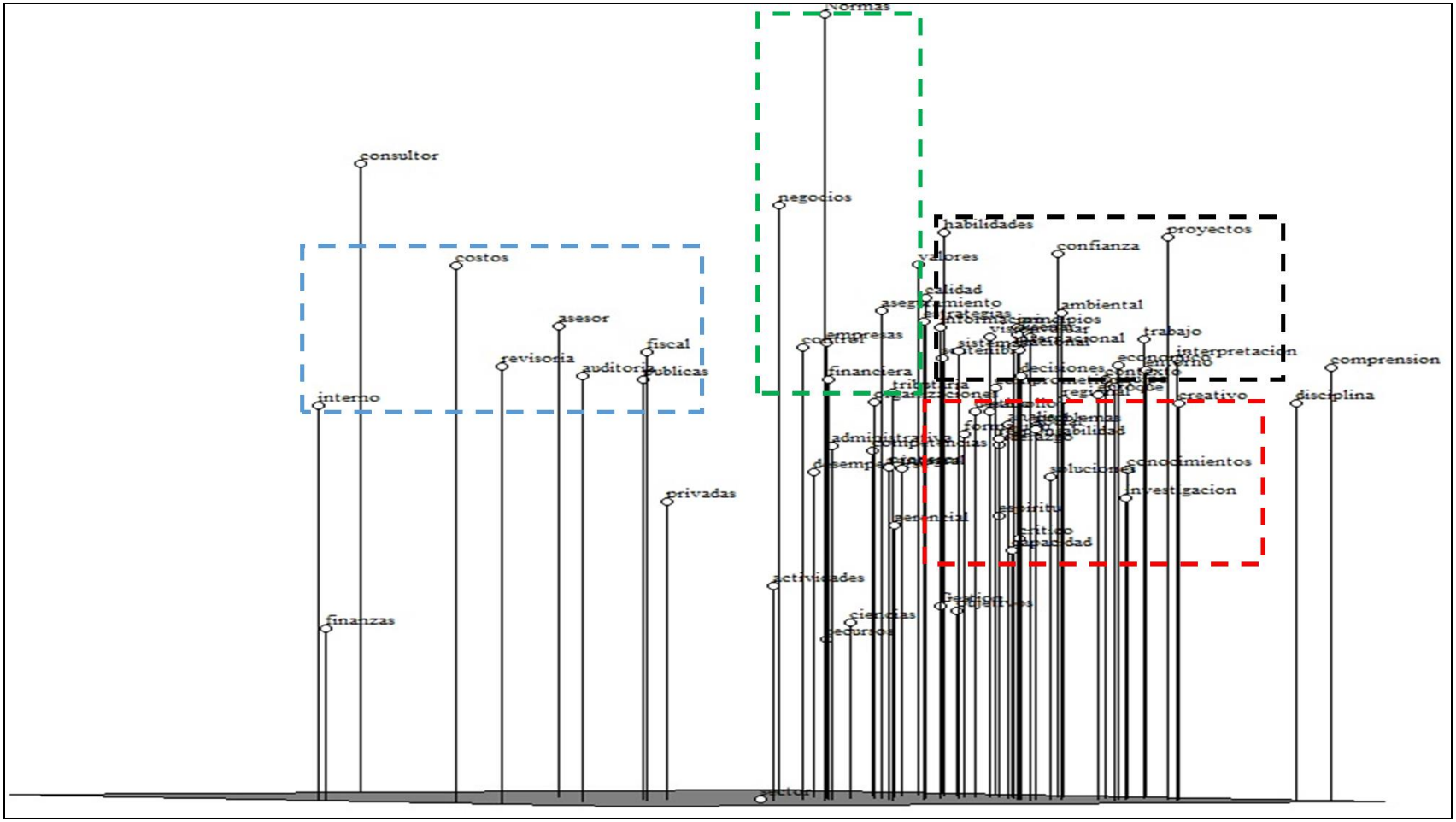
Gráfica 1: Mapa Tecnológico Perfil Egresado



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades adscritas a ASFACOP que ofrecen el programa de Contaduría Pública. Desarrollado en software Ntsys

ISBN: 978-958-52677-2-5

Gráfica 2: Nivel de Consolidación de los Clústeres



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen administración de empresas. Desarrollado en software Ntsys

ISBN: 978-958-52677-2-5

En términos generales todos los clústeres hallados, juegan un papel importante en el perfil de los egresados. Sin embargo, se logra identificar que el clúster de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF es el más consolidado y desarrollado en los programas de Contaduría Pública, y esto tiene su lógica, debido a que ya se encuentra rigiendo la Ley 1314 del 2009 del Congreso de la República, que regula los principios y normas de contabilidad de información financiera, por ende, desde ese año las organizaciones están normalizando sus procesos contables para aquellos fines. En este sentido, el clúster de las NIIF es abordado con profundidad en los programas analizados, con la finalidad de garantizar que sus egresados puedan diseñar e implementar las NIIF en las organizaciones.

Los clústeres de áreas de especialidad y contabilidad emergente presentan aproximadamente el mismo nivel de profundidad o consolidación, este comportamiento se debe principalmente a que los contadores deben desarrollar las competencias básicas para poder ejercer la profesión y por otro lado, deben contar con las competencias para desempeñarse fácilmente en los campos emergentes de la contaduría; Sin embargo, cabe resaltar que un aspecto interesante es poder analizar el comportamiento de las mallas curriculares para poder validar si realmente existen líneas de enseñanza bajo estas primicias.

Por último, el clúster de la contabilidad holística presenta una menor profundidad, sin embargo, esto no quiere decir que no tenga un nivel de importancia en el quehacer contable, lo que indica este comportamiento, es que los programas académicos están cambiando el enfoque que se tiene de ser contador público y la perspectiva que se tiene sobre la profesión, es decir; ya al contador público no se le ve como una persona operativa, sino como un ser estratégico en la gestión organizacional, con liderazgo y con acciones de responsabilidad no solo contablemente sino socialmente.

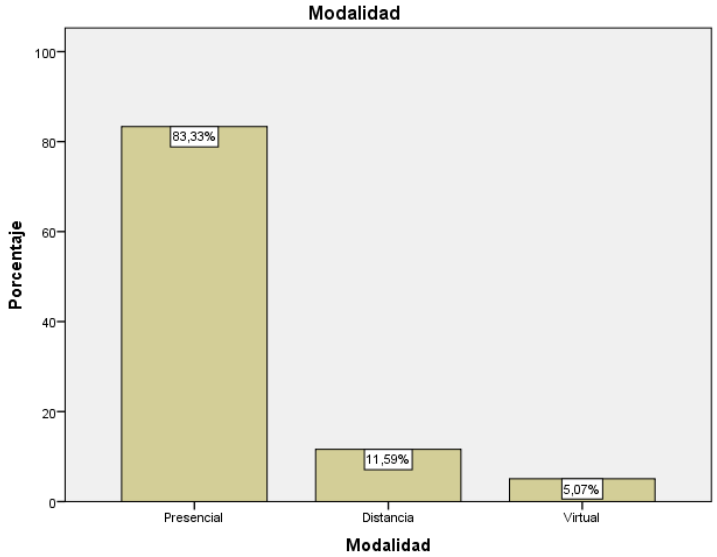
Caracterización de los programas de Contaduría Pública

En esta sección, se presenta como están conformados académicamente los programas de Contaduría Pública, permitiendo analizar o identificar los componentes característicos de los mismos, para generar reflexiones que faciliten de alguna u otra manera a distintas universidades pensar en restructurar académicamente los programas.

En este sentido, los programas de Contaduría Pública adscritos a ASFACOP presentan un comportamiento común en relación a la modalidad con que se ofertan, pues un 83% lo hacen bajo una modalidad presencial tal como se evidencia en la gráfica 3;

aunque hay un comportamiento muy interesante en relación con las modalidades a distancia y virtual; frente a este último aspecto, las universidades están ampliando su cobertura a poblaciones donde es complicado desarrollar un programa de formación presencial.

Gráfica 3: Modalidad Programa de Contaduría Pública



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen contaduría pública. Desarrollado en software SPSS

Como elemento complementario al aspecto anterior se analizó en que departamentos se están ofertando las diferentes modalidades, esto con el fin de poder inferir que los programas académicos adscritos a ASFACOP tienen como propósitos: ampliar su cobertura en regiones de difícil acceso, facilitar el acceso a la educación superior a poblaciones que ya están vinculados al mundo laboral y adaptarse a las tendencias en educación. Dicha información se expone en la tabla 2.

Tabla 2 Tabla cruzada de Departamentos por Modalidad

Tabla Cruzada			Modalidad			Total
			Presencial	Virtual	Distancia	
Departamento	Vaupés	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Modalidad	0,0%	0,0%	6,3%	0,7%
	Valle del Cauca	Recuento	12	0	1	13
		% dentro de Modalidad	10,4%	0,0%	6,3%	9,4%
	Tolima	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	6,3%	2,9%
	Sucre	Recuento	2	0	1	3

ISBN: 978-958-52677-2-5

		% dentro de Modalidad	1,7%	0,0%	6,3%	2,2%
	Santander	Recuento	5	1	1	7
		% dentro de Modalidad	4,3%	14,3%	6,3%	5,1%
	Risaralda	Recuento	4	0	1	5
		% dentro de Modalidad	3,5%	0,0%	6,3%	3,6%
	Quindío	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	0,0%	2,2%
	Putumayo	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Modalidad	0,0%	0,0%	6,3%	0,7%
	Norte de Santander	Recuento	3	0	2	5
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	12,5%	3,6%
	Nariño	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	0,0%	2,2%
	Meta	Recuento	4	0	1	5
		% dentro de Modalidad	3,5%	0,0%	6,3%	3,6%
	Magdalena	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Modalidad	3,5%	0,0%	0,0%	2,9%
	Huila	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	6,3%	2,9%
	Cundinamarca	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	6,3%	2,9%
	Córdoba	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Modalidad	3,5%	0,0%	0,0%	2,9%
	Choco	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Modalidad	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%
	Cauca	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de Modalidad	4,3%	0,0%	0,0%	3,6%
	Casanare	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Modalidad	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%
	Caquetá	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Modalidad	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%
	Caldas	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de Modalidad	0,9%	0,0%	6,3%	1,4%
	Boyacá	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Modalidad	2,6%	0,0%	0,0%	2,2%
	Bolívar	Recuento	6	1	0	7
		% dentro de Modalidad	5,2%	14,3%	0,0%	5,1%
	Bogotá	Recuento	27	4	1	32
		% dentro de Modalidad	23,5%	57,1%	6,3%	23,2%
	Atlántico	Recuento	7	0	1	8
		% dentro de Modalidad	6,1%	0,0%	6,3%	5,8%
	Antioquia	Recuento	10	1	1	12
		% dentro de Modalidad	8,7%	14,3%	6,3%	8,7%
Total		Recuento	115	7	16	138
		% dentro de Modalidad	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen Contaduría Pública. Desarrollado en software SPSS.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Como se logra evidenciar, las ciudades con mayores programas virtuales son Bogotá con el 57,1% , seguido de los departamentos de Antioquia, Bolívar y Santander con un 14,3% respectivamente; en cuanto a la modalidad a distancia, los departamentos con mayor participación son Norte de Santander con un 12,5%, seguido de los departamentos de Vaupés, Valle del Cauca, Tolima, Sucre, Santander, Risaralda, Putumayo, Meta, Huila, Cundinamarca, Caldas, Bogotá, Atlántico y Antioquia con una participación de 6,3% respectivamente.

En este orden de ideas, se analizó la proporción del número de semestres para poder culminar el programa de formación, que garanticen el desarrollo de las competencias expuestas anteriormente y su vez pueda facilitar una mayor velocidad de ingreso de los egresados al mercado laboral, infiriendo de una u otra forma la flexibilidad de los programas. En la tabla 3 se puede observar que los programas de Contaduría Pública se ofertan con una duración promedio de nueve semestres, sin embargo, se nota un leve crecimiento de programas ofertados con ocho semestres.

Tabla 3: Tabla Cruzada Modalidad y Número de Semestre

Tabla Cruzada			Numero de Semestre					Total
			4	8	9	10	11	
Modalidad	Presencial	Recuento	1	22	52	37	3	115
		% dentro de Numero de Semestre	50,0%	95,7%	72,2%	97,4%	100,0%	83,3%
	Virtual	Recuento	1	1	5	0	0	7
		% dentro de Numero de Semestre	50,0%	4,3%	6,9%	0,0%	0,0%	5,1%
	Distancia	Recuento	0	0	15	1	0	16
		% dentro de Numero de Semestre	0,0%	0,0%	20,8%	2,6%	0,0%	11,6%
Total		Recuento	2	23	72	38	3	138
		% dentro de Numero de Semestre	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen Contaduría Pública. Desarrollado en software SPSS

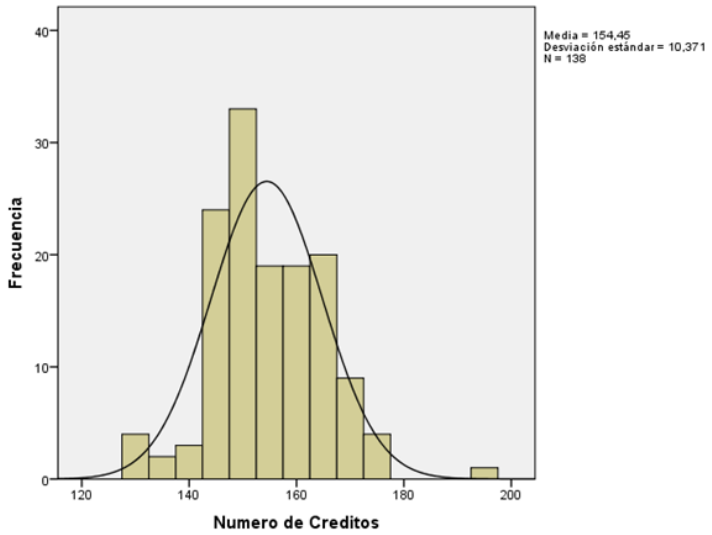
Se logra evidenciar, que, del total de los programas, 72 se ofertan con una duración de nueve semestres, los cuales están distribuidos según su modalidad de la siguiente forma: el 72,2% son presenciales, el 20,8% son a distancia y el 6,9% son virtuales. Así mismo, como se mencionó anteriormente hay una tendencia creciente de programas con duración de ocho semestres, pues se lograr demostrar que de los 115 programas que se ofertan en modalidad presencial, 22 de ellos se ofertan con una duración de ocho

ISBN: 978-958-52677-2-5

semestres, el cual corresponde al 95,7% del total de programas que se ofertan con esta duración.

Teniendo en cuenta la duración en semestres de los programas académicos, se indagó por el comportamiento de estos en función al número de créditos académicos, lo cual se puede evidenciar en gráfica 4 y en la tabla 4. Lo cual indica que el promedio de los créditos cursados en los programas de Contaduría Pública es de 154, sin embargo, se presenta que gran proporción de universidades contemplan planes de estudios con 150 créditos, tanto en modalidad presencial con el 46% y a distancia con el 53,8% del total de programas. Otro comportamiento interesante es que otra proporción considerable tienen estructuradas sus mallas curriculares con 144 créditos, de los cuales el 86% son programas con modalidad presencial y 14% con modalidad virtual.

Gráfica 4. Histograma del número de créditos



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen contaduría pública. Desarrollado en software SPSS

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Tabla 4: Tabla Cruzada Modalidad y cantidad de créditos académicos.

Tabla Cruzada			Número de Créditos															
			130	**131**	**133**	**135**	**140**	**144**	**145**	**146**	**148**	**150**	**151**	**152**	**154**	**155**	**156**	**157**
Modalidad	Presencial	Recuento	2	2	1	1	3	18	2	1	1	12	2	1	1	5	2	11
		% dentro de Numero de Créditos	100%	100%	100%	100%	100%	86%	100%	100%	33%	46%	100%	50%	100%	100%	100%	100%
	Virtual	Recuento	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
		% dentro de Numero de Créditos	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	33%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%
	Distancia	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14	0	0	0	0	0	0
		% dentro de Numero de Créditos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	53,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	2	2	1	1	3	21	2	1	3	26	2	2	1	5	2	11
		% dentro de Numero de Créditos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			Número de Créditos															
			158	**159**	**160**	**162**	**163**	**164**	**165**	**166**	**167**	**168**	**169**	**170**	**172**	**173**	**177**	**196**
Modalidad	Presencial	Recuento	5	3	8	1	13	1	1	2	2	2	1	5	1	3	1	1
		% dentro de Numero de Créditos	100%	100%	80%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Virtual	Recuento	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% dentro de Numero de Créditos	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Distancia	Recuento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% dentro de Numero de Créditos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	5	3	10	1	13	2	1	2	2	2	1	5	1	3	1	1

ISBN: 978-958-52677-2-5

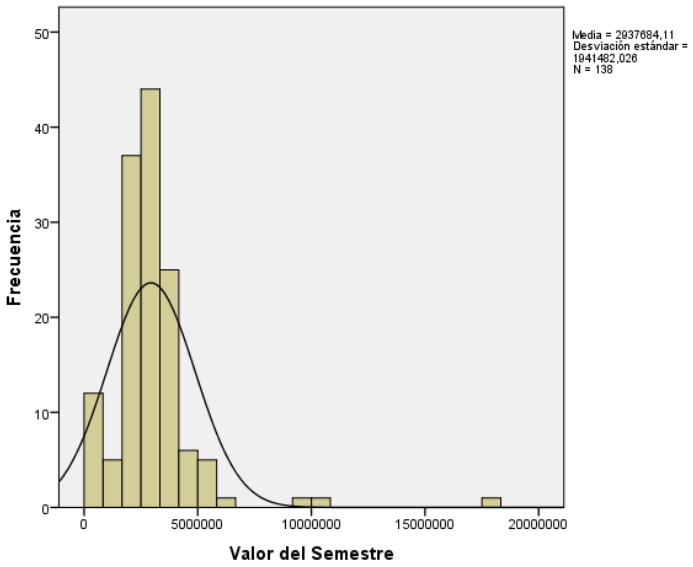
% dentro de Numero de Créditos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen el programa de Contaduría Pública. Desarrollado en software SPSS

ISBN: 978-958-52677-2-5

Otro elemento interesante por analizar es el valor del semestre académico de los programas de Contaduría Pública. Teniendo en cuenta la información del SNIES se evidencia una gran desviación estándar en los valores del semestre académico como se evidencia en la gráfica 5, dado a que el valor el promedio de $2.937.684 millones de pesos, donde el valor mínimo es de $208,918 pesos y el máximo es de $17.691.195 millones de pesos.

Gráfica 5: Histograma Valor Académico



Fuente: Construcción propia, basada en la información de las universidades que ofrecen contaduría pública. Desarrollado en software SPSS

5. Conclusiones y discusión

Los programas de Contaduría Pública deben garantizar el desarrollo de un perfil profesional en sus egresados, que les permita un adecuado desempeño en el mercado laboral globalizado y competitivo; por ende, debe ajustar continuamente sus planes de estudio en función de las tendencias que se manifiestan en el entorno y que obedecen a los requerimientos de diferentes públicos objetivo.

Una metodología oportuna para el análisis de tendencias del entorno y la posterior toma de decisiones es la vigilancia tecnológica, la cual parte de la identificación de los requerimientos y fuentes de información, pasando por un procesamiento y análisis, que les permite a las organizaciones desarrollar procesos de inteligencia para la creación de ventajas competitivas.

Frente a los resultados identificados se pudo observar que los perfiles de los egresados de los programas de Contaduría Pública de las universidades adscritas a ASFACOP, presentan cuatro tendencias importantes en su quehacer profesional tales como; Áreas específicas, Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, Contabilidad Holística y Contabilidad Emergente.

Se demostró que la mayoría de los programas de Contaduría Pública estudiados tienen una tendencia de ofertar el mismo con una cantidad en promedio de nueve semestres y hay un porcentaje en aumento que están desarrollando el proceso de formación en ocho semestres; esto se relaciona con la cantidad promedio de créditos los cuales son aproximadamente 154; sin embargo, se presenta una tendencia de ofertar programas con 150 y 144 créditos en sus diferentes modalidades.

Por último, en relación con el valor académico de la oferta académica, se identificó que el valor promedio de un semestre tiene un costo de $ 2.937.684, sin embargo, se presenta una desviación estándar muy alta determinada por los valores máximos y mínimos.

Referencias

Ángulo Cuentas, G., Meriño Stand, L., Sepúlveda Chaverra, J. y Mayuris Charris, P. (2008). Diseño y Validación de una Metodología para la Revisión de patentes: Caso Práctico: Celdas de Combustible. *I Congreso Internacional de Gestión Tecnológica e Innovación*, 58–70.

Arango Alzate, B., Tamayo Giraldo, L. y Fadul Barbosa, A. (2012). Vigilancia Tecnológica: Metodologías y aplicaciones. *Revista Gestión de Las Personas y Tecnología*, *13*, 250–261.

ASFACOP. (2020). *ASFACOP*. https://asfacop.org.co/

Castro Rubilar, F. (2005). Gestión curricular: Una nueva mirada sobre el currículum y la institución educativa. *Horizontes Educacionales*, *10*(1), 13–25.

Díaz Ortega, C. H. (2019). Retos e Innovación Curricular de la Contaduría Pública en Colombia. *Revista Colmbiana de Contabilidad*, *7*(13), 173–188.

Guagliano, M., Massaro, F. y Rodríguez Bianchi, S. (2015). Modelo de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva aplicado al Sector de Tecnologías Médicas en el territorio de Lomas de Zamora. *XI Congreso Latino-Iberoamericano de Gestión de Tecnología*. http://altec2015.nitec.co/altec/papers/185.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición). McGraw Hill.

Malaver Rodríguez, F. y Vargas Pérez, M. (2007). Capítulo 1. Un marco estratégico para los estudios de vigilancia tecnológica. En *Vigilancia tecnológica y competitividad sectorial. Lecciones y resultados de cinco estudios.* Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología.

Marín-Idárraga, D. A. (2013). La conformación del currículo en Administración: un estudio desde el isomorfismo institucional. *Estudios Gerenciales*, *29*(129), 466–

475. https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.012

Ramírez, M. I., Escobar Rua, D. y Arango Alzate, B. (2012). Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. *Gestión de Las Personas y Tecnología*, *13*.

Roncancio García, Á. D., Mira Alvarado, G. E. y Muñoz Murcia, N. M. (2017). Las competencias en la formación del profesional contable: una revisión de las posturas institucionales y educativas en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, *25*(2), 83–103. https://doi.org/10.18359/rfce.3070

Suárez Henao, A. V. y Contreras Patiño, I. V. (2012). La formación integral del contador público colombiano desde la expectativa internacional: un análisis a partir de los estándares de educación IES. *La Formación Integral Del Contador Público Colombiano Desde La Expectativa Internacional: Un Análisis a Partir de Los Estándares de Educación IES*, *9*(1), 175–196.

Usgame, D., Charum, J., Valverde, C. y Usgame, G. (2008). Cadena colombiana de la tilapia informe de vigilancia Tecnológica. In *Estudios de vigilancia tecnológica aplicados a cadenas productivas del sector agropecuario colombiano*. Giro Editores Ltda

Vásquez Quevedo, N., y Patiño Jacinto, R. A. (2015). El subsistema de formación contable en Colombia y México. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, *23*(1), 87–102. https://doi.org/10.18359/rfce.609

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 6. Posibilidades de la contabilidad estratégica en el sector inmobiliario en Bucaramanga: Caso Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S.

Yeinny Garcés[1], Diana Leal[2] y Jose Martínez[3]

1. Introducción

El objetivo del presente documento es identificar las posibilidades que ofrece la contabilidad estratégica mediante la aplicación de sus técnicas asociadas, para mejorar la gestión y toma de decisiones en el sector inmobiliario de Bucaramanga.

El uso de técnicas de contabilidad estratégica *(CE)* es una tendencia que en estos momentos se está manejando a nivel mundial. Desde el año 1981 con el trabajo de Simmonds, considerado el padre de la Contabilidad Estratégica (CE) y posteriormente autores como Bromwich (1990), Cadez y Guilding (2008), Roslender y Hart (2003), entre otros, han realizado trabajos empíricos que evidencian las posibilidades de la CE, las cuales han llevado a las organizaciones de Europa y Asia a ser pioneras en los mercados internacionales. Estos son cada vez más competitivos y dinámicos e implican para los empresarios la necesidad de acceder a información relevante y pertinente para diseñar estrategias que les permitan una orientación al mercado, creando valor superior para los clientes con una efectiva y eficiente capacidad de competencia.

En el mundo empresarial de hoy, la contabilidad está perdiendo su nivel de relevancia en la toma de decisiones como fuente de información para gerentes, accionistas y usuarios de la información financiera, debido al enfoque que se le ha dado desde las regulaciones del Estado, las agremiaciones, las instituciones educativas y los profesionales de la ciencia contable. La contabilidad sigue utilizándose para proveer información financiera de hechos pasados, siendo su principal objetivo el reporte a los usuarios de la información externos y entidades reguladoras, dejando de lado el objetivo de proporcionar información relevante para la toma de decisiones.

[1] Contadora Publica, (C) Magister en Ciencias Contables, Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga. Docente de Tiempo Completo de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga, Santander Colombia. Mail: yeinny.garces@ustabuca.edu.co
[2] Contadora Publica, (C) Magister en Ciencias Contables de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga. Santander Colombia. Mail: diana.leal01@ustabuca.edu.co
[3] Administrador de Empresas de la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, (C) Magister en Ciencias Contables de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga. Especialista en Finanzas de la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, Docente de Tiempo Completo de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga. Santander Colombia. Mail: jose.martinez01@ustabuca.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

El sector inmobiliario no es ajeno a esta situación y en los últimos años se ha sumergido en una crisis que ha llevado a un estancamiento en la cantidad de inmuebles arrendados, la generación de una burbuja inmobiliaria referente a una inflación de los precios de la finca raíz y a la sobreoferta de intermediarios que ha llevado según Jorge Barón, coordinador de G Inmobiliaria en entrevista realizada, a que en el sector se genere crecimiento negativo como consecuencia de las decisiones tomadas por los gerentes, accionistas y demás usuarios de la información, quienes se basan en información histórica que no contrarresta un presente con similar comportamiento al pasado, por lo tanto, no permite prepararse de forma estratégica para el futuro.

En el presente documento se realizará un análisis al proceso de toma de decisiones ejecutadas por la inmobiliaria Ciudad Central S.A.S, una de las inmobiliarias que tiene su operación en la ciudad de Bucaramanga, con el fin de contrastar los principales cambios en su estrategia durante los últimos 5 años y las posibilidades que para su gestión y toma de decisiones, le ofrece el uso de información proporcionada por las técnicas de CE.

2. Fundamentación teórica

Evolución hacia el concepto de Contabilidad Estratégica.

Con el fin de contextualizar el concepto de contabilidad estratégica (en adelante CE) se hace necesario evaluar el origen histórico que ha tenido dicho concepto dentro de la contabilidad y el escenario empresarial que se daba en cada momento, iniciando desde la rama de la contabilidad de costos y evolucionando hacia la contabilidad de gestión, para posteriormente transformarse en el actual concepto de contabilidad estratégica.

Por supuesto, una de las ramas más representativas de la contabilidad se centra en la denominada contabilidad de costos, cuyo origen específico se da en la época de la revolución industrial (1760–1840) en la cual la necesidad de determinar un costo exacto de la producción empresarial con el fin de calcular la utilidad generada por cada organización y mejorar los niveles de eficiencia y productividad de las empresas, para lo cual conceptos como costos unitarios, costos fijos, costos variables, materia prima directa, mano de obra directa, horas hombre, entre muchos otros, cogieron gran relevancia, llevando a que el cálculo numérico de los costos de producción fuese suficiente para satisfacer las necesidades que requería la sociedad empresarial de la época.

En términos de la contabilidad de costos, los elementos principales en las organizaciones para la caracterización de dicho concepto se centraban en el costeo de los

ISBN: 978-958-52677-2-5

factores de producción necesarios para la producción de bienes y prestación de servicios, por lo cual el enfoque de la contabilidad se basaba en proporcionar información relevante de tipo interno e histórico, permitiendo la toma de decisiones enfocadas netamente en la eficiencia y productividad en costos.

El contexto genera un cambio significativo, y aunque no está marcado por la existencia de un periodo revolucionario, hacia las décadas de los 60's y 70's se fue gestando un proceso de acumulación de conocimiento para englobar y ampliar el enfoque, generando respuesta a las nuevas necesidades que surgen a raíz del estancamiento de los sistemas de costos, causados entre otras por la complejidad de los procesos de transformación y la diversificación de los productos, atendiendo a la globalización.

Por ello, elementos adicionales fuera de la producción de bienes y servicios tales como la gestión humana, la interdisciplinariedad del conocimiento dentro de las organizaciones, el impacto de la toma de decisiones, entre otros elementos, fueron dando fuerza a conceptos como rentabilidad, pensamiento estratégico, toma de decisiones estratégicas y creación de escenarios futuros dentro del corto plazo, entre otros conceptos.

Por supuesto, la contabilidad de gestión toma la información de la contabilidad de costos y la une con otros elementos informativos de distintos departamentos de las organizaciones, con el fin de apoyar las actividades de planeación, control y toma de decisiones en las empresas, enfocadas hacia la consolidación de rentabilidad, siendo un cambio no solo en el enfoque contable sino en el enfoque financiero. Técnicas como la presupuestación, el costeo basado en actividades, análisis de indicadores financieros, investigaciones de mercados entre otros, toman gran importancia.

De acuerdo con los cambios del entorno y la evolución económica surgen nuevas necesidades, por ello en las décadas de los 80's y 90's, debido a la mayor apertura de los mercados globalizados, la fuerte competitividad y los avances tecnológicos, surge una nueva necesidad de adaptación en la cual la contabilidad de gestión pierde fuerza dando paso a la contabilidad estratégica.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura No. 1.

Fuente: Elaboración propia

Definición de CE y sus características principales

El primero en determinar el concepto de contabilidad estratégica -CE- (Strategic Management Accounting – SMA) fue Simmonds en el año 1981, quien es considerado el padre de dicha disciplina. Simmonds establece que la contabilidad estratégica hace referencia a la provisión y análisis de datos contables sobre el negocio y sus competidores para usar en el desarrollo y medición de las estrategias organizacionales (Simmonds, 1981). Esto es causado porque se encuentra que las utilidades no siempre se generan por eficiencias internas sino por la posición competitiva en el mercado, ya que, si una empresa monitorea la participación de mercado, puede medir el grado en el que está ganando o perdiendo posición competitiva, pues el conocimiento de la participación en el mercado y la estructura de costos permiten tomar decisiones acerca de las posibles reacciones de los competidores.

Por su parte, Govindarajan and Shank establecen que se debe considerar el rol del costo de la información para lo cual proponen que la CE debe aplicar 3 aspectos que son: i) Análisis de la cadena de valor, ii) Análisis de los indicadores de costos y, iii) la Creación de marcos de relaciones entre la estrategia y la administración contable (Govindarajan and Shank, 1992).

El concepto de CE es ampliado por Bromwich (1988) quien reiteró que el enfoque de la empresa debe estar basado en un ambiente externo, ya que en el mercado de la empresa es de donde se obtienen los beneficios y donde los competidores desafían a la empresa. Bromwich dijo que es necesario ir incluso más allá de las sugerencias de Simmonds, no sólo comparando la empresa con sus competidores, sino también

ISBN: 978-958-52677-2-5

evaluando los beneficios de los productos de la empresa tanto desde el punto de vista del cliente y la perspectiva de la empresa.

La CE debe tener en cuenta la provisión y análisis de la información financiera de la empresa en el mercado, el costo de sus competidores y sus estructuras de costos, junto al monitoreo de las estrategias empresariales y las de sus competidores en el mercado, por varios periodos de tiempo (Bromwich, 1990; 1992).

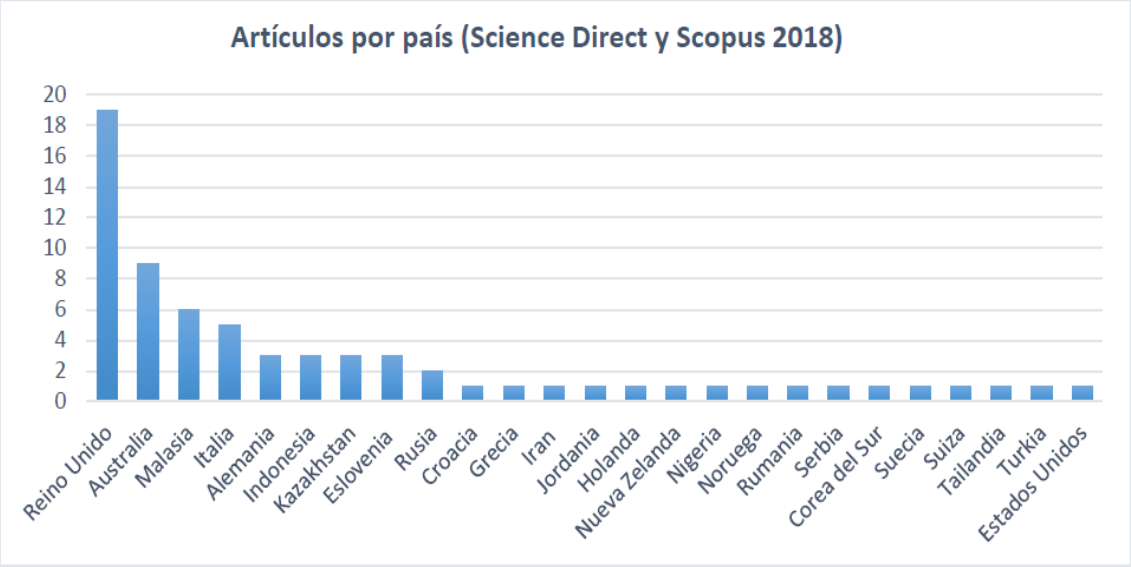
Cadez y Guilding (2008) presentan una investigación para afinar el tema de contabilidad estratégica y proponen un modelo basado en la teoría de la contingencia, además de abordar los conceptos de contabilidad estratégica y la estrategia. Su estudio examina el efecto de las elecciones estratégicas, la orientación al mercado y el tamaño de la empresa en dos dimensiones distintas de contabilidad de gestión estratégica y, a su vez, el efecto mediador de la CE en el rendimiento de la empresa mediante la recopilación de datos de 193 empresas eslovenas. Los autores manifiestan que al revisar la literatura sobre la CE encontraron que existen dos postulados para abordar el tema de CE: el primero sugiere que la CE es un conjunto de técnicas de contabilidad orientadas estratégicamente y, el segundo plantea una preocupación por la participación del contador en los procesos de toma de decisiones estratégicas.

La información centralizada fue propuesta como un proceso de gestión en el departamento contable, asumiendo que los contadores tenían capacidad para emplear datos de administración (Brouthers y Roozen, 1999). El contador es un actor importante en el manejo de la CE, porque es el llamado a proveer información relevante para la toma de decisiones.

En los diferentes artículos estudiados, se denuncia una situación generalizada sobre la falta de investigación empírica de CE. Asimismo, los avances en el estudio del tema se han enfocado en países como Eslovenia, Reino Unido, Australia, entre otros de Europa, encontrando que Latinoamérica tiene una escasa producción de investigación en CE. Suarez (2019) menciona que "la CE abarca un conjunto de técnicas que buscan generar información para los fines organizacionales". El contexto latinoamericano sin embargo no presenta avances considerables de CE.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura No. 2.



Fuente: Suarez, J. (2019).

Farfán (2010) concibe a la CE como un sistema de Información Integral, menciona que la contabilidad debe dejar de ser parte del sistema de información de la empresa, para convertirse en un sistema integral de información y comunicación. Este enfoque ayudaría a los administradores a contar con la información necesaria que les permita operar con eficiencia, eficacia y calidad, aunque todos los integrantes de la empresa desempeñan un rol importante en los diferentes procesos y en el cumplimiento de los objetivos de esta, la gerencia es la más ávida de información analítica y detallada, de tipo cuantitativo y cualitativo, a nivel interno y externo de la organización.

Pese a que no existe una definición general sobre contabilidad estratégica, Suarez (2019a) ha identificado algunas características de la contabilidad estratégica que coadyuvan lo dicho por Farfán (2010) y la demarcación de un sistema integral de información, como se muestra en la siguiente figura:

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura No. 3. Factores clave de la contabilidad estratégica

Fuente: Suarez, J. (2019a).

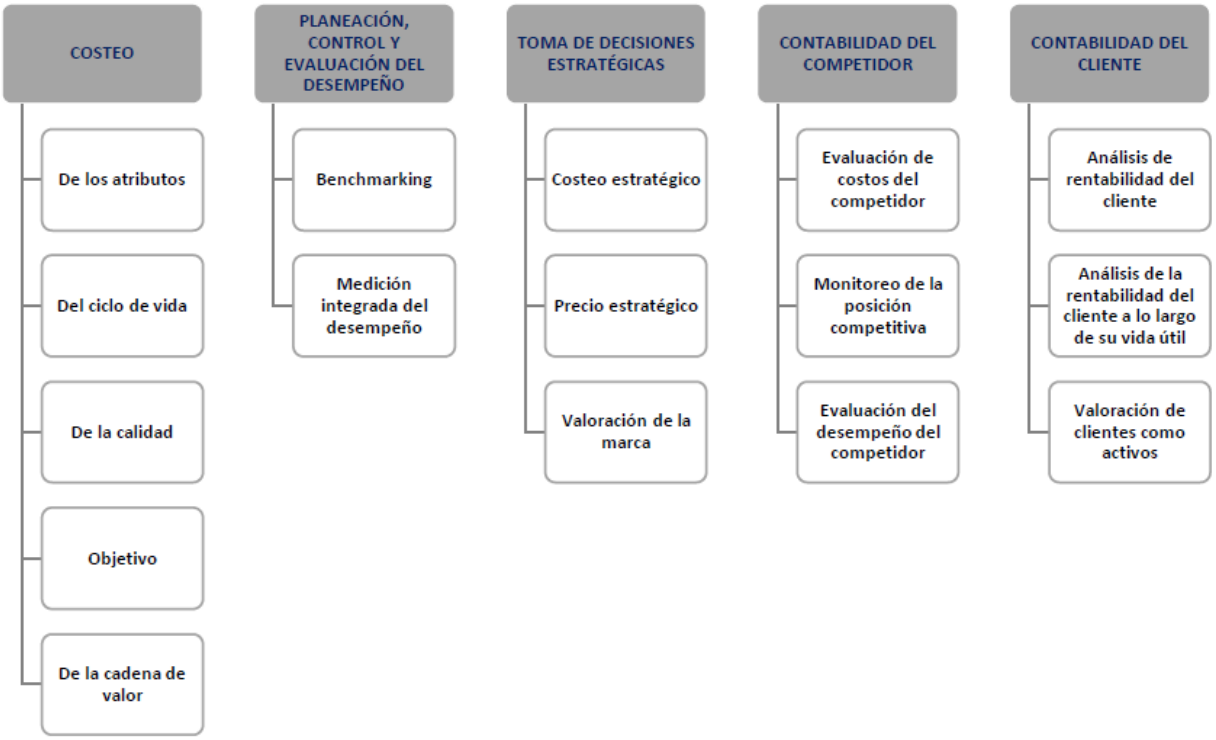
Contabilidad estratégica (CE) y sus técnicas asociadas.

La asociación de las técnicas y el concepto de CE se ha desarrollado por la implementación de diferentes criterios, entre los cuales está la contabilidad de gestión convencional y el enfoque de la estrategia. Estas características fueron útiles para enmarcar la clasificación de las técnicas de CE en factores como lo externo y el largo plazo, de manera que a lo largo de varios trabajos fueron clasificando estas características en cinco amplias categorías. En la literatura y trabajos anteriores de Guilding (2000) y Cravens and Guilding (2001), se identificaron 16 técnicas de CE.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura No. 4:

Técnicas de contabilidad de gestión con orientación estratégica



Fuente: Suarez, J. (2019a).

Suarez (2019a) menciona que la CE abarca un conjunto de técnicas que buscan generar información, que apoye a los directivos de las organizaciones en su proceso de definición y seguimiento a la estrategia organizacional, así como a enfrentar los nuevos desafíos y demandas del contexto tales como competencia local e internacional, tecnología informática y de producción, mercado cambiante, menor ciclo de vida de los productos, entre otros. Los señalamientos realizados por Suarez (2019) y su trabajo de introducir el concepto de Contabilidad Estratégica (CE) y sus técnicas asociadas, presentan un avance significativo para Latinoamérica en torno al acercamiento de la aplicación de técnicas asociadas a la CE.

Farfán (2010) define que la contabilidad de direccionamiento estratégico puede verse como la versión mejorada y adaptada a los cambios del entorno de la contabilidad de gestión, cuyo fin es satisfacer los requerimientos informativos de los usuarios internos de la organización, especialmente del administrador, preparar y presentar información que sirva para la toma de decisiones estratégicas, que permitan generar y mantener ventajas competitivas en busca de la excelencia empresarial, con una visión de largo plazo

ISBN: 978-958-52677-2-5

y de incursión en nuevos mercados, que garantice, además de la sostenibilidad en el tiempo, el crecimiento empresarial.

El concepto de CE tiene una alineación directa con la administración de riesgos empresariales, porque ambos se enfocan en proveer información que le permita a las empresas el cumplimiento de sus objetivos y la permanencia en el mercado, basado en la continua búsqueda por mejorar los factores internos, analizando los factores externos, por medio de la toma de decisiones de quienes tienen el papel de influencia dentro de una empresa, los que podrían denominarse "agentes de la información estratégica".

Farfán (2010) señala que "la definición de un contexto estratégico y de una adecuada caracterización de los procesos no es exclusiva de las grandes organizaciones, ya que las pymes pueden y deben visualizarse, plantearse metas y objetivos, y organizar sus procesos y actividades, de manera que se ofrezca una información más concreta, exacta y valiosa"

En la medida que las empresas alineen su planeación estratégica con la aplicación de técnicas y utilicen herramientas de control, podrán maximizar el uso de la información interna y externa obtenida para la toma de decisiones que les permita avanzar en el cumplimiento de objetivos, sin dejar de lado su estrategia, la identificación de riesgos a los que se expone y tratarlos por medio de matrices de mitigación y control orientadas a establecer una situación razonable frente a la incertidumbre del entorno en el que se desarrollan.

Frente al desarrollo y la identificación de las técnicas ya se aborda el tema de los sujetos que intervienen, y para el efecto se menciona el papel que desempeñan los contadores y el rol asumido en el proceso de gestión estratégica. Chenhall (2008) argumenta que la gerencia se ha movido de problemas operacionales a las orientaciones estratégicas.

Introduciendo el rol del contador, Suarez (2019) menciona que 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.

Las anteriores menciones sobre el rol del contador sugieren que, por su formación y capacidad dentro de las empresas, debería ser parte integral de los procesos estratégicos que apoyen la toma de decisiones, que participe activamente en ser proveedor de información de direccionamiento estratégico y que supere la tradicional idea asociada a

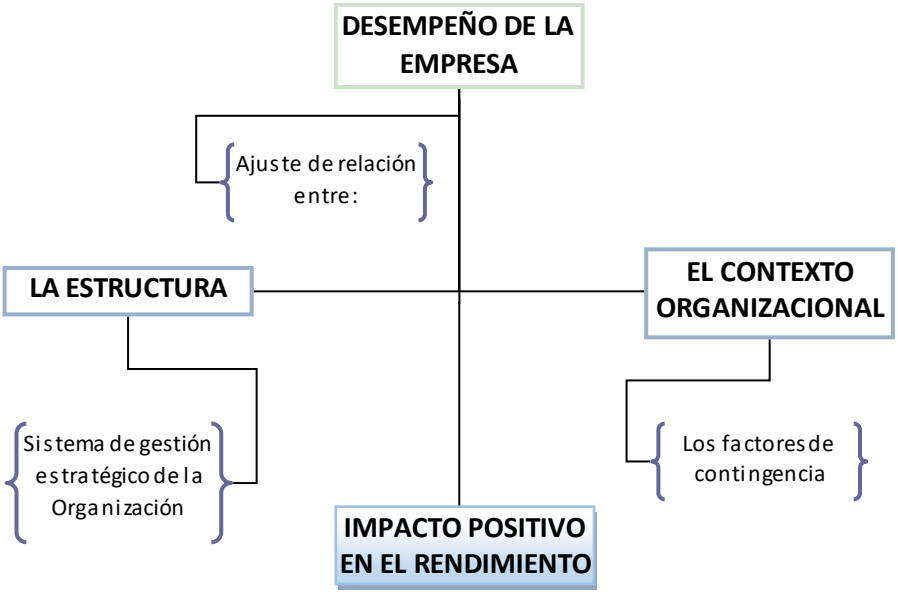
ISBN: 978-958-52677-2-5

la acumulación de información financiera y presentación de informes periódicos y fiscales.

Marco de contingencia en CE – Teoría de la Contingencia

Se afirma que la Teoría de la contingencia se ha convertido en el paradigma de la investigación en contabilidad de gestión (Dent, 1990; Fischer, 1995). Los estudios de contingencia se enfocaron en la visión ofrecida por Chenhall (2003), quien sostiene que el desempeño organizacional es una variable dependiente en la investigación de contabilidad de gestión. En la proposición central de la teoría de la contingencia, se afirma que el desempeño organizacional depende del ajuste entre el contexto organizacional y la estructura. Esta es una propuesta específica y compleja, porque una asociación condicional de dos o más variables independientes con una variable dependiente es hipotética (Drazin y Van de Ven, 1985).

Figura No. 5. Principio Fundamental de la Teoría de la Contingencia



Fuente: Elaboración propia.

La capacidad de las empresas para tomar decisiones estratégicas adecuadas depende de la información que pueden procesar para el manejo de la incertidumbre, por lo tanto, la incapacidad de procesamiento de información estratégica impide que se atiendan adecuadamente las necesidades sobre decisiones que surjan, dando como resultado un rendimiento tardío o subóptimo. Estas expectativas se derivan de modelos económicos de

ISBN: 978-958-52677-2-5

toma de decisiones que afirman que, en condiciones inciertas, la provisión de mejor información da como resultado una mejor asignación de recursos y una mayor probabilidad de resultados positivos. (Baines y Langfield-Smith, 2003, Christensen y Demski, 2003)

Los resultados de un modelo de contingencia pueden apoyar conceptos de CE, así lo concluyen (Cadez y Guilding, 2008), quienes en su estudio se basaron en datos empíricos cuantitativos y cualitativos para examinar hipótesis basadas en la teoría de la contingencia con respecto a la CE.

Los hallazgos respaldan la proposición central de la teoría de la contingencia de que el desempeño organizacional depende del ajuste entre el contexto y la estructura organizacionales. También definen en sus conclusiones que "ha pasado más de una década desde que Tomkins y Carr (1996) señalaron que no existe un marco de CE generalmente aceptado". Concluyen además que la CE se entiende como un conjunto de técnicas de contabilidad de gestión orientadas estratégicamente. La segunda perspectiva de la CE representa una inclinación relativamente novedosa sobre el papel del contador en la estrategia.

Por último, las variables que se pueden considerar para la aplicación del modelo basado en la teoría de la contingencia son las siguientes: i) Estrategias de Negocios, ii) Participación contable en la toma de decisiones estratégicas, iii) Orientación de formulación de estrategia deliberada, iv) Orientación al mercado. v) Tamaño de la empresa y, vi) Medida de rendimiento.

3. Metodología

El presente trabajo descansa en un enfoque de investigación de tipo cualitativo, descriptivo y analítico.

De acuerdo con el modelo de contingencia propuesto, de las variables identificadas en los factores de contingencia, se han elegido dos descritas a continuación, las cuales se contrastan con los resultados del sector inmobiliario y en concreto con los datos y documentos de la Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S.

Variable 1: Formulación de estrategia deliberada

Es la posición que adopta una empresa por concepto de estrategia con un enfoque deliberado. Este tipo de enfoque marca un curso de acción que genera una constante discusión sobre las estrategias adoptadas. Mintzberg (1987) propone que la estrategia es

ISBN: 978-958-52677-2-5

un patrón en un flujo de acciones. Si una organización aplica esta filosofía, podría requerir una mayor demanda de información que le permita crear un sistema de gestión estratégica, lo que conlleva a formular la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1: Las empresas del sector inmobiliario en Bucaramanga no diseñan estrategias en base al mercado, ni a los resultados de mediano y largo plazo, porque se concentran únicamente en resolver las situaciones que se presentan en el momento actual.

Las implicaciones de una empresa que tiene el enfoque de estrategia deliberada demandan de la participación de todas las áreas funcionales como contabilidad, marketing, servicio al cliente, recursos humanos y todas las que puedan generar aportes de información que contribuyan con la estrategia.

Para validar la hipótesis bajo el enfoque de la estrategia deliberada, se analizarán los datos en el caso de estudio de la Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S del periodo 2015-2019, igualmente se realizaran entrevistas a gerentes, contadores y directivos del sector inmobiliario para contrastar su participación en la consecución de las estrategias organizacionales del sector Inmobiliario en la ciudad de Bucaramanga, bajo esta hipótesis se pretende resaltar la participación del contador en las decisiones estratégicas, fundados en que es una de las principales fuentes de información para los administradores, en quienes recae el diseño de la estrategia empresarial.

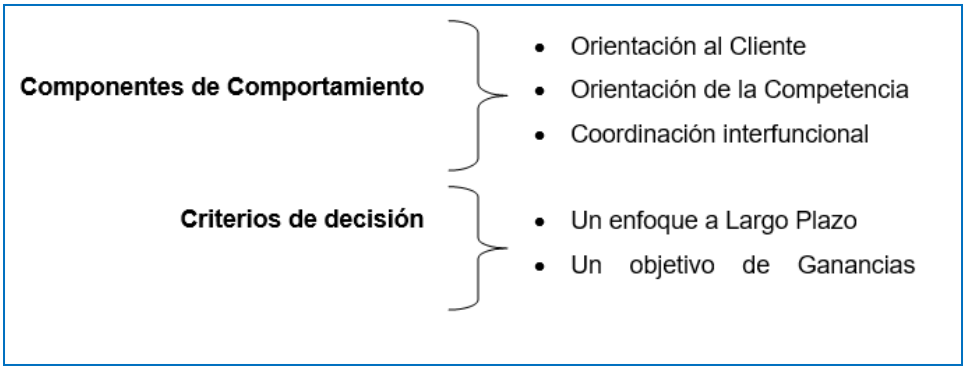
Variable 2: Orientación del mercado

Una filosofía de orientación hacia el mercado sostiene que la planificación y la coordinación de todas las actividades de la empresa se centran en el objetivo principal de satisfacer necesidades del cliente. (Jaworski y Kohli, 1993; Wlaker, Boyd y Larrence, 1998):

La orientación al mercado puede definirse como una cultura empresarial que crea valor superior para los clientes de manera efectiva y eficiente. Narver y Slater (1990) consideran que el concepto comprende tres componentes de comportamiento y dos criterios de decisión:

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura No. 6



Fuente: Elaboración Propia

Guilding y MacManus (2002) señalan una asociación positiva entre la orientación al mercado y la aplicación de CE. Este enfoque es consistente en el mercado actual, por lo tanto, requiere que las empresas usen información externa, además que vinculen a su estrategia criterios de largo plazo, lo que permite proponer una segunda hipótesis:

Hipótesis 2: Las técnicas de CE le permitirán a la empresa Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S crear estrategias que mejoren la toma de decisiones enfocadas a la generación de valor en el mediano y largo plazo.

Basados en los datos obtenidos durante 5 años de la Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S. se pretende contrastar esta segunda hipótesis que nos indicará si la Inmobiliaria para diseñar su estrategia, usa una orientación al mercado y, por ende, la posible necesidad de técnicas asociadas a la CE.

4. Recolección de datos y análisis de documentos

La recolección de datos y análisis de documentos pretende dar respuesta a las hipótesis planteadas, i) Las empresas del sector inmobiliario en Bucaramanga no diseñan estrategias basadas en el mercado, ni a los resultados de mediano y largo plazo, porque se concentran únicamente en resolver las situaciones que se presentan en el momento actual y ii) Las técnicas de CE le permitirán a la empresa Inmobiliaria Ciudad Central .S.A.S crear estrategias que mejoren la toma de decisiones enfocadas a la generación de valor en el mediano y largo plazo.

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR INMOBILIARIO

La caída en los precios del petróleo y la devaluación del peso respecto a otras monedas, han provocado que la concepción de ser un país dependiente de los

ISBN: 978-958-52677-2-5

commodities se transforme y promueva la generación de riqueza y producción de otros sectores y subsectores de la economía. El crecimiento del turismo y el mejoramiento de las perspectivas de inversión en el país, sumado a la promoción de programas gubernamentales de vivienda VIS y no VIS, han promovido la dinámica del sector inmobiliario principalmente en ciudades secundarias o intermedias (Deloitte, 2016).

El sector inmobiliario se enfoca en la administración y venta de bienes inmuebles de su propiedad o de terceros. Teniendo en cuenta lo anterior, no es considerado un sector económico como tal sino un subsector del sector de la construcción en Colombia, por lo cual sus cifras específicas son poco identificadas sin hacer relevancia al sector de Construcción como tal. Pese a lo anterior, como la costumbre comercial es denominarlo "Sector Inmobiliario", se mantendrá dicha connotación de aquí en adelante para su caracterización

Las perspectivas de crecimiento se habían mantenido positivas en el sector antes de la pandemia del Covid19 (Fedelonjas, 2020). Con la pandemia, tanto la oferta como la demanda se congelaron, pese a lo anterior, las perspectivas de crecimiento para el año 2021 son positivas. Según la encuesta realizada por TransUnion, el 26% de los colombianos planea posponer la compra de vivienda para finales del año 2021 y 2022, sumado a los planes del gobierno de reactivación del sector de la construcción, factores que traen consigo una oportunidad de crecimiento en el mediano y largo plazo para el sector.

Así mismo, recientemente la clase media se ha incrementado drásticamente, pasando de conformar un 27.5% de la población en 2012 a alrededor de un 45% en 2016 según cifras del DANE. Su poder adquisitivo es un factor fundamental en el ritmo económico que ha mantenido Colombia en los años recientes (Deloitte, 2016). Tomando en cuenta que la clase media es el motor económico del mercado inmobiliario en Colombia, las perspectivas de crecimiento para la etapa Post-Covid19 son alentadoras.

Dentro del sector inmobiliario participan agentes que a menudo son desconocidos. A nivel externo se puede observar la participación de vendedores, arrendatarios e intermediarios. Con un mayor grado de profundidad, se especifican todos los agentes que participan en él, siendo los arrendatarios los clientes que toman los inmuebles en arrendamiento, las agencias inmobiliarias quienes compiten por prestar los servicios inmobiliarios denominados en algunos casos arrendadores o comisionistas en otros, los propietarios quienes son los que disponen de sus inmuebles para ser arrendados o vendidos, las afianzadoras y aseguradoras con las cuales contratan las agencias

inmobiliarias para respaldar la gestión y mitigar el riesgo de cartera, las agremiaciones inmobiliarias que buscan promover el desarrollo de este sector a través del trabajo integral y colaborativo en cada área geográfica, el sector financiero quien financia el capital de trabajo empresarial y facilita la captación y pagos de dinero y, finalmente los entes gubernamentales los cuales regulan la operación inmobiliaria en el país.

Estos agentes se resumen en la figura No. 7, demostrando no solo la complejidad del sector sino el número de participantes que se encuentran en él y por supuesto, la cantidad de empleo tanto directo como indirecto que el sector puede llegar a generar.

La regulación del sector también muestra un grado de complejidad distinto a otros sectores. Su regulación se basa en la división del sector inmobiliario de acuerdo con el tipo de inmueble: inmuebles de vivienda e inmuebles comerciales. Los primeros hacen referencia a los apartamentos y casas utilizados para vivienda únicamente, mientras que los segundos hacen referencia a los inmuebles con destinación de comercio, es decir casas, locales comerciales, bodegas, oficinas, terrenos y demás que sean utilizados para el desarrollo de una actividad económica. El arrendamiento de vivienda se encuentra regulado por la Ley 820 de 2003, la cual dicta las directrices principales en torno al manejo del arrendamiento de vivienda en Colombia.

A nivel de arrendamiento comercial se encuentra regulado por el código de comercio, principalmente por los artículos 518-524 en donde se estipulan las características y los fundamentos para realizar transacciones de arrendamiento con fin comercial. En ambos casos, todos los contratos son regulados por lo contenido en el código civil. (Lonja de Propiedad Raíz de Santander, 2020).

Así mismo, en dicho sector se manejan las costumbres mercantiles, las cuales representan una serie de beneficios, de los cuales podemos destacar que tienen la misma autoridad de la Ley comercial tal como lo dispone el artículo 3 del Código de Comercio. Igualmente, cuando se certifican las prácticas como costumbres mercantiles, se previenen conflictos, disminuyen los costos de transacción y permite la interpretación de contratos. Lo principal radica en que, en ausencia de la Ley comercial o estipulación de las partes, la costumbre mercantil será la norma que regule la relación comercial en conflicto. (Lonja de Propiedad Raíz de Santander, 2018).

La operación diaria de las empresas que compiten en este sector, lleva a evidenciar la dificultad de manejar ciertos factores tales como: i) Bajas tasas de rentabilidad como consecuencia de las marcadas costumbres comerciales en temas de tarifas y precios, ii) Los elevados costos y gastos fijos en los cuales debe incurrir, iii) Gran cantidad de

competidores a nivel local y nacional, iv) Dificultad en la obtención de flujo de caja libre para la operación diaria y, v) Dependencia de otros agentes del mercado como las aseguradoras y afianzadoras para mitigar el riesgo.

Lo complejo de estos elementos permite la identificación de diferentes aspectos que pueden ser analizados y resueltos desde la perspectiva de la contabilidad estratégica.

Los clientes arrendatarios utilizan las inmobiliarias con el fin de satisfacer necesidades de vivienda y encontrar lugares apropiados para el desarrollo de su negocio. Por otra parte, los clientes propietarios se enfocan en identificar una inmobiliaria que permita disminuir su lucro cesante, vender de forma rápida su propiedad y desentenderse de los complejos temas de administración de inmuebles, atención directa con arrendatarios y perfeccionamiento de compraventas de inmuebles.

Figura No. 7

Participantes del Sector Inmobiliario en Colombia

Fuente: Construcción propia con información de experiencia del sector y Lonja de Propiedad Raíz de Santander.

En las últimas décadas, el sector inmobiliario se ha visto impactado por distintos factores tales como: i) El fortalecimiento de las regulaciones del sector, ii) la competencia indirecta a través del fomento a la adquisición de vivienda de interés social por parte de los gobiernos de turno, iii) el fuerte avance del desarrollo tecnológico en el sector, iv) el nacimiento de nuevos competidores en el mercado, v) La falta de flujo de efectivo por

ISBN: 978-958-52677-2-5

parte de arrendatarios para cumplir con sus obligaciones , vi) mayores niveles de competitividad, entre otros.

Lo descrito ha llevado a las empresas a tener que perfeccionar atributos importantes como el servicio al cliente, reducción de tarifas de administración y comisión, y mayor eficiencia en el manejo de su flujo de efectivo. Esto evidencia la necesidad de la creación de nuevas estrategias enfocadas a futuro, que le otorguen a las empresas del sector ventajas competitivas que garanticen su permanencia en el mercado.

El principal exponente del concepto de estrategia a lo largo de la historia financiera y empresarial es Michael Porter, cuyos aportes en las últimas décadas del siglo XX revolucionaron el concepto de estrategia y exaltaron su importancia a nivel organizacional. En primera instancia, Porter define el concepto de estrategia como el conjunto de acciones tomadas para obtener una ventaja competitiva distintiva que sea sostenible, y que lleve a que la participación de una compañía en el mercado sea exitosa (Porter, 1985). Posteriormente, el mismo autor actualiza el concepto de estrategia como la creación de una posición única y valiosa que involucra un conjunto diferente de actividades (Porter, 2008). Porter planteaba la existencia de tres tipos de estrategias: i) liderazgo en costos, ii) diferenciación y, iii) enfoque (Suarez, 2019).

La estrategia de liderazgo en costos hace referencia a competir en el mercado a través de bienes y/o servicios con menores costos referente a la competencia, siendo reconocidos por esta característica, para el sector inmobiliario radicaría en menores comisiones y costos fijos de prestación de servicios.

La estrategia de diferenciación hace referencia a ofrecer bienes y/o servicios diferenciadores a los de la competencia, los cuales pueden ser en atributos que, para el caso del sector inmobiliario, podrían ser servicios de mantenimiento adicional financiado, no cobro de seguros adicionales, acceso a los inmuebles de forma virtual, entre otros atributos.

Finalmente, la estrategia de enfoque hace referencia a competir en un segmento particular del mercado reflejados en el mercado inmobiliario como competir solo con arrendamientos, solo ventas, solo inmuebles de tipo comercial o vivienda, entre otros.

En el sector inmobiliario se distinguen tres modelos de negocios fuertemente marcados. El primero de ellos es el enfoque en arriendos, en el cual las empresas inmobiliarias y algunos agentes independientes, se encargan de administrar los bienes inmuebles arrendados a cambio de una comisión que oscila entre el 6% y el 10% del canon de arrendamiento mensual del inmueble.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Su responsabilidad se da desde que se arrienda el inmueble hasta que el mismo es desocupado para que finalmente sea promovido en arrendamiento nuevamente. Debido al bajo margen de ganancia unitario, su rentabilidad es baja y se incrementará en el mantenimiento de un mayor número de inmuebles arrendados. Al prestar únicamente este servicio de administración de inmuebles, sus comisiones son inferiores considerándose una estrategia de liderazgo en costos como manifiesta Porter. Algunos ejemplos en el caso de Bucaramanga son Inmobiliaria Manejar, HG Inmobiliaria, Inmobiliaria Zarate Olarte Asociados, entre otras.

El segundo modelo identificado es el de enfoque en las ventas exclusivamente, considerándose como el servicio inmobiliario de mayor margen de rentabilidad debido a sus bajos costos fijos. Este modelo es ejercido por algunas inmobiliarias, pero principalmente por comisionistas independientes y profesionales del derecho que encuentran una oportunidad de ganar una comisión por la venta de un inmueble, conectando a un vendedor y un posible comprador. Esto lleva a que resalten los costos de publicidad y comercialización de los bienes tanto por medios virtuales como físicos evitando incurrir en costos elevados de mantenimiento de oficinas, talento humano y pago de aseguradoras.

Las comisiones de venta oscilan entre el 3% y el 5% del total de la venta. Debido a su alto margen de ganancia, también son considerados de alto riesgo toda vez que las ventas no son frecuentes en la mayoría de los casos; aun así, dada la rapidez de la ganancia, es un modelo más utilizado que el anterior en dicho mercado, asimilándose a la estrategia de enfoque que estipula Porter. Ejemplo de estas empresas en el mercado bumangués son: Vender Inmobiliaria, Diego Guevara Inmobiliaria, Martha Peña Inmobiliaria, entre otras.

Finalmente, el tercer modelo es el de variedad de servicios en el cual se presta un amplio portafolio de servicios tales como arriendos, ventas, avalúos, asesorías inmobiliarias, mantenimiento y reparaciones locativas, servicios legales, servicios financieros, entre otros. Este modelo es el más utilizado por las empresas de la ciudad de Bucaramanga toda vez que permite la generación de utilidad bajo distintas líneas de servicio compensando aquellas unidades estratégicas de negocios que no son rentables con otras más rentables, pero que así mismo son necesarias para atraer clientes o para mejorar el flujo de efectivo de la empresa. Las comisiones de administración de inmuebles oscilan entre el 9% y 10% del canon de arrendamiento y, en venta entre el 2% y el 4% del valor vendido del inmueble, siendo los servicios de mayor impacto en los

ISBN: 978-958-52677-2-5

estados de resultados. Las inmobiliarias de este modelo siempre buscan ampliar su portafolio de servicio para ofrecer servicios cada vez más amplios y diferenciadores.

Esto se asemeja a la estrategia de diferenciación planteada por Porter. Ejemplo de estas empresas en la ciudad de Bucaramanga son: Alianza Inmobiliaria, Inmobiliaria Esteban Ríos, Fincar Inmobiliaria, Inmobiliaria Ciudad Central SAS, entre otras.

A continuación, se evidencia una tabla en la cual se agrupan las principales diferencias entre los tres modelos manejados en el sector inmobiliario en la ciudad de Bucaramanga.

Tabla No. 1

Comparación entre los 3 Modelos Empresariales del Sector Inmobiliario

	Enfoque Solo Arriendos	**Solo Ventas**	**Variedad de Servicios**
% Comisión	6% - 10% Arriendo	3% - 5% en Ventas	9% - 10% Arriendos y 2%-4% en Ventas
Activos Fijos	Alta Inversión	Baja Inversión	Alta Inversión
Personal	Alto número de personas en actividades de soporte. Bajo número de personas en actividades de generación de valor.	Bajo número de personas en actividades de soporte. Alto número de personas en actividades de generación de valor.	Alto número de personas en actividades de soporte. Alto número de personas en actividades de generación de valor.
Margen de ganancia Unitario	Bajo	Alto	Medio
Frecuencia de Ingresos	Alta	Baja	Alta
Costos Representativos	Personal, Arrendamiento, Aseguradoras	Publicidad y Comercialización	Personal, Arrendamiento, Aseguradoras, Publicidad y Comercialización

Fuente: Construcción propia con datos observados en el mercado.

Mediante la observación de diferentes modelos del sector inmobiliario, en algunas empresas se puede identificar que las debilidades más significativas del sector son en primer lugar, que la información basada para la toma de decisiones se da con base en los informes internos y la información histórica de cada una de las empresas, sin tener en cuenta el entorno externo. En segundo lugar, no se le da la verdadera importancia a la información no financiera al momento de tomar decisiones, y finalmente, la toma de decisiones se orienta hacia el presente y no hacia el futuro, evitando que las empresas tengan planes a mediano y largo plazo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

De igual forma, se han podido observar ciertas amenazas a las cuales se enfrenta el sector con base en este análisis en la ciudad de Bucaramanga. Estas amenazas se enumeran a continuación: en primer lugar, la entrada de competidores a nivel nacional e internacional con fuerte flujo de efectivo. En segundo lugar, los crecientes desafíos de tecnología informática y de mercados los cuales han obligado a mejorar la competitividad con el fin de ser más eficientes y productivos. Finalmente, el Subsidio de vivienda de interés social por parte del Estado, lo cual ha incrementado el número de adquirientes de vivienda propia no arrendable y disminuido en un porcentaje la demanda de personas que buscan arriendo de vivienda.

Todo lo anterior lleva a comprender que en el sector hay una serie de decisiones clave que todas las inmobiliarias deben analizar, siendo un campo de acciones de gran amplitud para que la CE aporte información de calidad que facilite la toma de decisiones, mitigue el riesgo y enfoque el alcance de los objetivos a mediano y largo plazo. Estas decisiones son en primer lugar, la estipulación de precios estratégicos para los bienes inmuebles en venta y arriendo, siendo la entrada para generar ingresos operacionales rápidos y adecuados en el mercado. En segundo lugar, la identificación de la rentabilidad de cada cliente según su tipo y características, pues es entendido que, según los tipos de contrato, la destinación del inmueble, los porcentajes de incremento, duración y otros elementos, cada cliente podrá proporcionar un nivel de rentabilidad distinto que debe ser analizado. En tercer lugar, el costo de cada uno de los clientes y proveedores identificando la rentabilidad que cada uno le genera en términos de tipo de cliente o proveedor e inmueble. Finalmente, la decisión de apertura de nueva sucursal en una nueva ubicación. En estos espacios, la CE generaría beneficios para las empresas del sector inmobiliario como permitir el análisis de los competidores a través de cifras históricas y prospectivas, obtener información que permita el diseño de estrategias para competir en escenarios más probables y se oriente hacia planteamientos estratégicos futuros que permitan la construcción de un panorama empresarial sostenible a largo plazo.

5. Resultados

Participación contable en la toma de decisiones estratégicas

Mediante entrevistas realizadas a gerentes y administradores de Inmobiliarias y agencias afianzadoras de la ciudad de Bucaramanga, se les pidió que calificaran la participación del departamento contable, específicamente la participación del contador en

ISBN: 978-958-52677-2-5

los siguientes aspectos: i) identificación de problemas y presentación de soluciones adjuntas, ii) evaluación de opciones en comités de dirección, y iii) entrega oportuna de información no financiera que ayude a esclarecer situaciones en torno a los resultados para generar estrategias a mediano y largo plazo.

En las respuestas de los administradores respecto de la participación de los contadores en diferentes aspectos, uno de los factores más significativos fue la identificación de problemas y la presentación de soluciones adjuntas, en donde advierten que en la mayoría de los casos, el departamento contable se limita al cumplimiento de entrega de informes financieros y son ajenos a las situaciones que se presentan en la empresa en cumplimiento de su estrategia, además resaltaron que pese de su participación en la mayoría de los comités y juntas de dirección interna, no ofrecen soluciones o perspectivas de posibles soluciones aun cuando los problemas o circunstancias ya están identificados.

El otro factor que exalto las respuestas de los entrevistados fue el de obtener por parte del departamento contable información no financiera que aporte en situaciones donde se requieren reportes que ayuden con datos distintos a los informes financieros. En este punto, mencionaron que el departamento contable generalmente tiene una respuesta negativa a generar información distinta a la del marco normativo contable, lo que genera una desconexión de información, menciona un entrevistado, ya que en contabilidad esta el registro de toda la información que puede servir de base para realizar proyecciones con anexos de mercado que se oriente con los objetivos de la empresa. En el sector inmobiliario, como en la gran cantidad de los sectores, las cifras contables deben apoyarse en informes especializados que amplíen el espectro estratégico para la toma de decisiones, obteniendo información externa e interna que permita el planteamiento de los objetivos corporativos, pese a lo anterior, se evidenció que esto no está sucediendo en el sector inmobiliario e Bucaramanga.

Igualmente se mencionó que dependiendo del tamaño de la empresa y por ende de su departamento de contabilidad existe más o menos disposición para atender temas diferentes a sus funciones normativas o fiscales, ya que en Colombia los requerimientos por parte de los entes gubernamentales son excesivos y con altos costos pecuniarios en caso de no presentar su oportuno cumplimiento, lo cual de manera directa hace responsables solidarios a los profesionales contables y podría entenderse como una posición defensiva de sus labores.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Para validar la segunda hipótesis se realizó el análisis de datos del periodo 2015-2019 de la Inmobiliaria Ciudad Central, además de la entrevista al gerente general de la misma, quien proporciono para este estudio las decisiones clave que debe tomar la empresa que administra en cumplimiento de su estrategia.

De los resultados de análisis sobre la información financiera presentada, llaman la atención varios aspectos, uno de ellos es que refleja en su situación financiera una perdida contable acumulada producto de lo tardío de la empresa para alcanzar su punto de equilibrio y la consolidación de la cartera de clientes en arrendamiento; otro aspecto importante es que el año de inicio de actividades y creación de la empresa es el año 2015, lo cual es sustancial debido a que la empresa pese a tener operaciones estables en el sector inmobiliario apenas esta pasado la etapa de posicionamiento y maduración del negocio. Finalmente, se evidencia un enfoque principal en los arrendamientos, actividad que, según lo analizado, es la actividad del portafolio que genera menor margen de ganancia afectando fuertemente el flujo de efectivo de la compañía y evidenciando una falta análisis de sus servicios en términos interdisciplinares y a futuro por parte de la dirección de la organización.

Respecto de las respuestas otorgadas por el gerente general de la Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S, se le pidió que manifestará los aspectos en los que baso sus decisiones clave durante el periodo de estudio, entre ellos, los siguientes: i) En su empresa generalmente se piensa en todos los aspectos antes de tomar decisiones, ii) En su empresa una vez se ha tomado una decisión de dirección estratégica, rara vez se realizan con poco o ninguna desviación, y iii) En su empresa las decisiones se desarrollan con escaza o ninguna inclinación estratégica.

Al respecto, se encontró que efectivamente las decisiones tomadas por parte de los directivos de la organización se tomaban en base a la resolución de problemas u obligaciones encontradas que van surgiendo en el día a día de la operación pero que difícilmente se alinean a la construcción de un plan estratégico a mediano y largo plazo, por lo tanto, no existe un direccionamiento estratégico que se esté siguiendo, ni que se vea reflejado en las cifras de los estados financieros o en los resultados de la empresa.

Los entrevistados también mostraron un fuerte apoyo a la premisa de que las estrategias se mueven en relación directa a las necesidades de los clientes, por lo tanto, las técnicas que pueden usarse para potenciar la toma de decisiones deben estar alineadas con esta premisa.

ISBN: 978-958-52677-2-5

6. Conclusiones

Este trabajo presenta varias conclusiones en relación con las hipótesis planteadas debido al enfoque descriptivo y analítico del caso de estudio.

Se evidencian respecto de la participación del departamento contable, tres aspectos importantes, el primero de ellos, tiene que ver con la excesiva regulación normativa que descansa sobre los profesionales de la contabilidad, que impide que participen activamente de los aspectos estratégicos de la empresa, lo segundo, tiene que ver con la capacidad de las empresas para tener el personal suficiente que se dedique a las labores necesarias, ya que en respuesta unánime de los entrevistados, argumentan que el departamento contable siempre tiene carga excesiva de trabajo y por ende no se exige un apoyo a los temas de dirección, salvo en aquellos casos donde la organización a nivel interno de este departamento es suficiente y por lo tanto permite que sus aportes e incluso que otros informes que pueden ofrecer a la gerencia, participen activamente de la estrategia objetivo de la empresa, por lo anterior se concluye que la participación de los contadores en el apoyo de las decisiones estratégicas es deficiente.

Finalmente, la dificultad en el sostenimiento de las empresas y la competitividad en el sector lleva a que se dificulte la consecución de recursos operacionales para sostener una nómina que pueda participar activamente en distintas funciones sin crear las sobrecargas mencionadas en el punto anterior.

Los hallazgos obtenidos en el examen y análisis del caso de estudio evidencian según las respuestas entregadas por el gerente general de la Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S., que debido a que las decisiones clave que debe tomar si tienen orientación al mercado, estás a la fecha no están organizadas ni pensadas en base a otras fuentes de información que le puede ofrecer la CE y sus técnicas asociadas.

Entre ellas, obtener información diferenciadora y descriptiva de sus clientes, para lo cual se puede apoyar en mejorar la rentabilidad individual de cada uno de ellos, para este propósito existen análisis de costos sobre el ciclo de vida, el costeo objetivo, el costeo estratégico y el costeo por atributos, que le entregaría información relevante a la empresa y le permitiría manejar diferentes niveles de rentabilidad respecto de sus expectativas de resultado, de manera objetiva por cada cliente.

Igualmente, como resultado de este estudio puede considerarse la necesidad que tienen los gerentes y administradores de empresas en tener aliados en el departamento contable, ya que se reconoce la relación implícita de la información y los aportes que pueden lograr en la consecución de estrategias.

Brechas de Investigación Existentes

De acuerdo con las investigaciones realizadas por distintos autores, lo analizado al comparar los resultados de distintos modelos de investigación de la temática de CE y el sector inmobiliario, específicamente en la ciudad de Bucaramanga, se han identificado las siguientes brechas de investigación, las cuales algunas de ellas son tomadas como origen para el desarrollo del presente trabajo. Dichas brechas de investigación se muestran a continuación:

- El efecto del análisis de la información derivada de variables externas a las organizaciones y su efecto en la toma de decisiones. (Baujín, Pérez. 2009).
- Implementación del modelo de valor del capital intelectual a través de variables proporcionadas por la contabilidad estratégica y su aporte a la generación de valor de empresas fuera del área de servicios. (Bramley, Neil Adshead, Janet Farr. 2002).
- (Cadez y Guilding, 2008) alientan en su trabajo a que se investigue la hipótesis sobre los factores de prueba en la adopción de SMA, ya que aún no se ha llegado a desarrollar una teoría robusta sobre el contexto y el impacto de la SMA en las organizaciones.
- Suarez, J. (2019). Contabilidad estratégica y efectos del modelo low-cost en la industria aérea en Colombia: caso Latam. Memorias del III Congreso internacional en administración de negocios internacionales (CIANI): Retos y oportunidades del desarrollo sostenible en los negocios internacionales, pp. 260-283

Bibliografía

Andrew Bramley, Neil Adshead, Janet Farr. (2002). "Dealing with the management of intellectual capital", Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol. 15. Iss 2 pp. 251 – 267.

Baujín, P. (2009). Reseña histórica de la contabilidad de gestión, El Cid Editor apuntes. ProQuestEbookCentral.https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3182370

Beverly, R. (1996). Strategic management accounting: the emperor´s new clothes?. Management accounting research, 7, pp. 347 – 366.

Bromwich, M. (1990). The case for strategic management accounting: the role of accounting information for strategy in competitive markets. Accounting, organizations and society vol. 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

Deloitte. (2016). Real Estate. "Tendencias y perspectivas del sector inmobiliario en Colombia".

Estados Financieros Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S periodo 2015

Estados Financieros Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S periodo 2016-2015
Estados Financieros Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S periodo 2017-2016
Estados Financieros Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S periodo 2018-2017
Estados Financieros Inmobiliaria Ciudad Central S.A.S periodo 2019-2018

Farfán, M. (2010). La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes. Cuadernos de Contabilidad 11 (29), pp. 347-365

Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz. (2020). "PRECIOS DE VIVIENDA SE MANTIENEN ESTABLES EN MEDIO DE LA PANDEMIA https://www.fedelonjas.org.co/noticias/historico/144-arriendos-comerciales-han-sido-los-mas-afectados-en-el-aislamiento-obligatorio-la-republica

Franco-Ruiz, R. (2016, julio-diciembre). Sociodicea contable en evolución: del saber estratégico a la crisis de la representación. Rev. Cient. Gen. José María Córdova 14(18), 269-307.

Guilding, C., Cravens, K. & Tayles, M. (2000). An international comparison of strategic management accounting practices. Management Accounting Research, 11, pp. 113–135.

Katja Tillman, Andrew Goddard. (2008). Strategic management accounting and sense-making in a multinational Company. Management accounting research, 19, pp. 80 – 102.

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.

Lonja de Propiedad Raíz de Santander. (2020) CERTIFICACIÓN COSTUMBRES MERCANTILES. https://www.lonjadesantander.com/certificacion-costumbres-mercantiles/

Lonja de Propiedad Raíz de Santander. (2020) Normatividad de Arrendamientos. https://www.lonjadesantander.com/normatividad-arrendamientos/

Lora, E., & Polanía, D. (1994). Una visión macro del sector inmobiliario

Marín, L. Noriega, A. (2019). Contabilidad estratégica como disciplina para alcanzar ventajas competitivas e impulsar el desarrollo socioeconómico. Ciencia Digital, 3(3.3), 241-253.

Martínez, R. y Blanco, M. (2017). Aproximación a la contabilidad de gestión estratégica: una mirada a su evolución y vigencia. Cuadernos de Contabilidad, 18(46). 1-13. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.acge.

Porter, M. (2011). ¿Qué es la estrategia? Harvard business review, 89(11), 100-117.

Porter, M. E. (1985). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo editorial patria.

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. (1982). Strategic management accounting for pricing: a case example. Accounting and business research, pp. 206 – 214.

Suarez, J. (2019). Contabilidad estratégica y efectos del modelo low-cost en la industria aérea en Colombia: caso Latam. In Memorias del III Congreso internacional en administración de negocios internacionales (CIANI): Retos y oportunidades del desarrollo sostenible en los negocios internacionales (pp. 260-283). Universidad Pontificia Bolivariana.

Suarez, J. (2019). El rezago en el estudio de la contabilidad estratégica en Colombia. Memorias del I congreso internacional de ciencias económicas y administrativas.

ISBN: 978-958-52677-2-5

TransUnion. (2020). El impacto financiero en los consumidores colombianos debido a la pandemia del COVID-19. https://www.transunion.co/resources/transunion-co/doc/consumer/hardship-study-2020/TU-CO-consumer-hardship-study-wave-three-report.pdf.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 7. Propuesta de un sistema de costos ABC para el Centro de Laboratorio Clínico de la IPS Medical Armony Ltda

Julio César Rangel Gutiérrez[1], Dora Imelda Cristancho Suárez [2], Luz Alba Duarte Galvis [3]

1. Introducción

"La salud hace parte de un importante sector de la economía colombiana, el cual contribuye con un 5.6% del PIB del país" (Dinero, 2018), es por esto que se hace necesario realizar una serie de transformaciones en las que se ha pretendido incluir una mejora en la información financiera y de costos que se genera. Sin embargo, las entidades encargadas de la vigilancia, regulación y control no han logrado aplicar con rigor la normatividad vigente en la materia, la cual obliga desde el año 1993 a que todas las entidades prestadoras de servicios de salud en Colombia tengan un sistema de costos que permitan el apoyo para la oportuna toma de decisiones. En Colombia el sistema general de salud ha sido ampliamente cuestionado y por ello viene sufriendo una serie de transformaciones tanto estructurales como procedimentales. Sin embargo, dentro de las reestructuraciones planteadas poca importancia se le ha otorgado al tema de la incorporación de adecuados sistemas de información financiera y de costos dentro de este tipo de entidades; lo que explicaría en parte el poco éxito que han tenido las reformas introducidas al sistema, y que constantemente los hospitales y clínicas presenten crisis económicas. Por las causas anteriormente expuestas la IPS Medical Armony requiere una estructura de costos eficiente, que le permita tomar decisiones adecuadas y de esta forma desarrollar estrategias para tener más competitividad en el mercado.

2. Fundamentación teórica

[1] Contador Público, Magister administración de proyectos, Docente Fundación Universitaria de San Gil-UNISANGIL, San Gil-Santander- Colombia, jrangel@unisangil.edu.co
[2] Estudiante de Maestría en Gerencia de Organizaciones– Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL-San Gil- Santander-Colombia- doracristancho@unisangil.edu.co
[3] Estudiante de Maestría en Gerencia de Organizaciones– Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL-San Gil- Santander-Colombia-

ISBN: 978-958-52677-2-5

Costeo basado en actividades (ABC)

A mediados de la década de los 80, aparece el modelo de costes ABC, o también llamado "Basado en Actividades", el cual tuvo como promotores a Cooper Robín y Kaplan Robert. Este modelo es considerado, hasta la fecha, uno de los más efectivos ya que permite tener una mayor exactitud en la asignación de los costes de las empresas, y permite, además, la visión de ellas por actividad.

Tanto Robin como Robert justifican su aplicación para intentar dar respuesta a las limitaciones, que, desde un punto de vista de gestión, planteaban los sistemas tradicionales de contabilidad de costes como podían ser la incertidumbre creada por la internacionalización de los mercados, la continua evolución tecnológica y la menor duración de ciclo de vida de los productos, etc. Estas limitaciones tenían como consecuencia una modificación de las estructuras de costes de las empresas que hacen inválidos los sistemas de costes tradicionales. (elEconomista.es, 2019)

El costeo ABC desarrollado por los profesores Robert S. Kaplan y Robín Cooper de la Universidad de Harvard, provee una solución bastante satisfactoria al problema de la asignación de los gastos indirectos de fabricación a los productos.

"Este método como su nombre lo indica, analiza las actividades de los departamentos indirectos de la empresa para determinar el costo adecuado de los productos terminados" (Brimson, 1995, pág. 58).

"Para la asignación de los gastos indirectos de fabricación se deben determinar los costos de cada actividad en cada tipo de producto. Es decir, dependiendo del consumo que un producto tenga de determinada actividad, se le asigna el costo correspondiente" (Brimson, 1995, pág. 71).

Para aplicar el método de costeo ABC se deben seguir los siguientes pasos según Brimson (1995):

1. No son los productos sino las actividades las que causan los costos.
2. Son los productos los que consumen las actividades.
3. Encontrar las medidas de actividad que mejor expliquen el origen y variación de los gastos indirectos de fabricación.
4. Calcular el costo unitario de proveer cada actividad al proceso productivo. Este costo se obtiene dividiendo el total de costos de una actividad dada entre el número de unidades de actividad consumidas de la "medida de actividad" u "origen de costo" identificado.

ISBN: 978-958-52677-2-5

5. Se debe identificar el número de "Unidades de Actividad" consumidas por cada artículo en su producción.

6. Multiplicar el costo unitario de proveer cada actividad por el número de unidades de actividad requeridas para cada producto en su elaboración.

Las Medidas de Actividad son conocidas como "Cost Drivers" que son los que causan que gastos indirectos de fabricación varíen, es decir, mientras más unidades de actividad del "Cost driver" específico identificado para una actividad dada se consuman, entonces mayores serán los costos indirectos asociados a esta actividad.

Para Brimson (1995) la contabilidad por actividades es una herramienta muy poderosa ya que genera información de la producción y de los costos de tal forma que se facilite la mejora continua y la calidad total, además la información que se obtiene de las actividades

les facilita a los directivos de las empresas identificar y erradicar los despilfarros. Al utilizar este tipo de costeo se pueden identificar las actividades que se realizan en una empresa y determinar su costo y rendimiento en términos de tiempo y calidad, al igual que propone una reformulación del modo en que las empresas realizan sus costos ya que establece un vínculo directo entre los costos y las actividades de la empresa. Para este método el costo del producto es la suma de todas las actividades que se realizan para la producción de este.

3. Método

Variables e indicadores

Variable	Indicador
Mano de obra directa	Minutos hombre invertidos * Valor salario por minuto
Costos fijos	Mano de obra indirecta + Costos indirectos de fabricación
Costos Totales	Mano de obra + Materiales + Costos indirectos de fabricación

Nota: Elaboración propia. 2020.

Tipo y diseño de la investigación

Es una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, documental y aplicada. El diseño es no experimental de tipo transversal, ya que la información se obtiene en un solo momento con datos económicos, históricos y presupuestales de la IPS.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Localización

La empresa Medical Armony Ltda. tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Calle 13 N° 14 - 57 en la ciudad de Socorro, Santander.Esta empresa fue constituida como Sociedad Limitada y se dedica a actividades de apoyo diagnóstico.

Población y muestra

Para el trabajo se analizó el total de los exámenes realizados en el centro de costos del laboratorio clínico, correspondientes al año 2019 los cuales suman 81 entre Hormonas (14), química (40), y hematología (27).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la recolección de información a través de hojas de Excel de elaboración propia que fueron alimentadas con datos del software contable generada en el año 2019.

Instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo del trabajo se diseñaron formatos en el programa de Excel para realizar la medición de tiempos, mano de obra directa, materiales directos de fabricación, costos indirectos de fabricación y el costo total

Fuentes de Información.

En el trabajo se tuvieron en cuenta fuentes primarias y secundarias de información; con relación a las fuentes primarias, se parte del resultado de observaciones y análisis en campo, es decir, se llevó a cabo una revisión de los costos financieros del periodo contable 2019 de la IPS, además de la observación de los investigadores. En cuanto a las fuentes secundarias, fueron consultados estudios, artículos de revistas y documentos electrónicos.

Estructura metodológica

La investigación se dividió en 4 etapas de las cuales se desprendieron 12 actividades:

Etapa 1: Clasificación de costos y gastos 4 actividades realizadas

Etapa 2: Distribuir costos y gastos 1 actividad

Etapa 3: Costos Indirectos 1 actividad

Etapa 4: Criterios técnicos para la distribución de los costos 6 actividades

4. Resultado

ISBN: 978-958-52677-2-5

Resultado 1. Identificación y clasificación los diferentes tipos de costos en los que incurre el laboratorio

La IPS, Medical Armony, toma como referencia el modelo de costos ABC cuyo modelo permite tener una mayor exactitud en la asignación de los costos además está acreditado por el sistema de salud de Colombia, cumpliendo con la normatividad vigente sugerida por el gobierno nacional. Las clasificaciones de los costos sirven como elementos de control, siendo una herramienta que evalúa la eficiencia y la eficacia, además es muy útil para la aplicación de presupuestos por esta razón la Clínica seguirá actualizando este sistema de costos.

Este sistema de costos se divide en 3 grandes elementos: Materia Prima, Mano de Obra y los Costos Indirectos de Fabricación-CIF, siendo estos últimos los más difícil de distribuir por lo que se aplicaron inductores de costos o también denominados Cost drivers los cuales se describen más adelante.

Para determinar los costos, los laboratorios se clasificaron por actividades en 3 grandes grupos o actividades: Química, Hormonas, Hematología microscopía y microbiología.

Para cada uno de los grupos seleccionados se realizó la identificación y clasificación de las actividades realizadas por el Laboratorio de la IPS Medical Armony por actividades que se relacionaran. Realizado el trabajo se puede visualizar las 14 actividades del grupo de hormonas, 40 actividades del grupo de química las 27 actividades del grupo de hematología y microbiología.

Valor de los materiales directos del laboratorio

El valor de los materiales directos del laboratorio se obtuvo por medio de la siguiente ecuación, en la cual se debe realizar la suma de cada uno de los materiales directos de fabricación para cada una de las muestras/actividades escogidas para cada uno de los tres grupos seleccionados con anterioridad.

Variable a obtener	Igual	Fórmula
Materiales Directos de laboratorio	=	Σ del valor de los materiales necesarios para la toma y análisis de cada examen de laboratorio

Nota: Elaboración propia. 2018.

ISBN: 978-958-52677-2-5

La fórmula anterior fue aplicada en un formato de Excel donde se listan todos los materiales directos de fabricación los cuales son tomados en cuenta para llevar a cabo las muestras de los exámenes aplicados a los pacientes.

El análisis del trabajo permite conocer los costos de los materiales directos que se utilizan para la elaboración de los exámenes y sirven como herramienta para evaluación de los proveedores para conseguir un menor costo de insumos y materiales.

Los costos totales de los materiales se encuentran desde $213 pesos como los coprológicos y que tienen un volumen significativo, hasta el examen de anticuerpos con un valor de materiales de $23.044 pesos.

Cabe resaltar que encontramos materiales directos que se reutilizan ayudando a la eficiencia de los costos de Medical Armony pero para este trabajo no se tomó en cuenta este dato.

Análisis estadístico de materiales Medical Armony. Para el análisis estadístico de materiales se utilizó la herramienta estadística SPSS, la cual nos ayudó a determinar los siguientes datos, organizados en la tabla 1:

Tabla 1. *Estadística de Materiales Directos*

Grupo	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Rango	Mínimo	Máximo
Química	3.162	1.686	5.764	2.924	11.006	664	11.669
Hormonas	8.944	8.171	6.834	2.038	6.651	4.906	11.580
Hematología	3.660	1.642	4.209	4.809	22.831	212	23.043

Nota: Tomado de herramienta estadística SPSS. 2020.

Después de realizar el análisis estadístico de 74.612 exámenes de laboratorio clasificados en tres grupos, encontramos los siguientes resultados: El consumo promedio o media para la sección de química es de 3162, para hormonas es de 8.944, para hematología es de 3.660. Descontando los datos atípicos encontramos la mediana para química con valor de 2.686, hormonas con 8.171 y hematología con 1.642.

En la sección química se encontraron datos analíticos con un valor mínimo de 664 y máximo de 11.669, para hormonas con valor mínimo de 4.906 y máximo de 11.580 y así mismo en la sección de hematología el valor mínimo encontrado es de 212 y el valor máximo es de 23.043.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Teniendo en cuenta los datos anteriormente nos da como resultado que los exámenes en los cuales se utilizan más materiales son los que tienen una correlación positiva con el precio de venta.

Valor de mano de obra directa

A estos centros de actividades se les calculó la Mano de Obra Directa, la cual en el laboratorio está conformada por tres Bacteriólogos y siete auxiliares contratados por nómina con contrato a tiempo indefinido y otros que están contratados por prestación de servicios OPS.

Los cálculos se realizaron teniendo en cuenta todas las prestaciones de ley y bajo la premisa de laborar 8 horas diarias, 48 horas semanales y 192 horas mensuales, hasta obtener el total de mano de obra y costo unitario determinado en minutos.

En las tablas 2 y 3 se puede establecer como se estruturaron las fórmulas para conocer el valor de MOD por proceso y el valor de MOD por minuto, respectivamente.

Tabla 2. *Fórmula para MOD por proceso*

Variable a obtener	Igual	Fórmula
Mano de Obra Directa* proceso	=	Minutos hombre * Tiempo de proceso

Nota: Elaboración propia. 2020.

Tabla 3. *Fórmula para MOD por minuto*

Variable a obtener	Igual	Fórmula
Mano de Obra Directa*minuto	=	Total del salario / Tiempo en minutos

Nota: Elaboración propia. 2020.

Por otra parte, es necesario analizar el valor que se paga a cada profesional que interfiere de manera directa en el servicio. Los salarios se pueden ver en la figura 4.

Figura 4. *Salario personal de laboratorio*

No	PERSONAL DE LABORATORIO	Horas Contratadas	REMUNERACION MENSUAL POR FUNC	Cesantias e intereses de cesantias	Prima	Vacaciones	Seguridad Social	Dotación	COSTO DÍA	COSTO HORA	COSTO MINUTO
1	Bacteriologo Hormonas	8	$ 2.430.000	$ 2.791.656	$ 1.246.443	$ 1.215.000	$ 206.700	$ 72.000	$ 104.882	$ 13.110	$ 219
2	Bacteriologo Química	8	$ 2.200.000						$ 73.333	$ 9.167	$ 153
3	Bacteriologo Hematología y Micro	8	$ 2.200.000						$ 73.333	$ 9.167	$ 153
4	Auxiliar de Laboratorio Sangil	8	$ 1.017.020						$ 33.901	$ 4.238	$ 71
5	Auxiliar de Laboratorio Socorro	8	$ 806.903	$ 973.787	$ 743.866	$ 336.368	$ 206.700	$ 135.000	$ 43.992	$ 5.499	$ 92
6	Auxiliar de Laboratorio	8	$ 1.017.020						$ 33.901	$ 4.238	$ 71
7	Auxiliar de Laboratorio	8	$ 1.017.020						$ 33.901	$ 4.238	$ 71
8	Auxiliar de Laboratorio	8	$ 1.017.020						$ 33.901	$ 4.238	$ 71
9	Auxiliar de Laboratorio	4	$ 508.510						$ 16.950	$ 2.119	$ 35
10	Auxiliar de Laboratorio	4	$ 508.510						$ 16.950	$ 2.119	$ 35

Nota: Elaboración propia. 2020.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Medición de tiempos por proceso.

Para este proceso se realizó un análisis de medición de tiempos por cada grupo de exámenes con el fin de determinar el costo de la mano de obra de cada examen, a continuacion se muestra los tiempos determinados en el grupo de hormonas de igul manera se aplico a quimica y hamatologia los cuales permitio realizar una estadistica de los mismos.

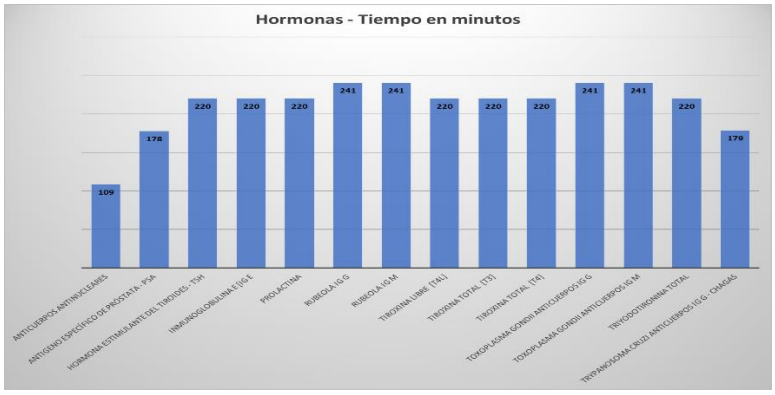
Figura 5. *Medición de tiempos para Hormonas*

		TIEMPO INVERTIDO (Minutos)		
N°	HORMONAS	Bacteriologo	Auxiliar	Tiempo Total
1	Anticuerpos antinucleares	75	34	109
2	Antigeno específico de próstata - PSA	144	34	178
3	Hormona estimulante del tiroides - TSH	186	34	220
4	Inmunoglobulina E [IG E	186	34	220
5	Prolactina	186	34	220
6	Rubeola IG G	206	34	241
7	Rubeola IG M	206	34	241
8	Tiroxina Libre [T4L]	186	34	220
9	Tiroxina Total [T3]	186	34	220
10	Tiroxina Total [T4]	186	34	220
11	Toxoplasma Gondii Anticuerpos IG G	206	34	241
12	Toxoplasma Gondii Anticuerpos IG M	206	34	241
13	Triyodotironina Total	186	34	220
14	Trypanosoma Cruzi Anticuerpos IG G - Chagas	145	34	179

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

En la figura 1, se puede visualizar los resultados en forma de barras del tiempo total medido en minutos que se lleva a cabo en el proceso de estudio de cada examen para cada uno de los tres grupos respectivamente, este tiempo es medido por el personal a cargo: el bacteriólogo y el auxiliar.

Figura 1. *Tiempo total del proceso de cada examen en Hormonas*



Nota: Elaboración propia. 2020.

Se concluye que la proporcionalidad entre el tiempo está directamente relacionada con el precio del examen y con la tecnología de última generación, la cual permite reducir los tiempos de proceso mejorando así la rentabilidad de la IPS.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Determinación del costo total de mano de obra directa.

Medical Armony realizó un análisis del costo histórico en el año 2019, utilizando los Registros Individuales de Prestación de Servicio de Salud (RIPS), desde el mes de enero hasta el mes de diciembre, lo cual permitió clasificar los exámenes por los tres grupos o secciones realizadas en el laboratorio, determinando que el costo total de mano de obra directa de acuerdo a los 74.612 exámenes realizados en el laboratorio en el año 2019.

Determinación del costo unitario por mano de obra directa MOD.

Se determinó el costo unitario de mano de obra directa de los 81 exámenes correspondientes a los tres grupos teniendo en cuenta los profesionales que realizan el proceso, estipulando así los tiempos utilizados para llevar a cabo cada examen.

Obtener los datos del costo de mano de obra directa nos permite analizar cada uno de los 81 exámenes de laboratorio, por lo cual se puede decir que el promedio de costo en hormonas es de cuarenta y dos mil pesos ($42.000), en cuanto a química es de trece mil novecientos cuatro pesos ($13.904), mientras que en Hematología el promedio de costo de mano de obra es de dos mil cuatros cientos sesenta y siete pesos ($2.467), aunque aún no tenemos una determinación del costo real hasta este punto, es evidente que el proceso de hematología es el menos costoso en cuanto a mano de obra directa.

De esta forma se concluye que los exámenes de mayor volumen son los correspondientes a hematología y química, siendo estos los más relevantes en los ingresos de la empresa.

Factores que afectan el rendimiento o consumo de mano de obra.

La mano de obra, como uno de los componentes en el proceso productivo, aparece como una de las variables que afectan la productividad. Uno de los objetivos de todas las empresas es ser más competitivos, mejorando la productividad de sus procesos, de acuerdo a esto se hace necesario conocer los diferentes factores que afectan la mano de obra, clasificándolos como se muestra en la tabla 6 y determinando una metodología para medir su afectación en los rendimientos y consumos de mano de obra de los diferentes procesos de producción.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Tabla 6. *Factores que afectan el rendimiento o consumo de MO en Medical Armony*

Clasificación	Factor
1	Clima Laboral
2	Equipamiento
3	Reprocesos
4	Experiencia
6	Actividad

Nota: Elaboración propia. 2020.

La organización estableció los factores que afectan el rendimiento de la mano de obra en el laboratorio, factores que se consideran importantes analizar por parte de la IPS. A continuación, se define la importancia de cada uno de ellos.

- **Clima Laboral.** Para Medical Armony es indispensable que se mantenga un excelente clima laboral el cual permite que fluya una atención de calidad hacia los usuarios, generada por el bienestar laboral de sus empleados y colaboradores, de esta forma fomentar la satisfacción del trabajo en equipo, la cual de suma importancia.
- **Equipamiento.** La dotación de equipos médicos permite que el profesional entregue resultados con precisión y con eficacia, por eso es importante para la institución mantener equipos de alta tecnología y en excelentes condiciones.
- **Reprocesos.** Para el laboratorio el proceso de repetición de exámenes constituye un costo relevante porque incurre en doble costos de materiales y de mano de obra, lo que ocasiona disminución de la rentabilidad. Esto puede suceder por mala preparación de quipos, por distracción del personal o por fallas en la técnica de la toma de muestras, por estas razones es relevante minimizar este factor por medio de concientización de los empleados.
- **Experiencia.** La Habilidad o conocimiento del profesional garantiza la confiabilidad y eficiencia del costo de mano de obra, porque evita errores en los procesos.
- **Actividad.** La rotación del personal en las diferentes áreas de Medical Armony proporciona la experticia necesaria para reducir tiempos y mejorar procesos, evitando que los empleados se sientan saturados por una actividad de mayor complejidad.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Rangos establecidos por la IPS de eficiencia en la productividad

Tabla 7. *Rangos de la IPS para medir la productividad*

Eficiencia en la productividad	Rango
Muy bajo	10% - 40%
Bajo	41% - 60%
Normal (promedio)	61% - 80%
Muy bueno	81% - 90%
Excelente	91% - 100%

Nota: Elaboración propia. 2020.

Durante el estudio realizado para la medicion de los tiempos de mano de obra directa se pudo establecer que el pormedio de la productividad de los profesionales de la IPS Medical Armony se encuentra en el rango de muy bueno de acuerdo a los datos que se pueden ver en la tabla 14, consdierandose un aspecto positivo para alcanzar los objetivos financieros. Estos datos nos permite establecerlo como politica de contratacion futura debido a que se cuenta con profesionales de vasta experiencia en los los tres tipos de actividades.

Valor del Costo Indirecto que le corresponde al laboratorio

La empresa clasificó los costos indirectos basándose en el histórico de los gastos y los costos determinando el costo total y prorrateando por centro de costos de manera equitativa, de modo que sea la realidad de la IPS. Medical Armony.

Costo Unitario por Costo Indirecto de servicios

Para determinar los costos indirectos de los servicios se tomaron los valores de los materiales indirectos más la mano de obra indirecta y otros costos indirectos.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura 2. Costos Indirectos por centro de costos

CATEGORÍA	COSTOS TOTALES 2018	COSTOS LABORATORIO	COSTOS RX	COSTOS ECOGRAFÍA	COSTOS TERAPIAS	COSTOS MEDICINA ESPECIALIZADA	COSTOS MEDICINA GENERAL	COSTOS ODONTOLOGÍA	COSTOS ENFERMERIA
Acarreos	$ 1.247.000,00	$ 145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00
Administración propiedad horizontal	$ 255.000,00	$ 51.000,00			51.000,00	51.000,00	51.000,00	51.000,00	
Agua	$ 6.165.551,00	$ 842.658,48	650.752,88	650.752,88	842.658,48	842.658,48	842.658,48	842.658,48	650.752,88
Aires Acondicionados	$ 261.800,00	$ 87.266,67		87.266,67				87.266,67	
Arriendo	$ 51.864.000,00	$ 9.589.500,00	1.305.500,00	1.305.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	1.305.500,00
Aseo	$ 890.445,00	$ 111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63
Bancos - Infraestructura	$ 227.719.657,21	$ 28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15
Celulares	$ 4.112.160,07	$ 514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01
Combustible y peajes	$ 3.125.190,00	$ 390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75
Comestibles	$ 2.436.998,00	$ 304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75
Contratos	$ 55.014.771,00	$ 6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38
Dotación	$ 1.588.000,00	$ 1.091.750,00			99.250,00	99.250,00	99.250,00	99.250,00	99.250,00
Entidades	$ 3.471.871,00	$ 433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88
Eventos	$ 2.250.000,00	$ 281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00
Gestión Ambiental	$ 2.796.910,00	$ 932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33
Gestión Comercial	$ 5.866.181,00	$ 733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63
Hardware y Software	$ 7.858.673,00	$ 982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13
Hospedaje	$ 1.749.300,00	$ 218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50
Impuestos	$ 55.343.050,00	$ 6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25
Infraestructura	$ 36.519.809,00	$ 11.389.228,57		4.951.838,51				20.178.741,92	
Luz	$ 13.700.004,00	$ 1.804.357,80	1.559.405,00	1.782.158,80	1.581.604,00	1.804.357,80	1.804.357,80	1.804.357,80	1.559.405,00
Mensajeria	$ 2.593.220,00	$ 323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50
Mercadeo	$ 6.500.000,00	$ 812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00
Muebles y Enseres	$ 11.513.330,00	$ 1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25
Papeleria	$ 13.025.797,00	$ 1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63
Publicidad	$ 2.460.000,00	$ 22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00
Seguridad Social	$ 24.419.652,00	$ 2.254.823,11			2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00
Seguridad y vigilancia	$ 12.911.180,00	$ 1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50
Seguros	$ 2.262.713,00	$ 282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13
Telefonia e Internet	$ 12.909.784,00	$ 1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00
Transporte de personal	$ 4.800.600,00	$ 3.641.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00
Total	$ 577.632.646,28	$ 85.796.003,02	$ 58.725.076,28	$ 63.986.935,25	$ 69.786.358,88	$ 70.009.112,68	$ 70.009.112,68	$ 90.275.121,27	$ 61.237.254,28

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

Figura 3. *Porcentaje de los Costos Indirectos del Laboratorio*

CATEGORÍA	COSTOS TOTALES 2018	COSTOS LABORATORIO	% COSTOS LABORATORIO
Acarreos	$ 1.247.000,00	$ 145.000,00	12%
Administración propiedad horizontal	$ 255.000,00	$ 51.000,00	20%
Agua	$ 6.165.551,00	$ 842.658,48	14%
Aires Acondicionados	$ 261.800,00	$ 87.266,67	33%
Arriendo	$ 51.864.000,00	$ 9.589.500,00	18%
Aseo	$ 890.445,00	$ 111.305,63	13%
Bancos - Infraestructura	$ 227.719.657,21	$ 28.464.957,15	12%
Celulares	$ 4.112.160,07	$ 514.020,01	13%
Combustible y peajes	$ 3.125.190,00	$ 390.648,75	13%
Comestibles	$ 2.436.998,00	$ 304.624,75	13%
Contratos	$ 55.014.771,00	$ 6.876.846,38	13%
Dotación	$ 1.588.000,00	$ 1.091.750,00	69%
Entidades	$ 3.471.871,00	$ 433.983,88	13%
Eventos	$ 2.250.000,00	$ 281.250,00	13%
Gestión Ambiental	$ 2.796.910,00	$ 932.303,33	33%
Gestión Comercial	$ 5.866.181,00	$ 733.272,63	13%
Hardware y Software	$ 7.858.673,00	$ 982.334,13	13%
Hospedaje	$ 1.749.300,00	$ 218.662,50	13%
Impuestos	$ 55.343.050,00	$ 6.917.881,25	13%
Infraestructura	$ 36.519.809,00	$ 11.389.228,57	31%
Luz	$ 13.700.004,00	$ 1.804.357,80	13%
Mensajeria	$ 2.593.220,00	$ 323.902,50	12%
Mercadeo	$ 6.500.000,00	$ 812.500,00	13%
Muebles y Enseres	$ 11.513.330,00	$ 1.439.166,25	13%
Papeleria	$ 13.025.797,00	$ 1.628.224,63	13%
Publicidad	$ 2.460.000,00	$ 22.500,00	1%
Seguridad Social	$ 24.419.652,00	$ 2.254.823,11	9%
Seguridad y vigilancia	$ 12.911.180,00	$ 1.613.897,50	13%
Seguros	$ 2.262.713,00	$ 282.839,13	13%
Telefonia e Internet	$ 12.909.784,00	$ 1.613.723,00	13%
Transporte de personal	$ 4.800.600,00	$ 3.641.575,00	76%
Total	$ 577.632.646,28	$ 85.796.003,02	

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura 4. *Costos de Mano de Obra Indirecta*

CARGO	Total
APOYO ADMINISTRATIVO SUPER SALUD	6.500.000,00
COORDINADORA ADMINISTRATIVA	16.975.072,00
RECEPCION	2.022.504,00
Ing. BIOMEDICO	1.351.000,00
MARKETING	434.885,00
RECEPCIONISTA	5.659.407,00
RECEPCIONISTA	5.647.997,00
RECEPCIONISTA	100.000,00
RECEPCION AUXILIAR	100.000,00
SERVICIOS GENERALES	290.000,00
REEMPLAZO RECEPECION	4.746.604,00
APOYO ADMINISTRATIVO	344.274,00
SERVICIOS GENERALES	10.063.671,00
RECEPCIONISTA	1.279.881,00
RECEPCIONISTA	7.244.060,00
APOYO CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	11.000.000,00
ASESOR FACTURACION Y CARTERA	19.435.933,00
MENSAJERIA	60.000,00
Ing. BIOMEDICO	1.884.150,00
REEMPLAZO APOYO ADVO	434.732,00
RECEPCIONISTA	8.868.541,00
APOYO AUDITORIA SEGUNDA PARTE	400.000,00
MENSAJERIA CUENTAS MEDICAS	58.000,00
JURIDICA	2.898.750,00
CONTADORA	10.900.000,00
ASEO	9.844.375,00
APOYO AREA FACTURACION	18.756.361,00
CONTADOR	5.600.000,00
ASESORIA EN MERCADEO	120.000,00
SERVICIOS GENERALES ASEOS FINES DE SEMANA	3.431.866,00
	$ 156.452.063,00

Nota: Tomado de Medical Armony. 2019.

Después del análisis de los costos indirectos se obtiene que los CIF total del laboratorio son igual a la suma de $85.796.033,02 para el año 2019, de igual forma los costos de Mano de Obra Indirecta - MOI ascendieron a el valor de $156.452.063 que corresponde al valor cargado al laboratorio después de realizar el prorrateo en los diferentes centros de costos. Valores que nos permiten determinar el costo unitario indirecto por examen.

Costo Unitario Indirecto. Para determinar el valor del Costo Indirecto Unitario se empleó la fórmula que más se ajusta a las características de la IPS Medical Armony aplicándola de la siguiente manera, según la fórmula de la tabla 8. Al finalizar se reemplazan los valores para obtener el CIF del laboratorio.

Tabla 8. Costo unitario indirecto

Variable a obtener	Igual	Fórmula
CIF Laboratorio	=	$\frac{\text{Total de CIF}}{\text{Cantidad de producción}} + \text{MOI}$

Fórmula de CIF

ISBN: 978-958-52677-2-5

Reemplazando en la fórmula anterior los valores dados por el formato de Excel trabajado, tenemos lo siguiente:

$$\text{CIF Laboratorio} = \frac{\$85.796.003,02}{74.612} + 262 = \$1.412 \text{ pesos}$$

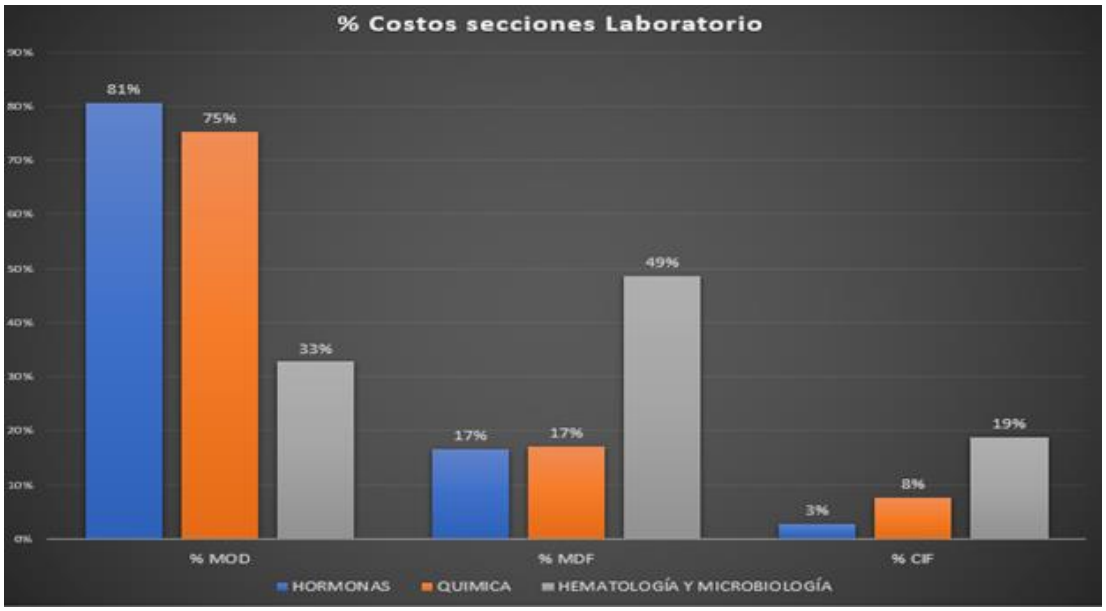
Aplicando la fórmula nos da como resultado el Costo Unitario Indirecto que es correspondiente a $1.412 pesos.

Resultado 2. Distribución de los costos en las secciones operativas del laboratorio

Con la información recopilada dentro del análisis se pudo realizar la distribución de costos en las tres secciones del Laboratorio, se calculó el promedio de MOD, MDF y CIF por cada sección y como resultado se encuentra el porcentaje de cada componente del costo en cada una de las secciones que se ve en la figura 5.

La información detallada de cada uno de los análisis de las tres secciones (hormonas, química y hematología) incluye los tiempos de procesar cada examen, los costos asociados (MOD, MDF, CIF) y el comparativo entre el tiempo y el porcentaje de utilidad.

Figura 5. *Porcentaje de costos de las secciones Laboratorio*



Nota: Elaboración propia. 2020.

ISBN: 978-958-52677-2-5

De la figura anterior se saca un promedio porcentual de MOD, MDF y CIF del costo total de laboratorio y asi mismo se realiza un comparativo entre el costo total y el valor de venta de los examenes que generan mayor utilidad teniendo en cuenta las tres secciones.

De acuerdo a la figura, la sección de hormonas es la que incurre en mayor costo de mano de obra directa, seguida de la sección de química y posterior la sección de hematología. En cuanto a los materiales directos la sección que incurre en mayor costo es la de hematología, y las secciones de química y hormonas presentan porcentajes similares. En cuanto a los Costos Inderectos de Fabricación del servicio prestado en el laboratorio, la sección que más causa estos costos es la de hematología, seguido de química y por último hormonas.

De esta manera se pude realizar el análisis en la tabla 9 (Se realizo a todos lo grupos) que permite ver la distribución de costos comparados con las tarifas que se tiene contratadas con las diferentes EPS con las cuales Medical Armony tiene acuerdo de voluntades, teniendo encuenta la cantidad de exámenes que se tomaron durante la vigencia del año 2019, con esto se puede tener una visión clara de cuales son los exámenes de laboratorio que están causando perdida de acuerdo a cada una se las sesiones operativas.

Tabla 9. *Distribución de costos en la sección de Hormonas*

N°	HORMONAS	MOD	MDF	CIF	COSTO TOTAL	Tarifa ISS
1	Anticuerpos antinucleares	$19.412	$7.095	$1.412	$27.919	$33.442
2	Antigeno específico de próstata - PSA	$34.608	$10.055	$1.412	$46.075	$46.013
3	Hormona estimulante del tiroides - TSH	$43.811	$7.336	$1.412	$52.559	$25.909
4	Inmunoglobulina E [IG E	$43.811	$9.122	$1.412	$54.346	$20.574
5	Prolactina	$43.811	$8.130	$1.412	$53.353	$24.527
6	Rubeola IG G	$48.253	$11.558	$1.412	$61.223	$31.072
7	Rubeola IG M	$48.253	$11.558	$1.412	$61.223	$36.110
8	Tiroxina Libre [T4L]	$43.811	$7.954	$1.412	$53.177	$17.210
9	Tiroxina Total [T3]	$43.811	$6.835	$1.412	$52.058	$18.878
10	Tiroxina Total [T4]	$43.811	$8.212	$1.412	$53.436	$17.609
11	Toxoplasma Gondii Anticuerpos IG G	$48.253	$10.134	$1.412	$59.799	$26.730
12	Toxoplasma Gondii Anticuerpos IG M	$48.253	$11.297	$1.412	$60.962	$29.435
13	Triyodotironina Total	$43.811	$6.835	$1.412	$52.058	$20.336
14	Trypanosoma Cruzi Anticuerpos IG G - Chagas	$34.751	$4.907	$1.412	$41.070	$26.185

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

En la figura anteriormente mencionadas podemos concluir una valiosa información relacionada al costo unitario de cada examen comparado con las tarifas ISS 2004, la cual es el escenario más crítico en cuanto a utilidades para la empresa, cabe aclarar que existen otras contrataciones con mejores tarifas dando un mayor margen de rentabilidad. Estos

ISBN: 978-958-52677-2-5

costos unitarios nos permiten evidenciar que existen exámenes que están generando pérdidas y estos serán tenidos en cuenta para ajustar las tarifas en futuras contrataciones con la diferentes EPS.

Resultado 3. Distribución de costos indirectos de fabricación

Para el análisis de la tabla de costos indirectos se tomaron todos los costos en los que incurrió Medical Armony con vigencia del año 2019, considerando que en la IPS no solo se prestan servicios de Laboratorio Clínico, sino como se hizo mención en su portafolio de servicios, tiene otros servicios complementarios, por lo cual se hace necesario realizar un prorrateo de acuerdo a la cantidad de exámenes realizados durante el año 2019. En total fueron 74.612 exámenes repartidos en las tres secciones de procesos como se ve en la tabla 10.

Tabla 10. *Exámenes de las tres secciones de proceso*

Sección	# Exámenes
Hormonas	13.754
Química	43.388
Hematología y Microbiología	17.470
Total	**74.612**

Nota: Elaboración propia. 2020.

En la figura 35 se puede observar que la distribución de los costos indirectos de fabricación se realizó por prorrateos basados en valores para cada servicio prestado con acumulado del año 2019.

En la figura 36 se puede ver como se organizan los costos indirectos de fabricación por unidades funcionales del laboratorio que permiten que se lleve a cabo el servicio.

Figura 7. *Distribución de costos indirectos de fabricación*

CATEGORÍA	COSTOS LABORATORI	COSTOS TOTALES 2018	COSTOS RX	COSTOS ECOGRAFÍA	COSTOS TERAPIAS	COSTOS MEDICINA ESPECIALIZADA	COSTOS MEDICINA GENERAL	COSTOS ODONTOLOGÍA	COSTOS ENFERMERIA
Total	$ 85.796.003,02	$ 577.632.646,28	$ 58.725.076,28	$ 63.986.935,25	$ 69.786.358,88	$ 70.009.112,68	$ 70.009.112,68	$ 90.275.121,27	$ 61.237.254,28
Examenes realizados 2018	74.612								
CIF Laboratorio por paciente	1.412								

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura 8. Costos indirectos de fabricación por unidades funcionales

CATEGORÍA	COSTOS LABORATORI	COSTOS TOTALES 2018	COSTOS RX	COSTOS ECOGRAFÍA	COSTOS TERAPIAS	COSTOS MEDICINA ESPECIALIZADA	COSTOS MEDICINA GENERAL	COSTOS ODONTOLOGÍA	COSTOS ENFERMERIA
Bancos - Infraestructura	$ 28.464.957,15	$ 227.719.657,21	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15	28.464.957,15
Infraestructura	$ 11.389.228,57	$ 36.519.809,00		4.951.838,51				20.178.741,92	
Arriendo	$ 9.589.500,00	$ 51.864.000,00	1.305.500,00	1.305.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	9.589.500,00	1.305.500,00
Impuestos	$ 6.917.881,25	$ 55.343.050,00	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25	6.917.881,25
Contratos	$ 6.876.846,38	$ 55.014.771,00	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38	6.876.846,38
Transporte de personal	$ 3.641.575,00	$ 4.800.600,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00	165.575,00
Seguridad Social	$ 2.254.823,11	$ 24.419.652,00			2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00	2.412.928,00
Luz	$ 1.804.357,80	$ 13.700.004,00	1.559.405,00	1.782.158,80	1.581.604,00	1.804.357,80	1.804.357,80	1.804.357,80	1.559.405,00
Papelería	$ 1.628.224,63	$ 13.025.797,00	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63	1.628.224,63
Seguridad y vigilancia	$ 1.613.897,50	$ 12.911.180,00	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50	1.613.897,50
Telefonía e Internet	$ 1.613.723,00	$ 12.909.784,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00	1.613.723,00
Muebles y Enseres	$ 1.439.166,25	$ 11.513.330,00	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25	1.439.166,25
Dotación	$ 1.091.750,00	$ 1.588.000,00			99.250,00	99.250,00	99.250,00	99.250,00	99.250,00
Hardware y Software	$ 982.334,13	$ 7.858.673,00	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13	982.334,13
Gestión Ambiental	$ 932.303,33	$ 2.796.910,00	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33	932.303,33
Agua	$ 842.658,48	$ 6.165.551,00	650.752,88	650.752,88	842.658,48	842.658,48	842.658,48	842.658,48	650.752,88
Mercadeo	$ 812.500,00	$ 6.500.000,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00	812.500,00
Gestión Comercial	$ 733.272,63	$ 5.866.181,00	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63	733.272,63
Celulares	$ 514.020,01	$ 4.112.160,07	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01	514.020,01
Entidades	$ 433.983,88	$ 3.471.871,00	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88	433.983,88
Combustible y peajes	$ 390.648,75	$ 3.125.190,00	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75	390.648,75
Mensajería	$ 323.902,50	$ 2.593.220,00	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50	323.902,50
Comestibles	$ 304.624,75	$ 2.436.998,00	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75	304.624,75
Seguros	$ 282.839,13	$ 2.262.713,00	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13	282.839,13
Eventos	$ 281.250,00	$ 2.250.000,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00	281.250,00
Hospedaje	$ 218.662,50	$ 1.749.300,00	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50	218.662,50
Acarreos	$ 145.000,00	$ 1.247.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00
Aseo	$ 111.305,63	$ 890.445,00	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63	111.305,63
Aires Acondicionados	$ 87.266,67	$ 261.800,00		87.266,67				87.266,67	
Administración propiedad horizontal	$ 51.000,00	$ 255.000,00			51.000,00	51.000,00	51.000,00	51.000,00	
Publicidad	$ 22.500,00	$ 2.460.000,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00	22.500,00

Nota: Tomado de Medical Armony. 2018.

Para la distribución de los costos indirectos de los servicios prestados en Medical Armony, se aplicaron los inductores de costos, también denominados cost driver los cuales serán explicados a mayor profundidad en el siguiente capítulo.

Resultado 4. Inductores de costo

Administración de inductores Medical Armony

El estudio de un sistema ABC es trascendental, debido al alcance que tiene para calcular el costo por actividades dentro de la clínica Medical Armony. Este tipo de cálculo es una herramienta práctica, la cual ha sido diseñada para facilitar la asignación de los costos indirectos dentro de los procesos, elaboración de los productos, prestación de servicios, atención a clientes y recursos de apoyo.

Inductores de egresos comunes

Los gastos y costos comunes son montos causados por varias áreas por el uso de algún servicio requerido en el normal funcionamiento de sus actividades y el cual generalmente no es utilizado equitativamente por estos, siendo el caso más común el de los servicios públicos por solo contar con un solo medidor de agua y luz en la clínica, por

ISBN: 978-958-52677-2-5

lo cual se requiere determinar algún criterio para la distribución de dichos egresos. Esa es la función de los inductores, los cuales son criterios técnicos definidos para la distribución adecuada de los gastos y costos comunes en los que incurren varios servicios, buscando que el monto asignado a cada uno sea el equivalente al consumo o utilización del bien o servicio.

Se determinaron los siguientes inductores de costos para el laboratorio Medical Armony después de realizar el respectivo análisis de los costos indirectos de fabricación – CIF:

Inductor de área (m^2). El inductor de área basa su criterio de distribución en los metros cuadrados (m2) ocupados por cada centro de costos o servicio, se utiliza como uno de los criterios para la distribución de los servicios de aseo, mantenimiento, administración, impuestos y vigilancia privada.

El procedimiento realizado se basó en dos etapas, primero la medición por cada centro de costos, con el fin de determinar el porcentaje de utilización de cada uno frente al área total de cada edificación. Posteriormente se realizó una distribución de las zonas comunes (escaleras, salas de espera, subestación, entre otras áreas que no tengan un centro de costos propio y que sean utilizadas por dos o más áreas), asignando estos espacios proporcionalmente entre los centros de costos que utilizan dicha área.

La segunda etapa es determinar el porcentaje correspondiente de cada centro de costo frente al área total de la edificación, obteniendo así el porcentaje de distribución. Definir cuales centros de costos y áreas comunes (halls, pasillos, escaleras, espacio de ascensores, salas de espera generales) vieron su área original modificada, sea por adición, sustracción o traslado.

Inductor de consumo de agua. Este inductor es la base para la distribución de los costos de acueducto y alcantarillado en cual se totalizan los m3 gastados por el laboratorio y luego se prorratea por el número de m2 por cada centro de costos, para ello podemos determinar la siguiente formula:

$$\frac{\text{Total M3}}{\text{Centro de costos Medical Armony}}$$

ISBN: 978-958-52677-2-5

Inductor de consumo de energía eléctrica (Kw/mes). El consumo de energía eléctrica esta medido por kilowatts. El consumo ideal para el laboratorio es hacer la distribución de energía por medio de medidores implementados en cada centro de costos, pero es una estrategia muy costosa, por consiguiente, el inductor para la distribución de energía son kilowatts gastados por el laboratorio y luego se prorratea por el número m2 por cada centro de costos para ello podemos determinar la siguiente formula:

$$\frac{\text{Total Kilovatios}}{\text{Centro de costos Medical Armony}}$$

Otra forma por la cual se puede prorratear la energía eléctrica en la Clínica Medical Armony es medir el consumo de energía por medio de los equipos eléctricos utilizados en los diferentes centros de costos y determinar el tiempo de funcionalidad en el mes, este es un

sistema más preciso que el anterior, pero es un poco más costoso en su implementación por qué se debe contratar un electricista por un mes y convertir diferentes medidas de corriente como son los amperios, vatios pasarlos a kilovatios, vatios. Por ahora la empresa implementó la distribución de kilovatios por m^2.

Inductor de N° de líneas telefónicas/ N° de equipos telefónicos.

El servicio de telefonía realiza una lista detallada de cada una de las extensiones, discriminando el monto de acuerdo al servicio facturado de cada una. En relación a la planta de telefonía se totalizan las líneas y el inductor establece su criterio de apropiación del número de líneas telefónicas y/o extensiones de cada centro de costos. La fórmula que utilizó Medical Armony para el prorrateo del servicio telefónico es:

$$\frac{\text{Total servicio facturado}}{\text{N° de equipos por centro de costos}}$$

Inductor consumo de Internet / N° de equipos de cómputo. El prorrateo del consumo de internet se llevó a cabo haciendo un listado de equipos por cada centro de costos y se determina el porcentaje, el cual se aplica al total del consumo de internet y es distribuido a cada centro.

Las fórmulas que utilizó Medical Armony para el prorrateo del servicio de internet son las siguientes:

ISBN: 978-958-52677-2-5

$$\frac{\sum \text{de equipos de computo}}{\text{N° de equipos por centro de costos}}$$

$$\frac{\text{Total de servicio facturado de internet}}{\text{N° de equipos por centro de costos}}$$

Inductor total MOI / N° de exámenes. Para el laboratorio se determinó tomar algunos costos de MOI del periodo entre ellos están los cargos de: ingeniero biomédico, apoyo administrativo de Súper Salud, la coordinadora administrativa, recepcionistas apoyo calidad, salud ocupacional, asesor facturación, mensajería cuentas médicas, asesoría en mercadeo entre otras. Estos MOI se prorratearon y distribuyeron en el número de exámenes realizados.

4. Conclusiones y discusión

Durante el trabajo realizado se analizaron de manera directa todas las actividades de cada una de las secciones (hormonas, química y hematología) del laboratorio clínico prestado por la IPS Medical Armony, teniendo en cuenta que se analizaron los 81exámenes realizados en el servicio, por esto se puede concluir que la verdadera utilidad de un sistema de costos radica en las decisiones gerenciales que a partir de la información obtenida durante este trabajo se pueden tomar con mayor seguridad, tales como: el análisis de actividades, la racionalización de los recursos, las observaciones de la capacidad instalada, las simplificaciones de procesos de planeación en la cadena de suministros de reactivos, decisiones de tercerización de la prestación del servicio como respuesta a las necesidades de alineación con la estrategia corporativa.

La IPS Medical Armony evidencia la necesidad de implementar el sistema de costos ABC basado en las actividades y considerando que es significativo para todo el centro de costos de la IPS, lo que permitirá ser más competitiva en su entorno, además más eficiente con los recursos que se utilizan en la prestación del servicio y se refleje eficazmente en la consecución de los objetivos.

El sistema de costos ABC siendo este el más usado especialmente en las Instituciones Prestadora de Salud, permite a la gerencia tener mayor exactitud en la asignación de costos, determinando la viabilidad de la IPS, en cuanto a los servicios que presta, con el fin de efectuar el seguimiento a cada uno para establecer el grado de productividad y eficiencia en la utilización de los recursos dependiendo del consumo, así

mismo identificar los "Cost Drivers" que son los que causan que los gastos indirectos de fabricación

Referencias

Backer, M., y Jacobsen, L. E. (1970). *Contabilidad de costos: Un enfoque administrativo y de gerencia*. McGraw Hill.

Castaño, S., Santa, G. L., Vásquez, C., Camacho, M., Jaramillo, C., Cárdenas, D., y Gómez, C. A. (2002). *Finanzas y costos: un acercamiento a la gestión financiera de lasorganizaciones de salud*. Alfaomega.

Castrillón, J. (2010). *Costos para gerenciar servicios de salud*. Universidad del norte.

Cuervo, J., Osorio, J. A., y Duque, M. I. (2007). *Costeo basado en actividades ABC, Gestión basada en actividades ABM*. ECOE.

Decreto 971 de 2011 [Ministerio de Protección Social]. Por medio del que se define el instrumento a través del cual el Ministerio de la Protección Social girará los recursos del Régimen Subsidiado a las Entidades Promotoras de Salud, se establecen medidas para agilizar el flujo de recursos entre EPS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones. Marzo 31 de 2011.

Douglas, T. H. (1998). *El sistema de costos basado en las actividades (abc): guía para su implantación en pequeñas y medianas empresas*. Alafomega.

Duque, M. I., Gómez, L. F., y Osorio, J. A. (2009). Análisis de los sistemas de costos utilizados en las entidades del sector salud en Colombia y su utilidad para la toma de decisiones. *Instituto Internacional de Costos*. 495-525. http://www.revistaiic.org/articulos/num5/articulo21_esp.pdf

Gomez Bravo , O. (1991). *Contabilidad de costos*. McGraw Hill.

Horngren, C. T., Datar, S. M., y Rajan, M. V. (2012). Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Horngren.pdf

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 1993. DO. N°41148.

Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Enero 19 de 2011. DO. N°47957.

Ley 1608 de 2013. Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del Sector Salud. Enero 02 de 2013. DO N° 48661..

Ramirez, C. V., García, M., y Pantoja, C. R. (2010). *Fundamentos y Técnicas de Costos.* http://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/ceac/FUNDAMENTOS_Y_TECNICAS%20DE%20COSTO.pdf

Ramirez, D. N. (2019). *Contabilidad Administrativa: Un enfoque estrategico para la competitividad*. McGraw Hill.

Toro, F. J. (2016). *Costos ABC y presupuestos, Herramientas para la productividad*. ECOE.

.

ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN ORGANIZACIONAL

ISBN: 978-958-52677-2-5

UNISANGIL

Capítulo 8. Teletrabajo o trabajo en casa

Ayled Lopez Charris[1], Dayana Saray Cueto Torres [2] Katleen Jhojana Manjarres Obeso [3]
Adelaida Ojeda Beltran[4]

1. Introducción

Como seres humanos, buscamos respuesta a los interrogantes que a diario nos aquejan y que permiten el descubrimiento de nuevas formas de aprendizaje. La construcción del conocimiento parte de la abstracción, de todos aquellos mecanismos que nos conducen a la obtención de fuentes que den resolución a las distintas problemáticas de nuestro entorno. Las situaciones problema fungen como eje transversal del hallazgo de soluciones efectivas, a los estudios y análisis llevados a cabo en diferentes ámbitos de nuestro transcurrir diario. Debemos ser capaces de discernir y denotar que los procesos analíticos son tan simples, que parten de la interpretación de los distintos hechos o fenómenos que nos atribulan. Uno de los fenómenos presentes y que en la actualidad nos aflige, es la pandemia del COVID -19; a través de ésta podemos comprender la importancia de analizar los sucesos que ocurren a nuestro alrededor.

Diariamente, somos testigos de las repercusiones que la actual pandemia causa directa o indirectamente en los diferentes contextos de la sociedad. Uno de los más notorios y que transgreden el bienestar de las familias a nivel mundial, es el despido masivo de trabajadores de sectores públicos y privados. Por tal razón y en busca de proteger el derecho al trabajo, sin vulneraciones ni extralimitaciones, es necesario hacer hincapié y analizar a profundidad esta situación en torno a la relevancia del teletrabajo y su contraste con el trabajo en casa.

---

[1] Estudiante del programa de Administración de Empresas. Universidad del Atlántico. Semillero Organizaciones Inteligentes del grupo de Investigación Organizaciones sostenibles. Barranquilla. Colombia. Dirección. Carrera 30 Número 8- 49 Puerto Colombia - *Atlántico*. PBX: (5) 3853002. Correo electrónico Institucional: ayledplopez@mail.uniatlantico.edu.co

[2] Estudiante del programa de Administración de Empresas. Universidad del Atlántico. Semillero Organizaciones Inteligentes del grupo de Investigación Organizaciones sostenibles. Barranquilla. Colombia. Dirección. Carrera 30 Número 8- 49 Puerto Colombia - *Atlántico*. PBX: (5) 3853002. Correo electrónico Institucional: dcueto@mail.uniatlantico.edu.co

[3] Estudiante del programa de Administración de Empresas. Universidad del Atlántico. Semillero Organizaciones Inteligentes del grupo de Investigación Organizaciones sostenibles. Barranquilla. Colombia. Dirección. Carrera 30 Número 8- 49 Puerto Colombia - *Atlántico*. PBX: (5) 3853002. Correo electrónico Institucional: kjmanjarres@mail.uniatlantico.edu.co

[4] Administradora de Empresa-Magíster en Administración de Organizaciones- Profesor Investigador. Universidad del Atlántico, Colombia. Correo electrónico: adelaidaojeda@uniatlantico.edu.co -Orcid: https://orcid.org/0000-0003-4530-5644.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Para nosotros como futuros administradores, nos atañe analizar las diferentes transformaciones y variaciones que se desarrollan en nuestro entorno, para lograr ser capaces de reinventarnos y evolucionar en medio de los procesos dinámicos que pueden llegar a afectarnos o beneficiarnos. De igual forma, nuestro compromiso a nivel organizacional debe estar enfocado en la ejecución de soluciones efectivas en el aspecto gerencial y empresarial. Por tal razón llegamos a evaluar diferentes aspectos que, en función de la pandemia, llegan a afectar el desarrollo óptimo de las organizaciones empresariales; y concluimos que uno de los mayores retos a los que las empresas pueden verse enfrentadas es aquel que se desarrolla en medio del derecho laboral. Por lo cual es fundamental reflexionar acerca de lo mencionado y su alcance en referencia a la transgresión de los derechos del trabajador y, sobre todo, desde la óptica gerencial.

En razón de lo expuesto, en la presente investigación se muestra una búsqueda de la diferenciación existente entre teletrabajo y trabajo en casa, para poder ahondar y determinar dicha relación con los argumentos fácticos necesarios y su influencia en las organizaciones.

2. Fundamentación teórica

El mundo ha tenido que recurrir a medidas drásticas para evitar una propagación masiva del Coronavirus SARS-CoV-2, se reinventaros muchas empresas y se buscó la manera de continuar con el desarrollo de actividades laborales en medio de toda la situación; entonces las terminologías teletrabajo o trabajo en casa se volvieron repetitivas tanto en medios de comunicaciones como en la vida diaria de muchas personas; de ahí nuestro interés por conocer más de las terminologías y enfocarnos en definir y diferenciar cada cómo se desarrollan y la manera en que están reguladas en el país.

En Colombia, son pocas las investigaciones realizadas acerca de este tema, pero se encuentran artículos de revista y trabajo de grado, apartes de la información brindada por el gobierno, siendo estos algunos del resultado de la búsqueda bibliográfica de nuestro proyecto de investigación. El termino trabajo en casa ha existido desde que se pueden realizar actividades desde la comodidad de un hogar sin la necesidad de recursos tecnológicos, también lo realizan las personas independientes, o que no necesariamente deban estar presentes en un lugar de trabajo para que este funcionara sin contratiempos.

A diferencia del teletrabajo que comienza cuando se utilizan herramientas tecnológicas para la realización de actividades y es la misma organización quien se encarga de brindar y buscar tanto la información como el medio para que he empleado

ISBN: 978-958-52677-2-5

pueda desarrollarla desde un lugar diferente a infraestructura empresarial. El físico Jack Nilles de nacionalidad estadounidense, en el año 1973, cuando el país atravesaba por una crisis petrolera, fue la primera persona en hablar y utilizar el concepto "Teletrabajo", al momento de comenzar a buscar la manera de optimizar todos los recursos de su compañía, llevo el trabajo a los trabajadores y no viceversa, (Nills, 1970) afirmo "Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena", desde entonces se acuño en concepto.

Al reproducirse la cantidad de personas que hacían teletrabajo y viendo sus ventajas otros autores comenzaron a hacer referencia al termino de maneras más explicitas como lo hizo Francisco Ortiz Chaparro en su libro El teletrabajo : una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología refiere lo siguiente "Se llama Teletrabajo a todo trabajo desarrollado en áreas diferentes a las instalaciones de la organización, puede ser en un auto o el hogar a través de aparatos tecnológicos como teléfonos, computadores o por medio de teleconferencias . (Chaparro, El teletrabajo una nueva sociedad laboral en la era de la tecnologia , 1999)

Del mismo modo la máxima autoridad al momento de establecer normas y políticas de trabajo O.I.T (Organización Internacional del Trabajo) plantea que el teletrabajo "Es una forma de trabajo en la cual, el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación" (OIT, 2011).

En Colombia la Ley 1221 de 2008 en su Artículo No. 2, se define teletrabajo como: "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo".

Por último, en la contextualización de teletrabajo, coincidimos con la tesis de grado "Teletrabajo como nueva modalidad laboral", donde se podemos observar la evolución del teletrabajo con el pasar de los años, tanto las ventajas como desventajas, la aplicabilidad e inclusive algunas herramientas que utilizan los empleados y trabajadores. (Abaunza, 2007). El trabajo en casa a diferencia del teletrabajo es un tema con pocas investigaciones antes de la situación mundial, encontramos, que para hacer referencia a este el Ministerio del Trabajo sostiene que sea cual sea el sector económico, es una "modalidad ocasional de trabajo"; dándose por parte del empleador la autorización para

ISBN: 978-958-52677-2-5

desarrollar las actividades laborales en situaciones ocasionales, temporales y de manera excepcional. (Perdomo, 2020).

En el país el Min trabajo contextualiza esta modalidad de la siguiente manera en la ley que la rige: "Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual". (Artículo 6, numeral 4, Ley 1221 de 2008. Negrillas fuera del original).

Para finalizar, se encontró que el "trabajo en casa" aún no se considera legal, por motivo de no estar ni creada ni se regida bajo términos legales, por ello se considera diferente al teletrabajo, este último se acuñó el 17 de marzo, con la Circular 021 del Min trabajo, en donde se indica a los empleadores las medidas que deben tenerse para proteger el empleo debido a la emergencia sanitaria y la fase de contención del COVID 19, y haciendo referencia al trabajo en casa. (Perdomo, 2020)

2.1. Teletrabajo

A través de los años la realización de actividades ha ido cambiando a tal punto que hoy en través días es muy simple trabajar y generar ingresos dependiente o independientemente de una organización, las crisis nos han obligado a buscar otras maneras, ya sea optimizando recursos o buscar las maneras de generar ingresos particularmente mediante el comercio electrónico, todo esto nos lleva al teletrabajo que dicho de otra modo no es más que trabajar desde casa para una organización o de manera autónoma.

El año 2020 sin duda revoluciono el concepto de teletrabajo ya que actualmente en Colombia que es un país en desarrollo, el último estudio de penetración de teletrabajo, que se llevó a cabo en julio de 2018 para el MinTIC por la Corporación Colombia Digital y el Centro Nacional de Consultoría, "el número de teletrabajadores en nuestro país se ha incrementado en más de 385 % en los últimos años, pasando de 31.500 en 2012, a más de 122 mil teletrabajadores en el año 2018 con cerca de 3 millones de teletrabajadores" (MinTIC, MinTIC, 2020), cuando en años anteriores el concepto no era reconocido por una gran parte de los colombianos.

Igualmente, este revelo que la cantidad de empresas que realizan teletrabajo en sus actividades se triplicó en los últimos años, de 4.300 en 2012 a 12.900 en 2018, es decir se generó un incremento de casi un 300 %., y va en aumento. Las empresas y las entidades

ISBN: 978-958-52677-2-5

públicas que le apuestan al teletrabajo, encontrando resultados de eficiencia, reducción de costos y aumento de la productividad. El teletrabajo consiste en desempeñar actividades que son remuneradas o prestar un servicio a un tercero utilizando las tecnologías de la información y comunicación también llamadas TIC con el fin de tener un contacto entre el trabajador y la empresa sin tener que estar presencialmente en una oficina o sitio de trabajo.

Esta modalidad laboral es de gran beneficio para el país ya que ayuda a incrementar los niveles de productividad de organizaciones además de permitir mejorar la calidad de vida de los trabajadores e incentivar el uso efectivo de las TIC, se contribuye con la transformación digital del país, se da una mayor inclusión social, la movilidad en las ciudades mejora al igual que el medio ambiente ya que se reducen los índices de contaminación.

Existen varias modalidades o clasificación de teletrabajo que se dan por el lugar, el tiempo o modo en que se lleva a cabo:

Autónomos: se encuentran entre estos, los teletrabajadores que desarrollan dentro de su hogar o algún establecimiento sus actividades profesionales, también se incluyen las personas que trabajan con mayor frecuencia fuera de la empresa y sólo se presentan en la compañía algunas ocasiones.

Móviles: los individuos de este grupo no poseen un lugar de trabajo establecido, desarrollan sus actividades profesionales gracias a dispositivos móviles.

Suplementarios: estos teletrabajadores a diferencia de los autónomos laboran menormente en su hogar, por el contrario, pasan más tiempo realizando sus actividades en la oficina de la organización.

Dentro de las características del teletrabajo se encuentran las siguientes:

Se cuenta con horarios rígidos, poco flexibles y van de la mano de las necesidades o los resultados del cargo. No se trabaja el epicentro de la empresa, puede ser desde cualquier otro lugar. Cuenta con reuniones virtuales con participaciones ilimitadas a diferencia de las físicas. Se evalúa al teletrabajador por resultados no por un sistema de monitoreo y control físico. El teletrabajado usa dispositivos propios no solamente los de la oficina y en caso de no tenerlo se le proporciona uno.

Tabla 1: Teletrabajo

Perspectiva.	**Autores.**	**Definición.**
Economista y Sociólogo	Francisco Ortiz Chaparro	Teletrabajo, es trabajo a distancia utilizando las telecomunicaciones.

Ingeniería	Jack Niles	Para la optimización de recursos, "llevar el trabajo al trabajador", eso es Teletrabajo.
Fisioterapeuta	Pablo Herrera	Sostiene lo siguiente "El movimiento cura. Y la gente se está moviendo mucho menos" debido al forzado sedentarismo del teletrabajo.
Psicológica	Javier Rueda Martínez	Señala que cada vez más profesionales están realizando teletrabajo, se está convirtiendo en la forma más eficiente y práctica de desempeñarse, pero trae más consecuencias al tener que relacionar el trabajo y el hogar, lo que puede desencadenar estrés o ansiedad.

Fuente: Elaboración propia

2.2. Evolución del teletrabajo en Colombia

Debemos dejar claro que el teletrabajo no fue creado en Colombia, esta forma de trabajo tiene sus orígenes en la implementación de recursos o medios informáticos que permitían un trabajo descentralizado a distancia, haciéndose principalmente en Estados Unidos. El primer concepto de teletrabajo del país se da en la Constitución Política de 1991, en los artículos 53 y 54. Art. 53: se habla de los Principios fundamentales en materia laboral extensibles al Teletrabajo. Art 54: Obligación del Estado y empleadores otorgar formación y habilitación profesional y técnica para los que lo requieran. Pertinente para Teletrabajadores.

La ley 1221 del año 2008, artículo 2º estableció: "Teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo".

El primero de mayo de 2012 el gobierno nacional, a cargo del entonces presidente Juan Manuel Santos firmó el decreto 0884 dando nacimiento a la comisión asesora del teletrabajo que reglamenta la ley 1221 de 2008 la cual promueve la adopción del teletrabajo como una modalidad laboral en nuestro país, Con la Ley 1562 de 2012 se modificó el Sistema General de Riesgos Laborales y establece algunas disposiciones aplicables al Teletrabajo. Actualmente se ha avanzado mucho especialmente por la situación mundial, el gobierno ha formalizado el teletrabajo, aunque aún estemos cortos en comparación a otros países.

En julio de 2012 se realiza la primera feria internacional de teletrabajo, a los cuatro meses se lanza el libro blanco del teletrabajo es una guía para implementar este modelo en las empresas que contiene toda la información y datos relacionados con el teletrabajo,

ISBN: 978-958-52677-2-5

conceptos, aplicación, características, faces y en general los datos del tema en Colombia, un libro completo para entender acerca de la temática en el país.

Gracias a este se brindan 500 talleres dirigidos a empresarios de diferentes lugares del país, dirigidos por la comisión asesora.

En 2015 se lleva el teletrabajo a las cárceles y a los centros de reclusión militar del ejército, en septiembre de ese mismo año gracias a los avances del país, el MinTIC es nombrado por la SEPAC como vicepresidente del grupo de trabajo de la estrategia LAC2018 para América Latina. (Colombia, Historia del teletrabajo, 2016)

El Código Sustantivo del Trabajo: Se plasmaron leyes y objetivos para regular el teletrabajo además de establecerse las obligaciones del gobierno para diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada que conduzca a la formalización y generación empresarial del Teletrabajo.

2.3. Regulación

En materia de teletrabajo la legislación actual en Colombia es vasta y busca contemplar en diferentes contextos y ámbitos la protección indeleble que merecen los derechos de los trabajadores. De tal forma nos atañe hacer hincapié en la reglamentación que regula el Teletrabajo en Colombia, como son la Ley 1221 del 2008 y el decreto 884 del 2012.

Ley 1221 de 2008: En esta se reconoce en Colombia el Teletrabajo como una modalidad laboral y comprende además en sus indistintas formas de aplicación, los fundamentos para establecer y fomentar políticas públicas que permitan entender y fomentar dicha modalidad, enfocada a la población vulnerable. Asimismo, la presente ley crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el objetivo de impulsar y divulgar dicha práctica en nuestro país y adicionalmente también incluye las garantías sindicales, de seguridad social y laborales para los teletrabajadores.

Decreto 884 de 2012: El presente decreto reconoce de manera específica condiciones en el contexto laboral que regulan el teletrabajo en función de las relaciones entre teletrabajadores y empleadores, las ARLs, obligaciones para entidades públicas y privadas y la Red creada por medio de la Ley 1221 de 2008 de fomento para el teletrabajo. Además, en ella se comprenden los principios de reversibilidad, igualdad y voluntariedad que se aplican para dicho modelo.

Resolución 2886 de 2012: Dicha resolución define la participación de entidades en la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones competentes. Esta permite delimitar

ISBN: 978-958-52677-2-5

la competencia de las entidades mencionadas y reflejar la importancia de promover la modalidad del teletrabajo. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, s.f.)

2.4. Trabajo en casa

Según la circular número 21 del 2020 expedida por el ministerio del trabajo "El trabajo en casa es una modalidad de trabajo ocasional, temporal y excepcional". Esta modalidad de trabajo en casa, no exige los requisitos que sí tiene el teletrabajo que además está caracterizada en el numeral cuatro del artículo 6 de la ley 1221 de 2008 como "toda persona natural que tenga la condición de asalariado, no se considerará teletrabajador por el simple hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como desde su domicilio o en un lugar distinto a las edificaciones de la organización". Además, "la relación laboral del trabajo en casa permanece vigente, como también las garantías laborales, sindicales y de seguridad social, además no puede haber reducciones del salario con el pretexto de que las tareas se desarrollan en casa" señaló el ministro de trabajo, Ángel Custodio Cabrera (Báez, 2020).

En otras palabras, aunque esta modalidad de trabajo ocasional, cuente con las mismas condiciones del teletrabajo no pueden confundirse; ya que, el teletrabajo está regido bajo la ley 1221 del 2008; mientras el trabajo en casa por medio de un decreto implementado en manera de emergencia sanitaria desatada por el Coronavirus o Covid-19 en consecuencia, de la situación por la cual estamos enfrentando en la actualidad el ministerio de gobierno impartió los lineamientos básicos a los que deben regirse el empleado y el trabajador al momento de pactar el trabajo en casa; así, precisó las siguientes condiciones:

I. Es la misma relación laboral, esto quiere decir que el trabajador deberá cumplir con las mismas tareas y funciones y también devengará el mismo salario pactado inicialmente a menos que sea acordado entre ambas partes.

II. Durante la ejecución del trabajo se deberá respetar la jornada laboral entre el empleado y empleador, así mismo los tiempos de descanso.

III. El empleador debe definir los instrumentos de evaluación que se van a implementar, forma de evaluar, seguimiento de las tareas asignadas, según los criterios, estándares y objetivos.

ISBN: 978-958-52677-2-5

IV. Se debe añadir esta modalidad de trabajo en casa al plan de riesgos, seguridad y salud en el trabajo y así mismo notificar a la administradora de riesgos laborales, especificando modo lugar y tiempo.

V. Por último se debe hacerle seguimiento a la salud de nuestros colaboradores.

Según estudio de Acrip (Federación Colombiana de Gestión Humana), "el 76,2 por ciento de las empresas piensan mantener esta modalidad entre uno o dos días a la semana después del aislamiento" (Yolanda Sierra Castellanos, 2014)

Esto se debe a que las empresas han notado la reducción de gastos al no mantener una estructura física y así mismo la reducción de los servicios públicos (luz, agua) entre otros; por lo tanto, consideran rentables empleados con la modalidad trabajo en casa. En Colombia, de acuerdo con lo establecido por parte del Ministerio de Trabajo, se incentivan a todas aquellas empresas que hagan uso de esta modalidad; en otras palabras, todas aquellas empresas que implementen esta nueva metodología de trabajo recibirán incentivos por parte del gobierno nacional (Manchego, 2020).

Por otro lado, existen factores en los que no hay consenso en cuanto a si se pueden considerar como ventaja o desventaja, tales como la percepción de "soledad". Sin embargo, este aspecto tendría más que ver con la personalidad del trabajador ya que; el aislamiento social está implícito en esta modalidad de trabajo. De manera que, el personal debería contar con ciertas características emocionales y de personalidad, para que el confinamiento el poco contacto social e interpersonal no le afecten de manera significativa (Cifrel, 2002)

La modalidad del trabajo en casa y la calidad de vida se encuentran estrechamente relacionadas y más aún en las circunstancias que estamos pasando; De acuerdo con (Barros, 2008), éste es un elemento se debe mencionar. Al aumentar la presencia en el hogar, la calidad del tiempo dedicado a la familia se puede ver afectada, ya que la persona podría llegar a estar más involucrada en sus actividades o tareas laborales que familiares, teniendo como resultado aumentar la tensión y los conflictos familiares.

Por último, según (Chiang, 2009)nos afirman que la calidad de vida en el trabajo se encuentra estrechamente relacionada con las políticas de la gestión humana, ya que éstas les permiten a las personas crear un balance adecuado en la relación trabajo-familia a través de la implementación de jornadas laborales flexibles y seguridad en el trabajo, entre otras.

Tabla 2: Trabajo en casa

Perspectiva.	Autores.	Definición.
Salud	García et al. (1997)	El trabajo puede llegar a representar un valor positivo en la salud de las personas pues al ser retribuidos económicamente pueden lograr su autorrealización
Social y sociológico	(Krieger, 2001)	Se le brinda al trabajador una fuente de identidad y pertenencia ya que le permite interactuar con otras personas con quienes comparten valores y creencias, ideología, entre otras.
Psicológico	Rodríguez (2009)	Cuando la percepción del trabajador es negativa, la salud física y mental de las personas se ve afectada generando estrés.

Fuente: Elaboración propia

2.5. Regulación

Teniendo claro que el trabajo en casa es una modalidad que surge en respuesta a la adaptabilidad de diversas situaciones, es coherente que se ajuste a las distintas disposiciones laborales acerca de la jornada de trabajo y, de esta manera, a la jornada legal máxima permitida, la cual es de 8 horas diarias y de 48 semanales. Es así que en ninguna situación las horas extras de trabajo, podrán exceder dos horas diarias y 12 semanal. En razón de lo anterior, encontramos que el trabajo en casa está cada vez más cerca de su regulación ya que por medio de un proyecto de ley en el Congreso, Mintrabajo busca establecer las reglas para la correcta implementación de este tipo de trabajo remoto. A propósito de esto, la cartera laboral tiene en sus manos un proyecto de ley enfocado en regular al trabajo en casa. El proyecto será presentado ante el Congreso de la República bajo la naciente nueva legislatura y que entra con la categoría de extrema urgencia. Según adelantan desde la cartera laboral, este proyecto estará basado en la circular 041 que emitió la entidad el pasado junio, en la que se establecen cuatro capítulos acerca de los lineamientos que las empresas deben tener con los empleados que operan bajo la modalidad. "Este tipo de iniciativas siempre son bienvenidas por parte de los que trabajamos desde casa porque sí se han presentado abusos en cuanto a horarios y se piensa erróneamente que por estar en casa se debe estar disponible 24/7 y no es así. Bienvenidos los que pueden garantizar el acceso al trabajo, pero teniendo claros cuáles son sus derechos", señaló Mauricio González, profesor universitario y analista TIC.

A su turno, Mirna Wilches, gobernadora del Colegio de Abogados Laborales de Colombia, señaló que "resulta fundamental que se utilice esta oportunidad para establecer y reglamentar al trabajo en casa para evitar conflictos y maximizar su implementación para, de esta manera, ajustarse la verdadera práctica y a la realidad". La abogada

ISBN: 978-958-52677-2-5

laboralista sostiene que el nuevo proyecto deberá medir los tiempos de servicio según productividad, cumplimento de las tareas u obtención de los resultados, sin que "resulte en que se impida la desconexión laboral de los empleados y el goce de sus derechos al descanso y al desarrollo de sus intereses personales y familiares". Wilches se mostró convencida de que de lograrse el equilibrio "el trabajo en casa podría ser un mecanismo natural de promoción a la equidad de género". (Casas, 2020)

3. Método

Esta investigación tiene por objetivo diferenciar y reconocer el trabajo en casa y teletrabajo en Colombia, mediante el análisis empírico y de documentos, por tal motivo se considera de tipo descriptiva ya que el estudio descriptivo permite conocer tanto las costumbres, actitudes y situaciones de cada uno , al describir las actividades, los procesos y las personas; en esta investigación se evalúa el concepto general y características de ambos términos facilitando la evalúa obtención de conclusiones gracias al análisis de los datos obtenidos para cumplir con nuestro objetivo principal que es la diferenciación en cada terminología.

La metodología aplicada para la investigación es desde el enfoque cualitativo, debido a la recolección de los datos para su posterior análisis y comparación, se dio sentido a las experiencias de los trabajadores al tomar información de libros, artículos de revistas y estudios nacionales, además, se consultaron informes y otros documentos en los que constan resultados de otras investigaciones nacionales e internacionales sobre este tema y datos secundarios que dieron por resultado una clara diferencia entre el teletrabajo y trabajo en casa, sus características, orígenes y perspectivas como indica (Sabino) "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos". Se concluyo el origen y la aplicación de cada una en la actualidad, la cantidad de personas que aplican teletrabajo y trabajo en casa en la actualidad en Colombia.

4. Resultados

Matriz Comparativa

Factor	Teletrabajo	Trabajo en casa
Definición	Es una modalidad de trabajo más formal y legalizada.	Es una modalidad de trabajo ocasional, temporal y excepcional

ISBN: 978-958-52677-2-5

Factor	Teletrabajo	Trabajo en casa
Horario	Es mucho más rígido, porque deben cumplirse estipulaciones de la compañía.	Posee una gran flexibilidad de horario, de manera personal se administra el tiempo dedicado al cumplimiento de los objetivos.
Costos	Se obtiene una reducción de costos de trasporte, edificación, de planta y equipos en caso de que el teletrabajador los posea, debido a que la labor se realiza fuera de la empresa.	Al realizar la labor ocasionalmente no se incurre en gastos mayores, se asignan los recursos que la persona crea necesarios, no se costea transporte ni seguridad social.
Normatividad	Se encuentra regulado por la ley.	En medio de la pandemia comenzó a regularse bajo un decreto en Colombia, anteriormente no se regía bajo alguna circunstancia.
Condiciones de trabajo	En el teletrabajo es posible verificar las condiciones mínimas del ambiente y seguridad y realizar visitas inesperadas para constatar la manera en que se viene prestando el servicio.	Al ser una modalidad excepcional, no es necesario supervisar las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo.
Auxilios	El empleador debe auxiliar al empleado con los gastos de luz, internet y demás condiciones que requiera el trabajador para desarrollar sus actividades; ya que se desarrolla en un lugar distinto a la edificación de trabajo.	El empleador no necesariamente tiene que cubrir con los gastos ya que es una situación temporal. En algunos casos por parte del empleador se brinda herramientas de comunicación con la finalidad de ayudar al desarrollo de sus actividades.
Incumplimiento de obligaciones	Si el trabajador incumple, el empleador puede revertir la modalidad es decir una modalidad presencial.	Si el trabajador incumple, el empleador puede descontar los días no laborados o en otros casos recuperar los días no laborados. En otro caso extraordinario suspender el vínculo laboral.

Fuente: Elaboración propia

5. Conclusiones y discusión

Esta investigación nos permitió conocer y diferenciar los conceptos de trabajo en casa y teletrabajo, gracias a esta podemos decir con certeza, que cuando se hace referencia al trabajo en casa y teletrabajo se nombran dos actividades diferentes. El trabajo en casa se remonta a tiempos más remotos, debido a que era el trabajo que se hacía desde el hogar sin tecnología, ocasional o temporalmente, con una flexibilidad en el horario de desarrollo, en medio de la pandemia comenzó a regularse bajo un decreto en Colombia, anteriormente no se regía bajo alguna circunstancia. En contraste, el teletrabajo es un término que nace cuando comienza la facilidad tecnológica una modalidad de trabajo más formal y rígida que se puede desarrollar desde cualquier lugar designado para ello y se encuentra regulada por la ley. Económicamente al realizar trabajo en casa ocasionalmente no se incurre en gastos mayores, se asignan los recursos que la persona crea necesarios, no se costea transporte ni seguridad social; a diferencia del teletrabajo donde las empresas

ISBN: 978-958-52677-2-5

que son quienes fomentan la realización de las activadas laborales externamente obtienen una reducción de costos de trasporte, edificación, de planta y equipos en caso de que el teletrabajador los posea, debido a que la labor se realiza fuera de la empresa.

En cuanto ambiente y condiciones laborales en el teletrabajo es posible verificar las condiciones mínimas del ambiente y seguridad y realizar visitas inesperadas para constatar la manera en que se viene prestando el servicio, por el contrario, el trabajo en casa al ser una modalidad excepcional, no es necesario supervisar las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo; finalmente una de las diferencias más marcadas en cuanto a la relación empleado- empleador este último en el caso del teletrabajo debe auxiliar al empleado con los gastos de luz, internet y demás condiciones que requiera el trabajador para desarrollar sus actividades; ya que se desarrolla en un lugar distinto a la edificación de trabajo y en caso de que el trabajador incumpla el empleador puede revertir la modalidad es decir una modalidad presencial.

En el trabajo en casa el empleador no necesariamente tiene que cubrir con los gastos ya que es una situación temporal, en algunos casos por parte del empleador se brinda herramientas de comunicación con la finalidad de ayudar al desarrollo de sus actividades, y en caso de que el trabajador incumpla, el empleador puede descontar los días no laborados o en otros casos recuperar los días no laborados o podría en un caso extraordinario suspender el vínculo laboral.

Todo lo anterior en cuanto a características y diferencias de ambos conceptos, ahora, entendiendo la situación y su seguimiento a nivel internacional, es compresible que las grandes empresas y especialmente las PYMES se vean afectadas por las repercusiones del presente virus; de tal forma, no cuentan con la solvencia suficiente para suplir el pago de la nómina de sus empleados y muchos optan de forma injustificada por despedirlos. Es así que debemos referirnos de manera específica a la Ley del teletrabajo y sus incidencias en contraste con el Art. 50 del código sustantivo del trabajo. El cual permite conceptualizar al teletrabajo y teletrabajador, estableciendo también el equilibrio de oportunidades y derechos de los teletrabajadores en contraste a los demás trabajadores, también hace referencia la posibilidad de convenios colectivos especiales.

De esta manera, concluimos que, desde el aspecto laboral, y haciendo un análisis desde la gestión gerencial y empresarial; los líderes de las organizaciones deben adquirir posturas que permitan encontrar un equilibrio entre el bienestar de los empleados y de la empresa. Además, lo más probable es que se legisle una reforma laboral para beneficio de las empresas, y así estas puedan mantener la estabilidad y liquidez, sin transgredir la

sostenibilidad de quienes la conforman; encontrando así la viabilidad de aplicar la modalidad del teletrabajo y permitir la reducción de costos empresariales.

Referencias

Abaunza, T. G. (2007). Tesis de grado. *Teletrabajo como nueva modalidad laboral*.

Báez, Á. C. (2020). *Circular 0041 de 2020 Mintrabajo* .

Barros, E. y. (2008). *Conflicto entre trabajo yfamilia*.

Bearzotti, L. (2018). ndustria 4.0 y la Gestión de la Cadena de Suministro: el desafío de la nueva revolución industrial. *Gaceta Sansana, 3*(8), 1-7.

Camilo Fernández Londoño, J. V. (Julio de 2020). *Trabajar de*. Obtenido de Centro de Estudios Sociales y Laborales: www.andi.com.co

Casas, R. (2020). El trabajo en casa, cada vez más cerca de su regulación. *Economía- El Heraldo* .

Cervilla de Olivieri, M. A. (Enero de 2011). Fases y factores críticos de éxito en la evolución de una empresa innovadora de base tecnológica (EIBT): el caso de movil+ C.A. *Argos, 28*(54), 159-190.

Chaparro, F. O. (1999). *El teletrabajo una nueva sociedad laboral en la era de la tecnologia* .

Chaparro, F. O. (1999). Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, 109-120.

Chiang, M. y. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral. *Revista Horizontes Empresariales*, 3, 23-50.

Cifrel, A. (2002).

Colombia, M. T. (2016). Historia del teletrabajo [Grabado por MinTIC]. Colombia.

Manchego, M. M. (15 de 06 de 2020). *Teletrabajo y trabajo en casa, ¿Cuál es la diferencia?* Obtenido de https://www.google.com/amp/s/www.portafolio.co/economia/empleo/ARTICULO-MOVILES-AMP-541759.html

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Obtenido de Teletrabajo : https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html

MinTIC. (12 de Marzo de 2020). *MinTIC*. Obtenido de https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo#:~:text=En%20Colombia%2C%20el%20teletrabajo%20se,para%20el%20contacto%20entre%20el

Nills, J. (1970). Obtenido de https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-19606.html

OIT, O. I. (2011). *https://www.ilo.org*. Obtenido de Primera Edicion: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf

Perdomo, A. T. (16 de Junio de 2020). Teletrabajo vs. trabajo en casa. *El Espectador*.

Trabajo, O. I. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Obtenido de 1ra. ed: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf

Yolanda Sierra Castellanos, S. E. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual . *Revista colombiana de enfermería*.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 9. Modelo de gestión cooperativa para una institución de educación superior caso "Instituto Coomuldesa" en el municipio de San Gil, Santander, Colombia

Ángel Yesid Amado Rodríguez[1], Argenis Ramírez Ramírez[2]

1. Introducción

El Instituto Marco Fidel Reyes Afanador, ha venido ofreciendo en los últimos 6 años programas de formación técnico laboral por competencia, fundamentado principalmente en las necesidades del sector de la economía solidaria con especialidad en ahorro y crédito.

La Cooperativa Coomuldesa es reconocida en la región como una de las instituciones líderes en el sector de ahorro y crédito, durante los últimos años ha encomendado a su Instituto la formación de recurso humano con tres principios. Que: desarrollen identidad con la doctrina y filosofía cooperativa. Que pertenezcan a la base social de la cooperativa, y que los estudiantes desarrollen las competencias necesarias para el desempeño en el sector de ahorro y crédito cooperativo.

De esta manera se dio inicio a los programas Técnicos Laborales por Competencias en Servicios Financieros del Sector Cooperativo y Auxiliar Contable del Sector Cooperativo y Solidario inicialmente con una intensidad de cuatro semestres semipresenciales y una etapa práctica de 680 horas. Sin embargo, por disposición legislativa de la Secretaría de Educación Departamental de Santander los programas fueron necesarios ajustarlos a tan solo tres semestres. Esta situación ha comprometido la calidad del proceso de formación de los estudiantes, atentando contra el tercer principio señalado por el Plan de Gestión Estratégico de la Cooperativa la cual indica que los estudiantes desarrollen las competencias necesarias para el desempeño en el sector de ahorro y crédito cooperativo.

Por lo tanto, la investigación tiene como pregunta principal: ¿cuáles son los factores que se requieren para identificar un modelo de gestión cooperativa y viabilidad comercial para una institución de educación superior caso: Instituto Coomuldesa?, teniendo en

[1] Magister en Gerencia de Organizaciones, de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL
[2] Magister en Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Proyecto, Docente tiempo completo de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL aramirez@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

cuenta lo anterior se plantearon los siguientes objetivos: Definir un modelo de gestión cooperativa y viabilidad comercial para una institución de Educación Superior caso: Instituto Coomuldesa en el municipio de San Gil, como objetivo general, y específicos se tiene: Realizar un estudio de mercados en la región que determine la oferta de programas de educación superior desde el Instituto Coomuldesa y Proponer un modelo de gestión cooperativa para la nueva institución de educación superior.

Quizá una de las dificultades más grandes encontradas en el proceso de esta investigación, tiene que ver justamente con los antecedentes de la investigación pues en los referentes indagados fue improbable encontrar modelos de gestión administrativa constituidos ante el Ministerio de Educación Nacional de Colombia de carácter Cooperativo.

De otra parte, en materia de investigación de mercados existe dentro de los estudios de factibilidad para la conformación y constitución del actual Instituto de Formación Técnica Laboral por Competencias "Marco Fidel Reyes Afanador" el documento resumen del estudio de mercados adelantado para la época que fuera presentado a la Secretaría de Educación Departamental de Santander, mediante el cual se soportó la viabilidad de mercados de los programas técnicos laborales por competencias, especialmente dirigido a una muestra de funcionarios específicamente que laboraban en Coomuldesa (Amado Rodríguez, 2008, pág. 2).

2. Fundamentación teórica

La organización cooperativa como modelo de gestión

El modelo de gestión cooperativa es universal, se distinguen en las organizaciones de naturaleza cooperativa los principios y los valores proclamado por la Alianza Cooperativa Internacional - ACI, estos no solamente marcan el proceso socio-empresarial de las instituciones, sino que además establecen su interés en el desarrollo centrado en el ser humano. Para (Silva Díaz, 2012) define una cooperativa en tres elementos: los valores, los principios, en la cual cita a Bastidas – Delgado (citado por (Silva Díaz, 2012)) ya que él plantea una relación clara: "los valores cooperativos funcionan como instrumentos orientadores de la conducta de los cooperativistas y de las cooperativas. Son como rieles que marcan las pautas para el tránsito de los principios" y el tercer elemento es el ser humano como centro de la gestión socioempresarial cooperativa.

Según (Silva Díaz, 2012) afirma: "y como el elemento indispensable en el modelo

de gestión cooperativa, es necesario precisar que el tener al individuo como centro de la actividad socioeconómica, es la premisa que permite afirmar que la cooperativa, más que una empresa es una organización" (p.48).

La utopía de la intercooperación para (Draperi, 2005) la define como "la economía social es un proyecto para una sociedad alternativa. Estas organizaciones se basan en la acción voluntaria de un grupo de individuos asociados que mutualizan bienes personales y cooperan democráticamente para un objetivo de servicio en lugar de un retorno sobre el capital." (p.70)

Los principios cooperativos

Según lo acordado por la Alianza Cooperativa Internacional los principios doctrinarios del modelo cooperativo rigen para todo el mundo y si los pensamos y reparamos como elementos a tener en cuenta en la constitución de una entidad que como finalidad busque la promoción del ser humano desde la gestión del conocimiento y con este la transformación de entornos favorables para él y los suyos.

Para (Ramírez, Baracaldo, 2015) se denomina principio cooperativo "a un conjunto de normas o reglas de carácter ético, social, económico y político que regulan el comportamiento de los cooperadores y el funcionamiento de las cooperativas" (pág156). A continuación, se presentan los siete principios cooperativos: *Apertura y voluntad de los asociados, Gestión democrática de los asociados, Participación económica de los asociados, Autonomía e independencia, Educación, capacitación e información, Cooperación entre cooperativas e Interés por la comunidad.*

Desafíos cooperativos

Toda organización enfrenta retos permanentes, los procesos de globalización, la apertura de los mercados, las marcadas tendencias de competitividad y eficiencia, enmarcan en muchos casos el desarrollo o futuro de las empresas.

Michel Lafleur (citado por (Bastidas - Delgado, 2015)) presenta los ocho desafíos que las cooperativas propone a la gerencia: *Desafío de la participación, Desafío de la intercooperación de negocios sectoriales, Desafío de la inversión y la capitalización, Desafío del servicio o producto, Desafío de la segmentación, Desafío de la relación de uso, Desafío del desarrollo local, Desafío de la educación cooperativa.*

ISBN: 978-958-52677-2-5

La educación como fundamento del paradigma cooperativo

La educación para las cooperativas ha sido y será un eje fundamental para su propio desarrollo, las organizaciones que no forman de manera permanente a sus asociados directivos y funcionarios en el caso de las cooperativas, no evolucionan de una manera adecuada y tienen más dificultades para su gobernanza y buen gobierno.

Para (Silva Díaz, 2012) la educación "es la que permite a los individuos asociados actuar siempre dentro de un horizonte de aprendizaje que a su vez les permite perfeccionarse como miembros de un colectivo y actores fundamentales en los diferentes escenarios que promueve la cooperación a través de sus distintos ámbitos de participación." (p.60).

Como señala (Arruda, 2005) "el homo lleva en sí potencialidades genéticos (en tanto que individuo), societarios (en tanto que agrupamiento humano y sociedad) y fileticos (en tanto que especie) que le cabe desarrollar hasta la máxima plenitud que le permita su tiempo de existencia. Como único ser consciente – reflexivo, de los que conocemos, él recibió de la vida el poder y la responsabilidad de hacerse sujeto de este desarrollo, como persona y como colectividad" (p.26).

Condiciones de éxito en empresas asociativas

La propuesta de la constitución de una institución de educación superior de carácter cooperativo está localizada en el municipio de San Gil Santander, con el caso del Instituto Coomuldesa como punto de partida.

Un estudio realizado por Berdagué citado por (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Pontificia Universida Javerian, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Chile, Fundación Universitaria de San Gil, 2005) señalan las siguientes condiciones que propician la existencia de factores de éxito en las cooperativas rurales: *Entendimiento compartido de la naturaleza del problema y las soluciones alternativas, La existencia de un grupo que impulse la acción colectiva, La existencia de la confianza como fundamento de la acción a desarrollar, Entendimiento de las independencias sociales*. Igualmente señalan que existen unas variables endógenas como son: la existencia de principios y valores, el sentido de pertenencias, el liderazgo, la capacidad gerencial y empresarial, y la capacidad operativa, y unas variables exógenas como: la integración cooperativa regional y/o sectorial, la presencia de reeditores sociales, y finalmente las políticas gubernamentales y la legislación, variables que influyen en las probabilidades de éxito cooperativo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Línea de tiempo de modelos pedagógicos solidarios en Colombia

En la siguiente tabla, se presenta la línea de tiempo de las experiencias en educación con un modelo solidario que han existido en Colombia:

Tabla 1. Línea de tiempo en instituciones y organizaciones internacionales en el modelo cooperativo y solidario

Año	Institución
1959	Formación Uconalista (Unión Nacional de Crédito Cooperativo, Uconal)
1970	Comisión Nacional de Educación Cooperativa
	Organización Internacional del Trabajo, OIT
	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, FAO
	Asistencia Técnica de Alemania
1980	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
	Universidad Santo Tomás
	Proyecto OIT/Alcecoop
	Pontificia Universidad Javeriana
	Proyecto de asistencia técnica internacional, avalado por el Ministerio del Trabajo, el SENA y el Dancoop
	Fundaciones especializadas del sector financiero cooperativo: Fundecoop – Fundación del Banco Cooperativo, Fundesarrollo – Fundación de Coopdesarrollo y Cooperamos
1990	Crisis generalizada del sector cooperativo
2001	Consolidación del Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, Dansocial

Fuente: (DANSOCIAL y USTA, 2005)

A partir del Decreto 4122 del 2 de noviembre de 2011, Por el cual se transforma el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria -DANSOCIAL en una Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, y como consecuencia del cambio de naturaleza, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la entidad del Estado, adscrita al Ministerio del Trabajo, que tiene la tarea del fomento y el fortalecimiento de las organizaciones solidarias en Colombia (cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, organismos comunales y grupos de voluntariado). (UAEOS, 2019)

Cooperativa y Cooperativismo

El Cooperativismo del mundo reconoce lo señalado por (ACI, 1995) donde definió que: "una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada".

ISBN: 978-958-52677-2-5

Valores cooperativos

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Economía Solidaria

La ley 454 de 1998 en su artículo dos define la economía solidaria como: Para efectos de la presente ley denominase 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.

Educación Superior

Existen vigentes varias decretos ley que debemos considerar en el marco conceptual en relación a las IES Instituciones de Educación Superior la Ley 30 de 1992 las clasifica en los artículo 16 y define esta clasificación en los artículos 17,18 y 19. (Congreso de la República, 1992).

3. Método

Las variables que se tuvieron en cuenta fueron: datos personales, expectativa de estudio, nivel de formación, capacidad económica, grado de conocimiento, programa de interés, razón del ingreso, factores de selección de los programas, fuentes de inversión, situación laboral, práctica laboral, aspectos formativos, tiempo disponible para adelantar procesos de formación, y modalidad.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva, transversal. La población objetivo se definió de la siguiente manera: Estudiantes actuales del Instituto Coomuldesa de los programas técnicos. Los egresados del instituto Coomuldesa, del año lectivo 2018 de todos los programas. Y los estudiantes de últimos grados de Bachillerato de las poblaciones de Charalá, Curití, Aratoca, Oiba y San Gil. Se realizó un censo ya que tomo al 100% de la población objeto de estudio. Y la técnica de recolección se hizo directa, mediante un cuestionario.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Metodología de trabajo

Se llevaron a cabo 6 fases, en la *Fase inicial* se prepararon a los encuestadores para la aplicación de los instrumentos, así como la vinculación de los Rectores de las instituciones educativas donde se aplicaron las pruebas. Siguió las fases de aplicación del instrumento, del proceso de información, análisis de la información, preparación del informe y la fase de toma de decisiones donde se realizó la presentación del informe final a la Junta Directiva del Instituto Coomuldesa.

4. Resultados

Estudio de mercados que determina la oferta de programas de educación superior desde el Instituto Coomuldesa. A continuación, se presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos de la investigación relacionada al ofrecimiento de los servicios educativos de una nueva Institución de Educación Superior en el oriente colombiano.

Resultados aplicados a los colegios de la región

- Alternativas al terminar los estudios de bachillerato: El 71% de los encuestados manifestaron quererlo hacer de forma inmediata. Mientras que el 20% manifestaron querer empezar a trabajar inicialmente y luego si iniciar sus estudios.
- Tipos de estudios superiores: un 77% de los jóvenes manifestaron su deseo de adelantar programas en pregrado universitario, mientras que el 13% estar interesado en un programa tecnológico y un 10% un programa técnico.
- Inversión en los estudios superiores: el 70% cree poder invertir entre 800 mil y Un millón 300 mil pesos para sus estudios.
- Interés de programas de tecnología: mostraron preferencias por estudiar tecnología en entrenamiento deportivo en un 30%, mientras que la tecnología en servicios financieros fue seleccionada por un 29%. Tan solo el 19% los encuestados manifestó interés a través de los resultados del instrumento de estudiar una tecnología en gestión agropecuaria.

Resultados de las Encuestas Aplicadas a los Estudiantes Instituto Coomuldesa

- Usted se encuentra laborando actualmente: El 62% de los estudiantes del Instituto encuestados manifestaron estar laborando en la actualidad, el 38% no cuentan con ingresos producto de su trabajo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

- Ingresos mensuales: el 62% de los encuestados se encuentran laborando en la actualidad, el 58% del total de los encuestados manifiestan devengar menos de 800 mil pesos mensuales.
- Nivel de formación de interés: el 76% de los encuestados quieren continuar con programas de pregrado universitario, el 21% en el nivel de Tecnología y el 3% como técnicos profesionales.
- Instituto Coomuldesa ofertando programas tecnológicos: el 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el Instituto ofrezca programas tecnológicos y el 8% manifestó estar de acuerdo.
- Interés en estudiar un programa tecnológico en el Instituto: el 76% desean estudiar un programa en nivel de pregrado o profesional, frente al interrogante de si estarían interesados en adelantar un programa ofrecido por el Instituto en el nivel tecnológico el 92% manifestó afirmativamente.
- Pagos por estudio tecnológicos: el 94% manifiestan tener la capacidad de invertir entre 1 y 1,5 millones de pesos para sus estudios de educación superior.
- Fuentes de financiación para realizar estudios superiores: el 58% requerir créditos financieros. El 25% recurre a recursos propios y el 17% cuentan con el apoyo familiar para adelantar sus estudios.
- Tiempo para cursar sus estudios de educación superior: el 60% prefieren seguir estudiando los días sábados. El 27% preferiría estudiar entre semana nocturno y un 13 % entre semana diurno.
- Modalidad de estudio: el 46% prefieren la formación presencial sumando por relación que el 23% preferiría una formación presencial y otras a distancia y además el 4%, 10%, 2%, y el 1% que prefieren adelantar sus estudios: presencial fin de semana, presenciales entre semana, presenciales el sábado, presencial (nocturno y fin de semana) respectivamente.

<u>Resultados encuestas aplicadas a egresados programas del Instituto Coomuldesa</u>

- La principal razón para haber ingresado al Instituto: 47% la razón principal del ingreso al Instituto fue la oferta de los programas, el 30% por la calidad académica. El horario

aparece en el 14%, el 5% fue la beca que ofrece el Instituto.

- Factor que considera que fue el más importante en el momento de seleccionar su Programa: solo 2% la reconocen la beca como factor de selección de su programa. El

ISBN: 978-958-52677-2-5

32% señalan que su selección estuvo marcada por el campo laboral. El 26% reconociendo su vocación y 23% reconociendo sus habilidades y destrezas.

- Principales fuentes de recursos para asumir los costos de estudio: El 68% manifestaron que fueron los recursos propios y el 26% que fue la ayuda económica de sus padres.
- Situación laboral actual: el 31% de los egresados ya se encuentran laborando en un cargo a fin con su perfil ocupacional. El 18% a pesar de estar trabajando lo hacen en un oficio distinto al que se han preparado. Como independiente aparece un 13%. Finalmente, el 38% manifestaron estar desempleados.
- Rangos de ingresos mensuales: el 45% tienen ingresos por menos de 800 mil pesos, mientras que el 18% tiene ingresos entre 800 mil y un millón quinientos mil pesos. Y el 32% manifestó no tener ingresos.
- Gusto por continuar un programa de educación superior: el 99% de los encuestados respondieron de manera afirmativa.
- De ofertarse nuevos programas tecnológicos, le gustaría que fuera: el 50% que los programas de educación superior fueran en convenio con universidad nacional, el 24% les interesaría que este proceso se pudiera cumplir con universidades extranjeras. El 19% les gustaría que los programas fueran ofrecidos directamente por el Instituto Coomuldesa.
- Programas tecnológicos que le gustaría estudiar: el 53% manifiestan interés en la tecnología en administración de servicios financieros y un 27% en la tecnología en entrenamiento deportivo. Mientras que la tecnología en gestión empresarial agropecuaria mostro un interés del 6%.
- Pago por estudios tecnológicos: el 85% estarían dispuestos a pagar por sus estudios en tecnologías ente un millón y millón quinientos mil pesos.
- Fuentes de financiación para estudiar: un 45% recurrirían a créditos financieros, el 46% a recursos propios y el 9% requieren el apoyo familiar para continuar sus estudios de educación superior.
- Modalidad que le gustaría que se ofrecieran los nuevos programas tecnológicos: un 44% estudiar de manera presencial entre semana y un 43% Semipresencial, la educación virtual que obtuvo un 3%. Y un 8% la educación presencial y la virtual.

De las otras formas jurídicas posibles

Las corporaciones están conformadas por personas que buscan solucionar sus necesidades a través del trabajo colaborativo fundamentado en sus experiencias y sus conocimientos, y las fundaciones tienen como objetivo el bienestar de las comunidades, es decir el beneficio de terceros.

Si bien la Ley 454 de 1998 no define a las entidades explícitamente si las involucra dentro de un sistema socio económico, organizado de manera asociativa y sin ánimo de lucro, desde donde se pueden identificar este tipo de organizaciones y más aún si observa la estructura organizacional presente en las universidades de naturaleza privada donde las practicas autogestionarias y democráticas se pueden evidenciar.

De las Instituciones de Educación Superior

Como ya lo refería anteriormente las IES y las Universidades en Colombia en su totalidad han definido como forma jurídica las corporaciones o fundaciones. Aunque no se conocen las razones me he atrevido a lanzar algunas hipótesis frente a este hecho que podrían argumentar las decisiones tomada sobre este particular:

- Por solicitud del legislador (Ministerio de Educación Nacional): El desconocimiento del sector de la economía solidaria hace que los funcionarios del ministerio tengan muchas dudas acerca del modelo solidario o cooperativo, así que lo más práctico es orientar la constitución de fundación o corporaciones para este fin. Situación que podría fundamentarse al analizar los orígenes de dos de las universidades conocidas de naturaleza cooperativa. La primera la Universidad Cooperativa de Colombia la que tuvo origen en INDESCO (Instituto de Formación en Cooperativismo) y la Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL, cuyos fundadores fueron todos personas jurídicas de naturaleza cooperativa.
- Vigilancia y Control: unida a la hipótesis anterior la vigilancia y control del estado para las cooperativas específicamente esta encomendado a la Superintendencia de Economía Solidaria. Lo que supondría un conflicto entre la Superintendencia y el Ministerio de Educación Nacional. Situación que ha sido sorteada satisfactoriamente en el caso de las cooperativas de transporte. Que están vigiladas en lo relacionado al sistema

ISBN: 978-958-52677-2-5

organizativo y administrativo por la Superintendencia de Economía Solidaria y en relación al servicio de transporte se entienden con el Ministerio de Transporte.

- El temor existente en los fundadores o aportantes principales en generar una alta participación democrática entre los usuarios de los servicios alumnos y padres de que como consecuencia pierdan el control administrativo y financiero de la Institución de Educación Superior a crear. Situación que podría estar reglamentada en el contrato social ó estatuto, donde se garantice el control administrativo y financiero a los fundadores de la I.E.S.
- Se ha declarado desierto la participación en el Consejo Nacional de Educación Superior - CESU de la representación de las universidades de carácter jurídica de economía solidaria: el CESU, es un comité de carácter permanente, como organismo de Gobierno Nacional vinculado al Ministerio de Educación Nacional, con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría. En él entre otros se tiene por ley la participación de un rector de la universidad de carácter de economía solidaria.

Estas hipótesis son de singular importancia, si son tenidas en cuenta en el momento de elaborar la propuesta del modelo de gestión cooperativa (solidaria) se logra con ella proporcionar la motivación para que en Colombia se pueda registrar las primeras instituciones de educación superior de carácter solidario.

De los modelos de gestión administrativa universitaria

Realizando una observación de las estructuras organizacionales de varias universidades privadas se puede concluir que responden en términos generales a la propuesta de la Ley 30 de 1992 para las universidades públicas donde se menciona de manera concreta los escenarios de administración, control y apoyo.

En términos generales la ley provoca la conformación de un Consejo Superior como máxima autoridad administrativa y un Consejo Académico como máxima autoridad académica. En el primero se solicita que la comunidad educativa esté representada, es decir estudiantes, profesores, exalumnos, sector productivo entre otros.

Modelo de Gestión Cooperativo

De acuerdo al Artículo 98 de la Ley 30 de 1992 las instituciones privadas de Educación Superior podrán ser personas jurídicas, organizadas como corporaciones, fundaciones o instituciones de economía solidaria, para nuestra apuesta desarrollaremos

ISBN: 978-958-52677-2-5

un modelo de gestión dentro del marco de la economía solidaria y dentro de esta se ha seleccionado al Modelo de Gestión Cooperativo.

Según la ACI, el modelo de gestión cooperativo se fundamenta en la satisfacción de las necesidades de sus miembros o el cumplimiento de las aspiraciones de estos, unen a las personas de manera democrática e igualitaria, ya sean clientes, empleados o usuarios. Actúan bajo unos principios internacionales que propenden por la construcción de un mundo mejor a través de la cooperación. Esta definición en el contexto y análisis del propósito de proponer un modelo de gestión para una institución de educación superior para nada riñe con la intensión del legislador al reglamentar el servicio de la educación superior privada, todo lo contrario, este aporta e inspira a que la educación sea un derecho universal.

Dentro del modelo cooperativo existen varias clases posibles de acuerdo a la Ley 79 de 1988, las cooperativas de carácter especializado que como su nombre lo indica solo ejercen una actividad, en este grupo se encuentran las cooperativas especializadas de educación que pueden estar integradas por usuarios y trabajadores y que atendiendo los objetivos de la propuesta de modelo cooperativo está dentro de las opciones a seleccionar; por otra parte están las cooperativas de servicios múltiples, y finalmente las cooperativas integrales que desarrollan dos o más actividades conexas y complementarias entre sí. Para este caso, la integralidad de la educación que ofrece el Instituto Coomuldesa, en la educación formal desde el preescolar al bachillerato con el Colegio Cooperativo y la educación informal y la formación técnica para el trabajo y desarrollo humano desde el Instituto y ahora con la apuesta elevar el proceso a la formación como I.E.S Institución de Educación Superior la convertirían en un modelo de gestión cooperativo único en el país clasificada como Cooperativa Integral de Servicios de Educación.

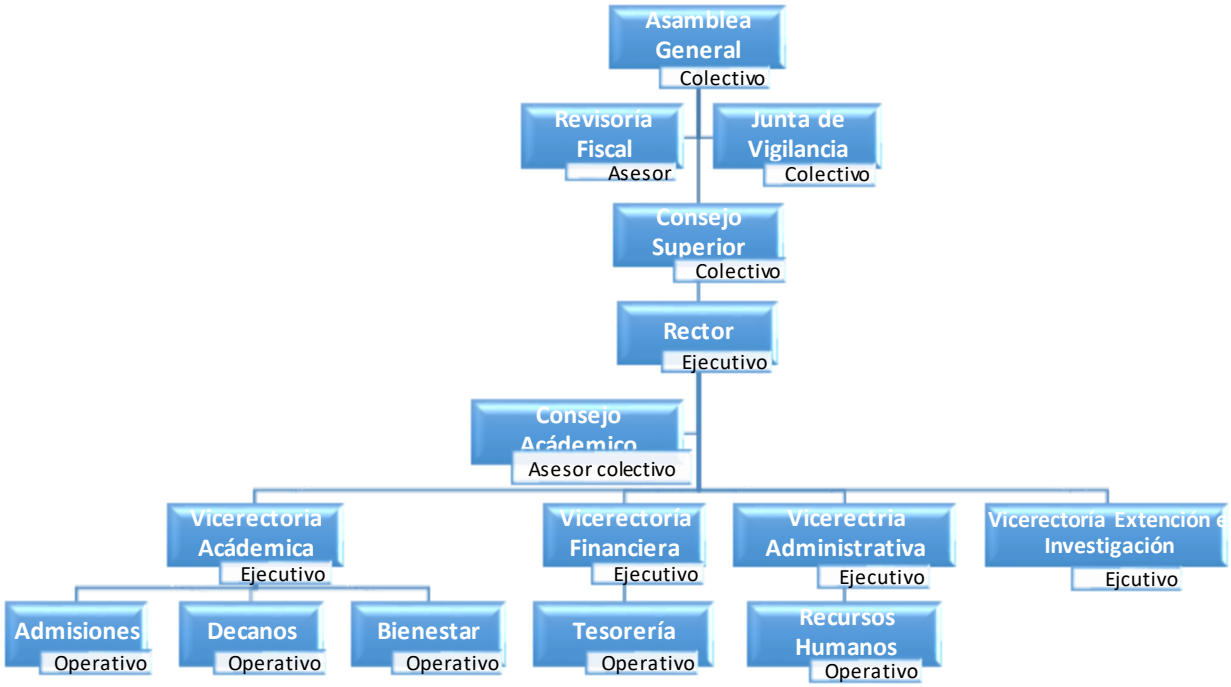
Sin embargo, observando la misma Ley 79, y ante la estructura administrativa ya adoptada por el Instituto Coomuldesa, la cual hasta el momento ha sido funcional y le ha permitido que personas naturales y jurídicas hagan parte de la misma con una participación democrática en proporción a sus responsabilidades, la propuesta del Modelo de Gestión Cooperativa para la nueva I.E.S es la de Institución Auxiliar del Cooperativismo. De acuerdo a lo señalado en el Artículo 94 de la Ley 79 del 88 "Los organismos cooperativos podrán, directamente o en forma conjunta, crear instituciones auxiliares del cooperativismo orientadas exclusivamente al complimiento de actividades de apoyo o complementación a su objeto social".

ISBN: 978-958-52677-2-5

Propuesta de modelo de gestión organizacional.

La propuesta de gestión organizacional cooperativa tendría la siguiente estructura:

Ilustración 1. Gestión organizacional cooperativa



Fuente: Elaboración propia

La anterior estructura nos representa gráficamente un Modelo de Gestión Cooperativo aplicado a una institución de educación superior colombiana, se logran identificar los cuerpos colegiados o colectivos de administración y control, los entes asesores, así como los niveles ejecutivos y operativos.

A continuación, se ampliará las definiciones e integración de los organismos máximos de administración y control de acuerdo a la estructura presentada:

Asamblea General

Órgano de dirección máximo que se reúne solo una vez al año de manera ordinaria o de manera extraordinaria de acuerdo a las necesidades o requerimientos. La Asamblea General deberá estar integrada por delegados de los fundadores, asociados usuarios o beneficiario de los servicios, Estudiantes, Egresados, Docentes, Miembros del Sector Productivo. Las elecciones de los representantes de los asociados estudiantes, exalumnos y docentes serán democráticamente por voto secreto.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Consejo Superior

El Consejo Superior es el máximo organismo de administración de la Institución. Estará integrada por cinco (7) miembros principales: fundadores, asociados estudiantes, asociados exalumnos, asociados del sector productivo y sus respectivos suplentes.

Rectoría

El Rector es el Representante Legal de la institución, principal ejecutor de las decisiones que tome el Consejo Superior, jefe de la administración y superior jerárquico de todos los empleados de la entidad. Será nombrado por el Consejo Superior y podrá ser removido de acuerdo a las normas legales.

Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia tendrá a su cargo el control social de la institución, Este organismo de control estará conformado por tres miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Un renglón conformado por un miembro principal y un suplente de la Junta de Vigilancia, corresponderá a los asociados delegados de los asociados usuarios (alumnos, exalumnos o profesores).

La Junta de Vigilancia responderá ante la Asamblea General por el cumplimiento de sus funciones, las que debe desempeñar tal como lo establece la ley, los presentes estatutos y su respectivo reglamento.

Revisor Fiscal

La fiscalización general, la vigilancia y revisión contable entre otros, estará a cargo de un Contador Público Titulado, con matrícula vigente, elegido por la Asamblea General, el cual podrá ser reelegido o removido libremente. También le corresponderá a la Asamblea General fijarle honorarios y nombrar su respectivo suplente.

Consejo Académico

El consejo académico es la máxima autoridad académica de la institución y asesora del rector en esta materia. Sus reuniones ordinarias serán mensuales y extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten. Está integrado por: El Rector que lo presidirá. La vicerrectoría académica. Los Decanos o directores de programas académicos. Un representante de los profesores. Un Representante de los estudiantes. Los representantes de los estudiantes y docentes serán elegidos democráticamente, mediante la nominación libre y autónoma en votación secreta.

Alcance Estratégico

El Modelo de Gestión Cooperativo tiene como alcance el nivel estratégico es por ello que hasta el nivel de tipo ejecutivo de la rectoría se ha considerado necesario definir

ISBN: 978-958-52677-2-5

su operación y funcionamiento. Los demás niveles ejecutivos y operativos responden a la dinámica relacionada con las organizaciones de las instituciones de educación superior, la cual será de desarrollo particular dependiendo del alcance que se le imprima en los estudios de factibilidad financiera, administrativa y académica, que deberán prepararse en una etapa futura para complementar el estudio de factibilidad. Con el desarrollo de este modelo se considera viable que en Colombia pueda constituirse una institución de educación superior de forma de economía solidaria o cooperativa.

5. Conclusiones y discusión

A continuación, se presenta las conclusiones teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Marco de Referencia: Una vez desarrollado el proceso del marco de referencia, se logró concluir que el modelo cooperativo es su objeto, valores y principios y fines es compatible para el desarrollo de actividades de educación formal.

Es el Instituto Coomuldesa una entidad de naturaleza cooperativa, registrada ante la Superintendencia de economía solidaria del país con el propósito fundamental de prestar servicios de educación.

Existe en el país legislación para las empresas dedicadas a la educación formal universitaria y además a las empresas de economía cooperativa solidaria, esta situación puede generar cierta incertidumbre. Sin embargo, se conoce de empresas cooperativas que responden a dos legislaciones. Como el caso de las cooperativas de transporte que estando registradas en la Superintendencia de economía solidaria el servicio lo controla y reglamenta el Ministerio de Transporte.

Viabilidad de Mercado: El Estudio de Mercados realizado da como resultado favorable para la implementación de una Institución de Educación Superior IES. Preferiblemente con programas universitarios (pregrados). Existe una preferencia por los programas de pregrado, sobre los técnicos profesionales o tecnologías. Se identifica un mercado potencial favorable para los programas declarados como apuesta en el instrumento aplicado a los estudiantes de los grados 11 de los colegios. El reconocimiento de los programas técnicos laborales ofrecidos por el Instituto Coomuldesa es aceptable en los estudiantes de los colegios. Más de la mitad de los estudiantes actuales del Instituto están laborando o devengando ingresos por actividad laboral, lo que les facilitaría la oportunidad de estudiar un programa profesional ofrecido por el Instituto. El 62% de los estudiantes del instituto tienen algún tipo de ingreso, producto de una actividad laboral.

Los cual los convierte en sujetos de crédito educativo en una eventual de necesidad financiera para lograr continuar con los estudios profesionales. La educación virtual no considerada como una opción apetecible, en cambio si lo es la presencial.

Modelo de Gestión: El Modelo de Gestión Cooperativo analizado y propuesto por la investigación tiene como alcance el nivel estratégico. Su operación se ha definido hasta el nivel de tipo ejecutivo (rectoría). Los demás niveles ejecutivos y operativos responden a la dinámica relacionada con las organizaciones de las instituciones de educación superior, la cual será de desarrollo particular dependiendo del alcance en los estudios de factibilidad financiera, administrativa y académica, que deberán prepararse en una etapa futura para complementar el estudio de factibilidad.

El análisis desarrollado durante el proceso de investigación nos permite concluir que el modelo de gestión de organizaciones cooperativas es totalmente viable y homologable a la gestión definida en la actualidad para las instituciones de educación superior por parte del Ministerio de Educación Nacional.

Referencias

ACI. (1995). *CONGRESO INTERNACIONAL MARCHESTER*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de aci americas: https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456

Amado, A. Y. (2008). *Investigación de mercados para la creación de un Instituto de formación técnica laboral por competencias.* Bucaramanga.

Arruda, M. (2005). *Humanizar lo infrahumano*. Montevideo, Uruguay: Editorial Nordan, Icaria Editorial, S.A.

Bastidas - Delgado, O. (2015). *La identidad cooperativa*. Caracas: Editora Galaxia C.A.

Bearzotti, L. (2018). ndustria 4.0 y la Gestión de la Cadena de Suministro: el desafío de la nueva revolución industrial. *Gaceta Sansana, 3*(8), 1-7.

CONGRESO. (08 de Febrero de 1994). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de https://www.mineducacion.gov.co: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Congreso de la República. (23 de Diciembre de 1988). *Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de http://www.orgsolidarias.gov.co: http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Ley%2079%20de%201988.pdf

Congreso de la República. (18 de DICIEMBRE de 1992). Decreto Ley 30. Bogotá, DC, COLOMBIA.

Congreso de la República. (28 de Diciembre de 1992). *Ministerio de Educación Nacional*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

Congreso de la República. (19 de Julio de 2002). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de https://www.mineducacion.gov.co: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86432_Archivo_pdf.pdf

CONSTITUYENTE. (6 de Julio de 1993). *CORTE CONSTITUCIONAL*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de http://www.corteconstitucional.gov.co: http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf

DANSOCIAL y USTA. (2005). *Inventario Sistematizado de Experiencias en Educación Solidaria en Colombia*. Bogotá.

Draperi, J.-F. (2005). *Making Another Word Possible*. Montreuil: Presses de L'Économie.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Pontificia Universida Javerian, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Chile, Fundación Universitaria de San Gil. (2005). *Éxito e innovación en la gestión: las cooperativas como agentes del desarrollo local*. San Gil.

Ramírez Baracaldo, B. (2015). *Teoría y doctrina de la cooperación*. Bogotá: ediciones ANTROPOS.

Silva Díaz, J. A. (2012). *Educación para la cooperación* (Vol. 2). Bogotá: Fondo Nacional Universitario I.A.C.

UAEOS. (17 de octubre de 2019). *Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias*. Obtenido de Organizaciones solidarias: https://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/qui%C3%A9nes-somos

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 10. Grupo de WhatsApp: herramienta de comunicación para mediar la relación Universidad estudiantes frente a la virtualización de los procesos académicos debido a la crisis suscitada por el Covid-19

María Alejandra Castillo Arrieta[1], Yarlenis Muñoz Canchila [2]

1. Introducción

La presente investigación se refiere al análisis de las relaciones que se establecen por parte de un grupo social formal, todo esto a través de grupos de WhatsApp dirigidos por la coordinación académica del programa de Administración de Empresas, cuyo fin es mantener informado a los estudiantes sobre los procesos académicos que ofrece esta institución a raíz del Covid-19 y la virtualización de la educación. Hoy día, las redes sociales son representadas como formas de comunicación electrónica, donde todos los cibernautas crean comunidades online para compartir ideas, información, mensajes personales, y otros contenidos (Candele, 2017). Asimismo, son necesarias para crear vínculos de comunicación y concebir alternativas de información. Al respecto Maria Azua (citado por Hútt, 2012) afirma "La verdadera revolución está teniendo lugar justo en este momento, y son las redes sociales".

En el mundo globalizado donde las instituciones de educación superior (IES) se definen como organizaciones, las cuales "crean valor agregado mediante la generación y difusión del conocimiento, y la prestación de servicios a la comunidad o sociedad" (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017). Es así, como se establece un imperativo de vinculación con su medio, identidad y cultura para favorecer el desarrollo integral de la sociedad. A raíz de la actual emergencia sanitaria que el mundo atraviesa debido al covid-19 los sectores de la economía se han visto afectados, y entre estos, el de la educación superior. Lo que ha llevado a que dichas instituciones busquen alternativas de comunicación efectivas para interrelacionarse con el estudiantado, donde los canales de información otorguen una interacción permanente entre sus integrantes y garantice información verídica, oficial. Muchas organizaciones educativas han optado por utilizar la red social y más específicamente, grupos de WhatsApp como una herramienta de

[1] Bachiller, estudiante, Universidad del Atlántico, Colombia. malejandracastillo@mail.uniatlantico.edu.co..
[2] Bachiller, estudiante, Universidad del Atlántico, Colombia. ycmuñoz@mail.uniatlantico.edu.co.

ISBN: 978-958-52677-2-5

comunicación indispensable en tiempos de crisis, como es el caso de estudio presentado en cuestión.

Sin duda alguna, la virtualización ha traído grandes desafíos para cada uno de los actores que conforman la comunidad universitaria, y uno de los mayores retos para los estudiantes es encontrar información precisa frente a los procesos académicos que brinda su institución, y es gracias a los grupos de WhatsApp oficiales dirigidos por las diferentes facultades que pueden estar rápidamente más informados. Es así, como más adelante se analiza la relación que trae consigo esta red social, para establecer una comunicación efectiva en una institución educativa del caribe colombiano.

2. Fundamentación teórica

2.1. Organización

Existen diferentes concepciones sobre el termino organización, autores como (Chiavenato, 2006) hace referencia a "la organización corno entidad social, en la cual las personas interactúan para alcanzar objetivos específicos y, por otro lado, **o**rganización como función administrativa y parte del proceso administrativo (planeación, dirección, coordinación y control)" (p.72). Una definición más completa de organización es dada por Arthur Stinchcombe (citado por Chiavenato, 2006) quien concibe a la organización como una unidad social dentro de la cual las personas alcanzan relaciones estables, (no necesariamente frente a frente), entre sí, para facilitar el alcance de un conjunto de objetivos o metas". Dentro de las organizaciones se identifican dos grupos: formales e informales. De acuerdo con (Robbins & Judge, 2009),

Los grupos informales son aquellos definidos anticipadamente por la estructura de la organización, con trabajos designados que establecen tareas, actividades y relaciones específicas. A diferencia de éstos, los grupos informales son alianzas que no están estructuradas de manera formal ni determinadas por la organización. (p.284).

En realidad, ambos se complementan y se influencian recíprocamente. La organización informal trasciende a la organización formal, por lo que los líderes deben saber integrar estos dos grupos para lograr las metas propuesta por la organización.

2.2. Comunicación

En un mundo globalizado, los líderes de hoy tienen nuevos retos al planteársele problemas más difíciles dentro y fuera de la organización. Uno de estos es la falta de

información para actuar en los procesos de cambio, como consecuencia de una mala o poca comunicación al interior de las organizaciones.

La comunicación se define como el intercambio de información entre personas y constituye uno de los procesos esenciales de la experiencia humana y de las organizaciones y es que estas, "dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros, sobre todo cuando el entorno cambia imprevisiblemente" (Barrios, Niebles, & Suárez, 2016, pág. 105). De acuerdo con (Robbins & Judge, 2009) "la comunicación tiene cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información" (p. 351). Para nuestro estudio solo se abordará la última función que ejecuta la comunicación, la cual "se relaciona con su rol para facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección". (Robbins & Judge, 2009, pág. 352). Por otro lado (Stephen & Coulter, 2014) señalan que actualmente, "La tecnología ha cambiado de manera radical la forma en que se comunican los miembros de la organización, proporciona a los colaboradores información más completa para tomar decisiones más rápidas; oportunidades para colaborar y compartir información". Sin duda alguna la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación son claves en este proceso.

2.3. Redes sociales

"Hoy en día la nueva frontera está representada por las redes sociales, formas de comunicación electrónica, a través de las cuales los usuarios crean comunidades online para compartir ideas, información, mensajes personales y otros contenidos" (Stephen & Coulter, 2014, pág. 15). Al respeto Carlos Lozares (citado por Ávila, 2009) afirma: "la red social se puede entender como un conjunto claramente definido de actores que se encuentran vinculados mutuamente a través del establecimiento de relaciones sociales" (p. 65).

Desde el punto de vista de Elina Dabas (Citado por Madarriaga, Sierra & Abello, 2003) concibe, Las redes sociales como sistemas abiertos que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales favorecen la potenciación de los recursos que posee (…). Así, los diversos aprendizajes que una persona realiza se potencian cuando son socialmente compartidos en procura de solucionar un problema común. (p. 13).

ISBN: 978-958-52677-2-5

Una de las redes sociales más grandes es WhatsApp que cuenta con más de 2.000 millones de usuarios en todo el mundo. La cifra convierte a WhatsApp en la segunda red social más popular del planeta, solamente superada por los 2.500 millones de usuarios activos con los que Facebook asegura contar (El País, 2020). De acuerdo con (Redacción Tecnósfera, 2020) esta red social, "duplica la de los usuarios de Instagram (1.000 millones) y que habla de más de la mitad de los 4.200 millones de usuarios que usan internet en el mundo según Naciones Unidas".

Por tal motivo "el estudio de las redes sociales ha constituido un elemento de análisis esencial del ser humano dentro de los grupos y en general de la sociedad" (Ávila, 2009).

3. Objetivos

Objetivo general

Analizar el contenido publicado en un grupo de red social: WhatsApp, administrado por la coordinación académica del programa de administración de empresas como herramienta para interactuar con los estudiantes frente a la virtualización de los procesos académicos.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos distintivos del grupo de la red social WhatsApp frente a la virtualización de los procesos académicos.
- Enumerar los beneficios impartidos por el grupo de la red social como medio de comunicación en los procesos académicos.
- Evaluar el impacto de la red social WhatsApp en los estudiantes del programa de Administración de Empresas.

4. Método

Esta investigación se abordará desde un enfoque cualitativo de tipo etnográfico de corte transversal dado que se pretende lograr descripciones detalladas de situaciones, interacciones y comportamientos en un momento determinado del grupo observado, incorporando experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por la unidad objeto de estudio como lo describe Giddens y Griffiths (citado por Hernández, (2012).

Esta propuesta investigativa plantea el uso de la técnica de Análisis de contenido tomando como unidad de análisis un grupo social de WhatsApp administrado por el

ISBN: 978-958-52677-2-5

coordinador del programa de Administración de Empresas y conformado por estudiantes pertenecientes a este programa. Para el tratamiento y análisis de la información recolectada se utilizará el software de análisis de contenido ATLAS. ti.

5. Resultados

Gracias a la unidad hermenéutica del software ATLAS. ti y la codificación de los datos que da lugar a diferentes códigos y posteriormente, generar una o varias redes conceptuales que nos permite comenzar la fase de conceptualización haciendo uso de las relaciones y vínculos entre los diferentes códigos.

En la siguiente tabla, se muestran las relaciones predeterminadas aportadas por el programa con sus símbolos y lo que denota cada uno de ellos y si estas, no se ajustan a las necesidades de la investigación, implica la creación de otro tipo de relaciones entre los elementos.

Tabla 2. Tipos de relaciones en el software ATLAS. ti versión 8

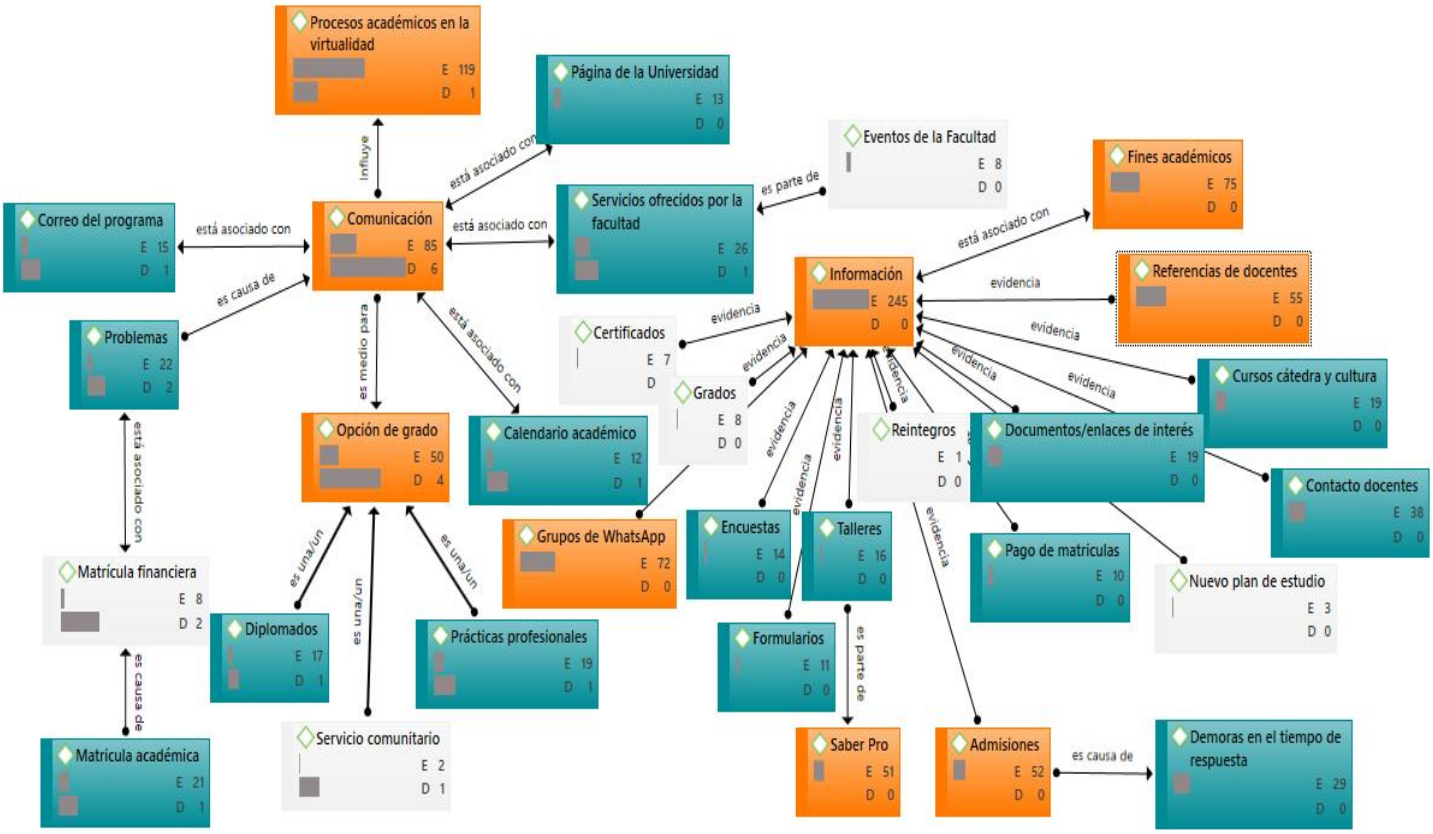
Tipos de relaciones	
Relaciones definidas por el programa	Relaciones definidas personalmente
=> "es causa de"	+ "es medio para"
[] "es parte de"	" "influye"
Es una "es un/una	-; "evidencia"
*} "es una propiedad de"	
== "está asociado con"	

Fuente: Elaboración propia a partir del software ATLAS. ti versión 8 (2020).

Las redes estructurales que configuran el grupo social en WhatsApp estudiado en cuestión se muestra en la gráfica 1 y permite establecer las relaciones entre los códigos, es decir, la creación de estructuras teóricas. Tal como afirma Miguel Martínez (citado por González & De Castro, 2005) a través de las redes estructurales o conceptuales (networks) se tiene la ventaja de usar la metáfora grafica y el enfoque del hemisferio central derecho, utilizando procesos holísticos, gestálticos y estereognósicos, es decir, multidimensional.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Ilustración 1. Modelo de red grupo social de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia a partir del software ATLAS. ti versión 8 (2020).

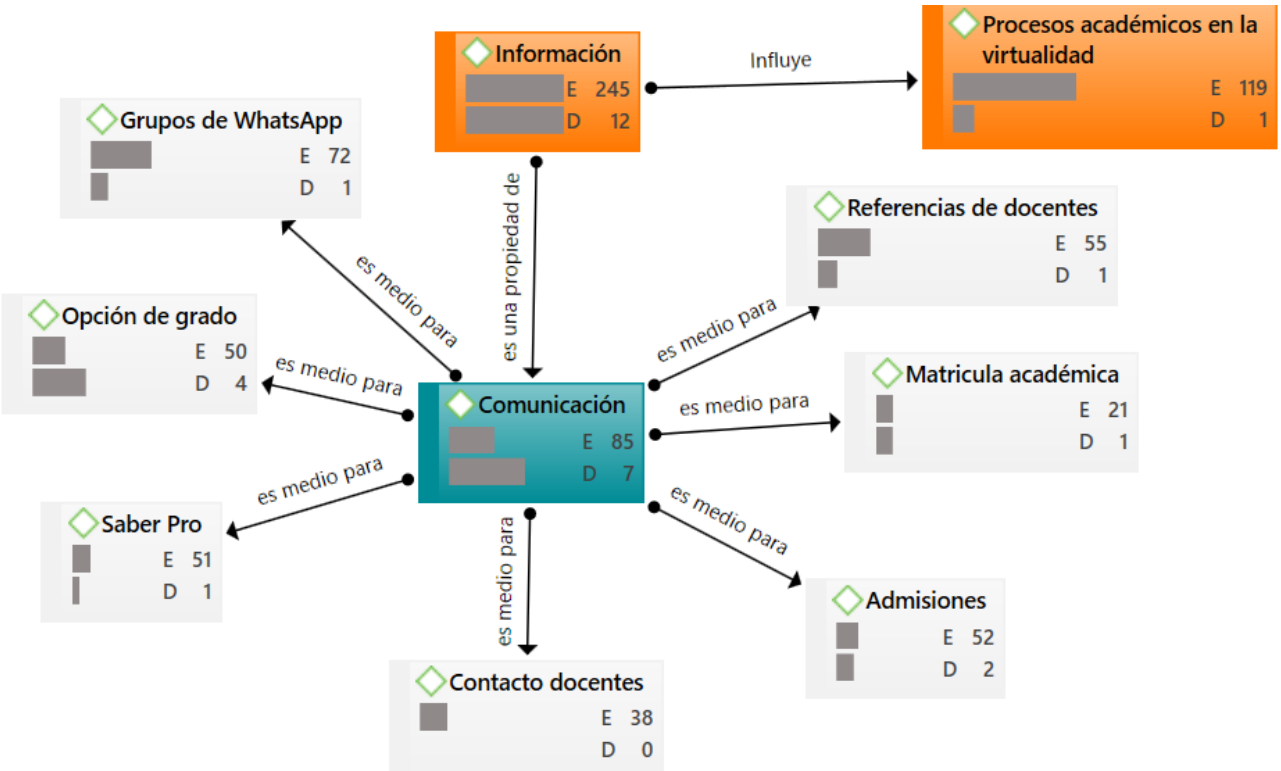
Esta red permite evidenciar las relaciones existentes en el grupo social de WhatsApp frente a la virtualización en los procesos académicos llevados a cabo durante el 30 de marzo (fecha en la que se crea el grupo) y 14 de octubre (fecha en la que se llevó a cabo la matrícula académica para el programa de Administración de Empresas), dejando entrever una serie de factores principales, en color naranja y factores secundarios, en color turquesa. Cabe mencionar que, la red ofrece información adicional sobre la densidad de las categorías, es decir, el número de códigos relacionados con la cita y enraizamiento que es la cantidad de veces que se ha vinculado el código a las citas.

Entre las categorías que cuentan con un mayor enraizamiento (véase ilustración 2) se encuentra en primer lugar información y es aquí, donde los diferentes actores que conforman el grupo social plantean sus diferentes inquietudes, problemas, situaciones y esperan mediante la colaboración ser respondidas. Seguidamente procesos académicos en la virtualidad, conjunto de procesos que tienen relación con la matrícula académica, financiera, las opciones de grado y como estas se están llevando a cabo durante la virtualidad. Asimismo, encontramos que los estudiantes del programa de administración

ISBN: 978-958-52677-2-5

de empresas pertenecientes a este grupo han encontrado información con fines académicos, como lo son, consultas referentes con el Departamento de Admisiones, recomendaciones hechas por estudiantes acerca de los docentes; medios de contactos, datos y fechas acerca de las pruebas Saber Pro e información para unirse a grupos de WhatsApp correspondientes a las asignaturas que han de cursar durante su periodo académico.

Ilustración 2. Modelo de red entre las categorías con mayor enraizamiento



Fuente: Elaboración propia a partir del software ATLAS. ti versión 8 (2020).

De igual forma se hace necesario para la investigación identificar factores secundarios, que permiten evidenciar las relaciones con los factores principales y posteriormente evaluar los beneficios impartidos por el uso del grupo social como medio de comunicación de los procesos académicos. Encontramos, como primer factor secundario, contacto con docentes (véase grafica 2), los estudiantes al encontrarse en un entorno nuevo necesitaban ponerse en comunicación con cada uno de sus docentes para informarse acerca de se llevarían a cabo las clases. Por otro lado, los estudiantes daban cuenta de un tiempo de respuesta muy amplio por el Departamento de Admisiones en temas concernientes como extensión de créditos, pago de matrículas, certificados, temas importantes para su continuidad durante el semestre.

ISBN: 978-958-52677-2-5

6. Conclusiones y discusión

Reconociendo los factores primarios y secundarios se establecieron diferentes relaciones entre estos; como describe la ilustración 1: La comunicación influye en los procesos académicos y más en tiempos de crisis, como lo es el Covid-19 que ha llevado a la virtualidad en la educación. Este grupo en WhatsApp brinda información a los estudiantes pertenecientes al programa de Administración de Empresas, estableciendo un vínculo social entre compañeros; instaurando un canal de comunicación veraz, para dar respuesta a las diferentes inquietudes, problemáticas que se tengan en torno al semestre académico de forma que permita tomar decisiones de forma más rápida y ajustada a la realidad. Las interacciones que se producen por parte de los actores que configuran el grupo, se remonta a fines exclusivamente académicos. La investigación incorpora y permite entrever los diferentes elementos distintivos que configuran las relaciones presentes en un grupo en WhatsApp conformado por estudiantes del programa de Administración de Empresas ante la virtualización de los procesos académicos que ofrece una universidad del Caribe Colombiano. (Ilustración 1).

Con relación a los beneficios que este grupo de WhatsApp ha proporcionado a sus miembros, tenemos: mayor comunicación de los diferentes servicios ofrecidos por la facultad. Así. Como cada uno de los eventos (conferencias, diplomados, talleres) que el programa de administración de Empresas ha organizado en el marco de la pandemia y poniéndolos a disposición de los estudiantes para una formación integral. Medio de comunicación para atender las solicitudes, preguntas, inquietudes por parte de los estudiantes y se obtiene la información necesaria, veraz para una toma de decisiones acertada. Tal como afirma (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017) "el propósito de la comunicación es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos" (p.472). Sin embargo, se evidencia una sobrecarga de información que hace que mucho de sus miembros abandonen dicho grupo. Al respecto (Robbins & Judge, 2009) señalan, "los individuos tienden a seleccionar, ignorar, dejar pasar u olvidar algo. O procesan más hasta que la situación de sobrecarga termina. Sin importar lo que hagan, el resultado es la pérdida de información y una comunicación menos eficaz" (p. 369).

Sin duda alguna, las redes sociales, como la mayoría de las tecnologías, tienen el potencial no sólo de otorgar beneficios, sino también de tener implicaciones indeseables. Es preciso anotar, que han sido más los beneficios que ha traído el grupo social estudiado en cuestión, el cual opta por formular y plantear sus problemas y obtiene por medio de la colaboración, la información oportuna y necesaria. Convirtiéndose esta, en referente para

problemas similares que presenten demás miembros del grupo, convirtiéndose así en información útil y disponible en cualquier momento y constituyendo una herramienta de comunicación que facilita el flujo de información entre los usuarios, para mediar la relación universidad estudiantes frente a la virtualización que la educación enfrenta.

Referencias

Ávila, J. (2009). Redes sociales, generación de apoyo social ante la pobreza y calidad de vida. *Revista Iberoamericana de PsicologÍa; Ciencia y Tecnología*, 65-73.

Barrios, I., Niebles, W., & Suárez, F. (2016). *Una mirada Global a los elementos de la Administración. Desde una perspectiva Teórica*. Maracaibo: Ediciones Astro Data S.A.

Candele, V. (2017). Las características de las redes sociales y las posibilidades de expresión abiertas por ellas. La comunicación de los jóvenes españoles en Facebook, Twitter e Instagram. *Revista de las Red de Hispanistas de Europa Central*, 201-218. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6319192

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

El País. (12 de Febrero de 2020). *CincoDías*. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/02/12/companias/1581522641_035310.html

González, C., & De Castro, D. (2005). Investigación cualitativa asistida por ordenador en economía de la empresa. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 45-58.

Hernández, I. (2012). Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social. *Revista Rastros Rostros, 14*, 57-68.

Hútt, H. (2012). Las redes sociales: Una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 121-128. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *ADMINISTRACIÓN. Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (Decimoquinta ed.). México: McGraw.Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.

Madarriaga, C., Sierra, O., & Abello, R. (2003). *Redes sociales: infancia, familia y comunidad*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Redacción Tecnósfera. (20 de febrero de 2020). *El Tiempo*. Obtenido de https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/whatsapp-llega-a-2-mil-millones-de-usuarios-hitos-de-la-aplicacion-463384

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson Educación.

Stephen, R., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimosegunda ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 11. Analisis de la gestión organizacional y de innovación en los restaurantes de comidas rapidas del área urbana en el municipio de Agua de Dios, departamento de Cundinamarca, durante los meses de confinamiento del año 2020.

Yesid David Hernández León

1. Introducción

En la primavera del año 2009 surgió el virus de la Influencia H1N1 detectado primero en los Estados Unidos y se propagó rápidamente por todo el país y el resto del mundo indico los CDC (Centros para el Control y Prevención de Enfermedades) aunque la pandemia de influenza afectó principalmente a niños, jóvenes y adultos de mediana edad, el impacto del virus de influenza (H1N1) en la población mundial durante el primer año fue menos grave que las pandemias anteriores. La llegada del virus Covid-19 (Coronavirus) en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan (China), este virus se propagó hacia toda la población mundial incluyendo a Colombia causando un fuerte impacto negativo en la economía.

Casi 3 millones de micro y pequeñas empresas cerraron sus establecimientos indica estudio realizado por la ONU. En el estudio se recomendó a los Gobiernos adoptar una serie de medidas para apoyar a las empresas, entre las que destacan ampliar los plazos y los alcances de las líneas de intervención en materia de liquidez y financiamiento y cofinanciar la nómina salarial durante seis meses para evitar la destrucción de capacidades.

Esta investigación se realizó en base al fuerte impacto negativo que ocasiono el confinamiento en el municipio de Agua de Dios (Cundinamarca) teniendo como población de análisis a los comerciantes de comidas rápidas ya que a las circunstancias como ellos operan y distribuyen sus productos se consideró que fue de los sectores más vulnerables. La metodología de investigación fue cuantitativa- descriptiva, dirigida a recolectar información por medio de un cuestionario estructurado. El documento hace un recuento por el principal marco teórico y estado del arte alrededor de las características socio- económicas de los negocios de comidas rápidas, la innovación y la gestión de la pandemia; posteriormente se presenta el instrumento de medición empleados y por último se relacionan los principales resultados de las tres variables de análisis en el presente artículo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

2. Fundamentación teórica

Marco Teorico y Estado del Arte

Contexto del municipio de Agua de Dios

Tomado por la página web oficial de la Alcaldía Municipal de Agua de Dios el informe de Plan Municipal Gestión de riesgo de desastres de Agua de Dios se especifica que es un municipio perteneciente al Departamento de Cundinamarca en Colombia, se encuentra ubicado en la provincia del Alto Magdalena, entre Girardot y Melgar, a 114 km de Bogotá D.C. (Bermudes, Enrique, 2019).La población del Municipio de Agua de Dios de acuerdo con los datos y proyecciones de DANE para 2018 afirma que la cabecera municipal tenía 8839 habitantes y la zona rural tenía 2676 habitantes para un total de 11515 habitantes (Bermudes, Enrique, 2019).

Según datos estadísticos del informe de Plan Municipal Gestión de riesgo de desastres de Agua de Dios, tomado por la página web oficial de la Alcaldía Municipal de Agua de Dios afirma que la participación de la mujer en el total de la población de Agua de Dios para el año 2018,,equivale al 49.4% (5302 mujeres), mientras que los hombres tienen una participación del 50.6% (5431 hombres) (Bermudes, Enrique, 2019).

De acuerdo con El informe de Plan Municipal Gestión de riesgo de desastres de Agua de Dios, tomado por la página web oficial de la Alcaldía Municipal de Agua de Dios especifica que las proyecciones de población para el municipio de Agua de Dios se realizaron a partir de la información del Censo de 2005 del DANE y empleando los métodos aritmético, geométrico y exponencial; teniendo como referencia la población proyectada en el censo del 2005 al año 2020 y asumiendo que la tendencia de crecimiento se comportará según las proyecciones, se estima que para el año 2026 Agua de Dios alcanzará una población cercana a los 15 mil habitantes (Bermudes, Enrique, 2019).

Innovación y Gestión Organizacional.

De acuerdo con investigaciones como (Acuña Robayo, 2016) por los inmensos cambios que se ha tenido tecnológicamente, demográficamente, socio ambientales y socioeconómicos muchas empresas han tenido que competir y verse en la obligación de innovar en sus procesos de producción, en su gestión organizacional y mercadeo de sus productos posteriormente cambiando o modificando la forma de comunicarse la empresa en el mercado.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Las empresas actualmente no son capaces de realizar inversiones en la parte de innovación ya que la mayoría de sus administradores o directivos consideran regirse por lineamientos basados en lo ya investigado y lo que ha hecho que sus competidores tuvieran éxito (Acuña Robayo, 2016) Las empresas deben prosperar en el mercado con mayor posicionamiento de branding para lo cual es necesario que administren los recursos con énfasis en los procesos de innovación (Cerna Puga Villareal & Martinez, 2008)

Las empresas para que logre una idónea gestión e innovación y no muera en el intento primero tiene que plantearse unos objetivos acompañados de un plan estratégico así mismo tener una claridad que dichos objetivos deben ser medibles, alcanzables, detallados, concretos y lo más importante reales (Maldonado Guzmán, Pinzón Castro, García Ramírez, & Lopez Torres, 2016).Los empresarios pueden tener empresas pequeñas, medianas o grandes, y pueden contar también con toda la cantidad de recursos para invertir y materializar cualquier innovación y es pertinente aclarar que cuando una empresa realiza una innovación es un arma de doble filo ya que toda la empresa debe estar comprometida y en muchos casos verse sumergido en el fracaso (Sampedro Hernández & Díaz Pérez, 2016)

De Acuerdo con (Maldonado Guzmán, Pinzón Castro, García Ramírez, & Lopez Torres, 2016) Colombia sigue siendo un país subdesarrollado ya que son más los productos que importa que los que exporta y esto se debe a que las empresas emergentes de esta nación no se percatan de las variables de crecimiento que afectan la economía local, nacional e internacional y esto conllevan a que no duren más de 4 meses en la competencia comercial (Barbara Aragón, 2014)

El co-working consiste según (Maldonado Guzmán, Pinzón Castro, García Ramírez, & Lopez Torres, 2016) es la unión de empresas que no comparten la misma razón social pero que empiezan a trabajar o desenvolverse conjuntamente en un mismo espacio, esta forma de trabajo ha ayudado a crear nuevos proyectos y rebajar las facturas de los gastos ya que se comparte y se divide entre las partes (Maldonado Guzmán, Pinzón Castro, García Ramírez, & Lopez Torres, 2016).

La innovación se correlaciona a la reinvención de las empresas y se considera un factor clave para el sostenimiento de las empresas en el mercado, las empresas que no evolucionan fracasan y posteriormente tienden a desaparecer si en un país los empresarios no aplican la innovación el país se vuelve poco competitivo a comparación de los países que si lo implementan (Antolín López, Martínez del Río, & Céspedes Lorente, 2016).

El estado ha tomado la iniciativa de educar a sus ciudadanos sobre este importante tema en todas las disciplinas o áreas del saber para que desde una temprana edad los futuros empresarios, comerciantes o especialistas sean mayor competentes en el mercado y tengan un enfoque más amplio en conocimientos técnicos y en la creación de ideas para mejorar un producto o servicio, como así también los procesos productivos, de logística, diseño y marketing (Antolín López, Martínez del Río, & Céspedes Lorente, 2016).

La empresa puede quedar en peligro cuando se encuentra en sus primeros años de vida ya que al carecer con los recursos necesarios para implementar la innovación en su empresa y con la poca experiencia en el mercado competitivo por lo que constantemente los empresarios deben estarse capacitándose en la adquisición de información de mercado (Somohano Rodríguez, López Fernandez, & Martínez García, 2016). Los cambios sociales y la evolución tecnológica han hecho que se contemple el mercado en una perspectiva totalmente distinta que se tenía en épocas antiguas por ejemplo el nacimiento del e- commerce , social media , páginas web y apps las cuales ha modificado la relación de marca con cliente (Antolín López, Martínez del Río, & Céspedes Lorente, 2016).

Afirma (Sampedro Hernández & Díaz Pérez, 2016) que Colombia tiene una clara erroneidad sobre el "desarrollo inclusivo" cree que cuando un ciudadano gana por lo mínimo US$2 diarios dejan de ser pobres, por tal razón la misma población desfavorecida o pobres son los que crean empresas más innovadoras ya que cuentan con dos propósitos principalmente el primero es el de generar empleo y ayudar a las personas que se encuentran en la misma situación y la segunda es el de salir de su estado de pobreza y obtener una mejor calidad de vida . (Somohano Rodríguez, López Fernandez, & Martínez García, 2016)

Contexto sobre el Covid-19 y su Impacto en la Economía.

Las consecuencias del Covid-19 en la economía colombiana han sido significativas, de acuerdo con los reportes del DANE, el PIB del segundo trimestre registró una caída del -15,7% con relación al mismo periodo del año anterior y la tasa de desempleo en junio se duplicó con relación a la observada un año atrás al pasar de 9,4% a 19,8% (Ricciulli-Marín, Galvis-Aponte, & Perez Valbuena, 2020)

En el artículo Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto realizado por el Repositorio institucional del Banco de la Republica afirma que el sector de servicios de comida es el que representa la mayoría de la pérdida de ingresos con un 15,0% del total. Este sector es, a su vez, el que mayor participación

ISBN: 978-958-52677-2-5

tiene dentro del grupo de ocupados en aislamiento en este caso: 45,5% del total (Ricciulli-Marín, Galvis-Aponte, & Perez Valbuena, 2020)

Las decisiones de política para la recuperación económica deben tener en cuenta las diferencias sectoriales y regionales ya que gran parte de las pérdidas se concentran en las mayores economías departamentales, no menos claro es que aquellos territorios con mayor proporción de empleos informales tendrán una considerable vulnerabilidad porque estos empleados están muy vinculados a los sectores afectados por las medidas de confinamiento afirma (Bonet, 2020).

En relación con su distribución regional, Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca registran el mayor aporte a la pérdida total a través de todos los escenarios considerados. Por su parte, aquellos que aparecen como más vulnerables al aislamiento son Antioquia, Boyacá, San Andrés, Santander y Valle del Cauca (Seminario, Palomino, Berrocal, Pastor, & Montenegro, 2020).

De acuerdo a (De Ortuzar, 2020) en Colombia se han adelantado medidas para mitigar y frenar su impacto en especial se busca frenar su velocidad de transmisión con el fin de preparar el sistema de salud para la atención de casos, evitando el colapso y disminuyendo el impacto social y económico de la pandemia.

El criterio de selección para el diagnóstico se encuentra limitado a personas que llegaron de países con brote y a sus contactos estrechos, lo que puede ocasionar sesgos en la detección o de acceso a la atención sanitaria (acceso a la prueba diagnóstica), por no cumplir el criterio de vigilancia (Agudelo-Calderon & González-Chordá, 2020)

Las pruebas para la detección del virus se reservan, bajo recomendación de la OMS, para casos sospechosos de COVID-19: personas con antecedente de exposición a la enfermedad, viajes recientes y sintomatología descrita; las medidas de control y prevención se pueden analizar en tres niveles: nacional, caso relacionado o población general afirmó (Otoya, Moncayo, & Campos, 2020)

4. Método

La metodología de investigación fue cuantitativa – descriptiva, dirigida a recolectar la información por medio de un cuestionario estructurado para responder a la pregunta de investigación sobre **cuál es la gestión organizacional e innovación de los restaurantes de comidas rápidas del municipio del área urbana en el municipio de Agua de Dios en el departamento de Cundinamarca, durante los meses de confinamiento del año 2020.**

ISBN: 978-958-52677-2-5

Las siguientes tablas resumen las variables de análisis, los temas de investigación, el número de preguntas hechas y el número de respuestas obtenidas en un trabajo de campo cuantitativo ejecutado en octubre del año 2020 con administrativos de los negocios de comidas rápidas.

Tabla No.1 Variables y temas de análisis (1/2)

ITEM	VARIABLES		
	CONTEXTO SOCIO-ECONOMICO	INNOVACIÓN	GESTIÓN DE LA PANDEMIA
POBLACIÓN	Administradores y propietarios 15 personas	Administradores y propietarios 15 personas	Administradores y propietarios 15 personas
TEMAS DE ANÁLISIS	• Nombre del negocio • Edad de los propietarios y administradores. • Productos que comercializan. • Formalización del negocio • Cantidad de trabajadores. • Tiempo de funcionamiento del negocio. • Cantidad de Sucursales • Horario de apertura y cierre. • Días de funcionamiento.	• Áreas en donde han implementado innovación. • Exploración de nuevos canales de distribución para el proceso de venta. • Canal de distribución para el proceso de venta más rentable. • Tiempo de la última vez en que el negocio innovo. • Implementación de servicio único frente a la competencia.	• Dificultades en la demora y entrega de los insumos. • Afectación en las funciones de los trabajadores. • Proceso de venta del producto. • Creación de nuevo producto o servicio. • Alianzas con otros negocios (co- working). • Ayuda del Gobierno Departamental • Afectación de la calidad de los productos. • Cambios en el sistema de domicilio. • Alteración en los salarios y el despido de los trabajadores. • Costos de los insumos. • Incrementación de precios.
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	1. Cuestionario Digital	1. Cuestionario Digital	1. Cuestionario Digital
NÚMERO DE PREGUNTAS	33 preguntas	33 preguntas	33 preguntas
OPCIÓN DE RESPUESTAS	Si/ No y opción múltiple.	Si/ No y opción múltiple.	Si/ No y opción múltiple.
MODALIDAD DE APLICACIÓN	Virtual	Virtual	Virtual
INVESTIGADOR	Yesid David Hernández León	Yesid David Hernández León	Yesid David Hernández León

Fuente: Elaboración Propia

ISBN: 978-958-52677-2-5

Tabla No.2 Variables y temas de análisis (2/2)

	CONTEXTO SOCIO-ECONOMICO	INNOVACIÓN	GESTIÓN DE LA PANDEMIA
Nombre del negocio	x		
Edad de los propietarios y administradores.	x		
Productos que comercializan.	x		
Formalización del negocio	x		
Cantidad de trabajadores.	x		
Tiempo de funcionamiento del negocio.	x		
Cantidad de Sucursales	x		
Horario de apertura y cierre.	x		
Días de funcionamiento	x		
Áreas en donde han implementado innovación.		x	
Exploración de nuevos canales de distribución para el proceso de venta.		x	
Tiempo de la última vez en que el negocio innovo.		x	
Implementación de servicio único frente a la competencia		x	
Dificultades en la demora y entrega de los insumos.			x
Afectación en las funciones de los trabajadores.			x
Proceso de venta del producto.			x
Creación de nuevo producto o servicio.			x
Alianzas con otros negocios (co- working).			x
Ayuda del Gobierno Departamental			x
Afectación de la calidad de los productos.			X
Cambios en el sistema de domicilio.			X
Alteración en los salarios y el despido de los trabajadores.			X
Costos de los insumos.			X
Incrementación de precios.			X

Fuente: Elaboración Propia

5. Resultados

Características socio- económicas de los negocios:

ISBN: 978-958-52677-2-5

Los resultados de la investigación arrojaron que los propietarios de estas localidades encuestados 46.7% de ellos llevan menos de un año en el comercio de las comidas rápidas y un 66.7% tiene el negocio formalizado. El rango de edad del 46,8% de los encuestados oscila entre los 25 y 33 años por lo cual se observa administradores y propietarios jóvenes.

El 93% de los negocios comercializa gaseosas, el 66,7 % jugos naturales, el 60% empanadas, el 46,7 % arepas, el 40% Hot dogs, salchipapas, chorizos, sándwiches y rellenas. El 93,3% de los negocios tiene menos de 3 trabajadores y el 100% no cuentan con sucursales. El 100% de los encuestados indicaron que los negocio funcionan desde el martes hasta el Domingo con horarios habituales de 6:00pm hasta las 10 pm.

Relación sobre innovación y la gestión de la pandemia

La relación de la innovación implementada en la gestión de la pandemia confirma que los comerciantes de comidas rápidas han innovado en el área de Marketing un 86,7% dado a la nueva forma de comercialización de sus productos el cual obtuvo un porcentaje del 100% de los encuestados, con relación a estas estadísticas el canal de ventas con mayor pedido lo lograron por medio de las redes sociales siendo la más rentable WhatsApp con el 86,7%.

Hubo una innovación en el sistema de domicilio por causa del confinamiento con un 93,3%. Sin embargo, la investigación contempla que el confinamiento afecto gravemente en las funciones de los empleados 73,3%, en el aumento de los costos de los insumos 93,3% y el 53,3 % de los encuestados aseguraron que los precios de los productos tuvieron que elevarse, por lo cual el 80% de los propietarios y administradores tuvieron que realizar despidos como asimismo el 86,7% de los negocios disminuyeron los salarios a sus trabajadores. El confinamiento fue un impulso para que el 80% de los comerciantes encuestados crearan nuevos productos de comercialización rentables.

Los resultados del análisis también arrojaron que en medio de esta crisis el 100% de los comerciantes afirmaron que no recibieron ayuda del gobierno Departamental y un 86,7% no tuvieron en cuenta la opción de asociarse con otra empresa para continuar comercializando sus productos.

La siguiente tabla confirma la relación directa obtenida entre las variables de innovación y manejo de la pandemia con el contexto socio- económico.

Tabla No.3 Relación entre las variables de análisis con las respuestas de "SI" por encima del 50%

ISBN: 978-958-52677-2-5

	CONTEXTO SOCIO-ECONOMICO	INNOVACIÓN	GESTIÓN DE LA PANDEMIA
Nombre del negocio	✔		
Edad de los propietarios y administradores.	✔		
Productos que comercializan.	✔		
Formalización del negocio	✔		
Cantidad de trabajadores.	✔		
Tiempo de funcionamiento del negocio.	✔		
Cantidad de Sucursales	X		
Horario de apertura y cierre.	✔		
Días de funcionamiento	✔		
Áreas en donde han implementado innovación.		✔	
Exploración de nuevos canales de distribución para el proceso de venta.		✔	
Tiempo de la última vez en que el negocio innovo.		✔	
Implementación de servicio único frente a la competencia		✔	
Dificultades en la demora y entrega de los insumos.			✔
Afectación en las funciones de los trabajadores.			✔
Proceso de venta del producto.			✔
Creación de nuevo producto o servicio.			✔
Alianzas con otros negocios (co- working).			X
Ayuda del Gobierno Departamental			X
Afectación de la calidad de los productos.			✔
Cambios en el sistema de domicilio.			✔
Alteración en los salarios y el despido de los trabajadores.			✔
Costos de los insumos.			✔
Incrementación de precios.			✔

Fuente: Elaboración Propia

6. Conclusiones y discusión

La investigación evidenció que la pandemia afecto gravemente la economía de los comerciantes, por lo cual es importante que los comerciantes se encuentren actualizados en los avances tecnológicos del día a día que beneficien el desarrollo empresarial y comercial.

El resultado de la investigación concuerda con la hipótesis descrita ya que los comerciantes tuvieron que innovar y mejorar la gestión organizacional por el hecho de que sus clientes se encontraran bajo confinamiento, además que hubo un cambio social en el estilo de vida de los ciudadanos incentivando a mejorar sus prácticas habituales.

En el proyecto de investigación se reflejó que los altos mandatarios no tuvieron esa sensibilización frente a estos grupos de comerciantes ya que todos los comerciantes aseguraron que el gobierno no les ayudo en la pandemia.

El autor de la investigación asegura en base a los resultados obtenidos que a este grupo poblacional debe capacitarse en marketing y publicidad empleando el uso de las redes sociales que actualmente los ciudadanos emplean para continuar la comercialización de sus productos y servicios.

Se considera necesario que los comerciantes cuenten con la colaboración de los Organismos Oficiales competentes, para hacer validación de las capacitaciones expuestas y lograr continuar emprendiendo y tecnificar aún más sus procesos de venta y domicilio.

Se sugiere incentivar a los comerciantes a capacitarse mediante cursos y programas diversos sobre innovación empresarial, desarrollo de nuevos canales de distribución, comercio electrónico y estrategias en el sistema de domicilio. A estos efectos, recabamos que en la reglamentación de cursos para comerciantes que dicte el Ministerio de Educación y Trabajo, incluya y atienda, con el asesoramiento correspondiente, los aspectos que se han expuesto.

Referencias Bibliográficas

Acuña Robayo, P. V. (Julio de 2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de negocios, 7*, 125-140.

Agudelo-Calderon, C. A., & González-Chordá, V. M. (1 de Septiembre de 2020). Modelo SIR de la pandemia de Covid -19 en Colombía. *Salud publica, 132*, 5-9.

Antolín López, R., Martínez del Río, J., & Céspedes Lorente, J. (Enero de 2016). Fomentando la innovación de producto en las empresas nuevas: ¿Qué instrumentos públicos son más efectivos? *22*(1), 34 - 41.

Barbara Aragón, M. (2014). La habilidad de los directivos y su papel mediador entre formación e innovación. *Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9-10.

Bearzotti, L. (2018). ndustria 4.0 y la Gestión de la Cadena de Suministro: el desafío de la nueva revolución industrial. *Gaceta Sansana, 3*(8), 1-7.

Bermudes, Enrique. (2019). *Plan Municipal de Gestión de riesgos de desastres.* Alcaldia de Agua de Dios, Cundinamarca. Agua de Dios: Alcaldia de Agua de Dios. Recuperado el 20 de Septiembre de 2020, 1-12.

Bonet, J. (8 de Septiembre de 2020). Impacto económico sectorial y regional del Covid-19 en Colombia. *Foco Economico*, 10-15.

Cerna Puga Villareal, J., & Martinez, L. (2008). Competencias Directivas En Escenarios Globales. *Estudios Gerenciales*(21), 115- 123.

De Ortuzar, M. G. (2020). Responsabilidad social vs. Responsabilidad individual en salud. *Bioetica y Derecho*, 10-13.

Maldonado Guzmán, G., Pinzón Castro, S. Y., García Ramírez, R., & Lopez Torres, C. G. (2016). Colaboración y actividades de innovación en Pymes. *Contaduria y administración*, *61*(3), 569- 576.

Otoya, T., Moncayo, J., & Campos, A. (2020). COVID-19: Generalidades, comportamiento epidemiológico y medidas adoptadas en medio de la pandemia en Colombia. *Acta de Otorrinolaringología& Cirugía de Cabeza y Cuello*, *98*, 23-25.

Ricciulli-Marín, D., Galvis-Aponte, L. A., & Perez Valbuena. (2020). Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto. *Repositorio Institucional Banco de la republica*, 23 - 25.

Sampedro Hernández, J. L., & Díaz Pérez, C. (Enero de 2016). Innovación para el desarrollo inclusivo: Una propuesta para su analisis. *Economia informal*, *396*, 34 - 48.

Seminario, B., Palomino, L., Berrocal, V., Pastor, G., & Montenegro, K. (13 de Octubre de 2020). Impacto de la Pandemia sobre la Economía Mundial y el Modelo Económico Peruano – Una Aproximación. *Foco Economico*, 10-15.

Somohano Rodríguez, F. M., López Fernandez, J. M., & Martínez García, F. J. (Enero de 2016). El efecto de la innovación en el resultado empresarial durante la recesión económica. Una aplicación a la industria de la automoción. *Revista de contabilidad*, 91-105.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 12. Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los Lineamientos para Acreditación Institucional

Yohana Patricia Medina Vargas[1], Gustavo Adolfo Jiménez Silva[2]

1. Introducción

Las instituciones de educación superior con el objeto de ofrecer cada día programas de formación con calidad se han propuesto realizar acciones y metas tendientes al mejoramiento continuo de la calidad de sus programas y de las mismas instituciones, haciendo énfasis en los lineamientos de acreditación institucional, emitidos por el CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN CNA, generando de esta manera oportunidad para formular y desarrollar planes de mejoramiento y modelos de gestión efectivos.

En función al mejoramiento continuo de las instituciones de educación superior y los programas que ofertan, es preciso mencionar que uno de los aspectos más relevantes para establecer acciones de mejora son "los profesores"; de acuerdo con lo establecido en los lineamientos de acreditación institucional tal como se propone en el factor de profesores para obtener reconocimiento como institución de alta calidad, se evidencia en el nivel y "compromiso de sus profesores y en propiciar las condiciones necesarias para hacer posible un adecuado desempeño de sus funciones sustantivas en todo su ámbito de influencia" (Consejo Nacional de Acreditación [CNA], 2018).

Para garantizar que los profesores tengan compromiso con el desarrollo de funciones sustantivas y de otra parte que las instituciones garanticen las condiciones necesarios para su desempeño, es necesario establecer modelos de gestión de talento humano que permitan a las instituciones implementar estrategias y planes específicos de acción que generen mayor sentido de pertenencia por parte el personal docente como oportunidad de propiciar mayor posicionamiento y desarrollo de procesos de formación en altas condiciones de calidad y por ende lograr reconocimiento en el sector de educación

[1] Magister en Gerencia de Organizaciones, Directora del Departamento de Extensión de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL. ymedina@unisangil.edu.co
[2] Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL. gjimenez@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

superior mediante la implementación de prácticas adecuadas en la administración del personal docente.

En tal sentido la Fundación Universitaria de San Gil-UNISANGIL, siendo consciente de la necesidad de mejorar el Modelo de Gestión de Talento Humano para la acreditación institucional da la oportunidad de desarrollar la presente investigación que ofrece fortalecer competencias como estudiantes de la Maestría en Gerencia de Organizaciones y a su vez contribuir con la mejora continua y el logro de los objetivos estratégicos de UNISANGIL, con ello se garantiza competitividad de la institución en el ámbito local, regional y nacional. Mediante el logro del objetivo propuesto en el presente proyecto el cual corresponde a: Establecer el Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos de Acreditación Institucional.

El proyecto permitió identificar aspectos por mejorar, tales como: aplicación con claridad y transparencia las disposiciones establecidas en el Reglamento de Profesores, el impacto generado producto de la participación de los profesores en los órganos colegiados, mecanismos de contratación y asignación de responsabilidades a docentes para labores misionales, criterios y mecanismos para evaluación de desempeño, aspectos relacionados con la carrera docente, espacios para el ejercicio docente, planes de desarrollo profesoral, estímulos y reconocimientos a la labor docente y estrategias de interacción académica a nivel nacional e internacional.

La ejecución del presente proyecto se fundamentó en la información primaria recolectada a través de un instrumento el cual fue aplicado a personal docente de UNISANGIL Sede San Gil, siendo dicho instrumento la base principal para su desarrollo, en el presente documento encontrará 9 capítulos que contienen aspectos generales del proyecto, antecedentes, marcos de referencia, diseño metodológico, metodología aplicada en el proyecto, resultados y análisis, conclusiones, recomendaciones y fuentes bibliográficas.

2. Fundamentación teórica

Se contemplaron referentes en temas específicos como los son la Gestión del talento humano para las instituciones de educación superior y como esto puede contribuir a la acreditación institucional.

La acreditación institucional es un proceso de voluntario y de plena convicción por parte de las IES que quieren evidenciar verdadero compromiso con procesos de alta calidad en sus Instituciones, en tal sentido UNISANGIL comprometida con la calidad ha

ISBN: 978-958-52677-2-5

realizado importantes avances como son la acreditación de los programas Administración de Empresas y Contaduría Pública, visualizando con esto la oportunidad futura de lograr la acreditación institucional.

De acuerdo a los lineamientos que el CNA propone para la acreditación institucional se encuentra un factor importante el cual es denominado Profesores resaltan en factor que las instituciones de alta calidad se reconocen en sus profesores en la entrega y dedicación que ellos tengan en todo el ámbito que sea necesario dentro de las instituciones.

En la realización del presente proyecto se identificaron tres grandes marcos a saber:

El marco legal, que aporta los referentes normativos que enmarcan la ejecución del proyecto Marco conceptual que consiste en desarrollar la teoría que fundamenta el proyecto basado en el planteamiento del problema que se ha realizado.

El marco institucional es la información del estado en cuanto a los procesos de calidad implementados por UNISANGIL sede San GIL.

Como referentes legales se contemplaron artículos específicos en educación superior en Colombia; artículos citados en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Decreto 1280 de 2018, Código Sustantivo De Trabajo, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, y Lineamientos para acreditación de institucional.

Como referentes conceptuales se contemplaron la definición clara de las palabras: Gestión, Gestión de Talento Humano, y Acreditación Institucional. Y como soporte teórico institucional se identificó las estrategias en pro del mejoramiento continuo del proceso de Gestión de Talento Humano, dichas acciones obedecen información histórica de la administración del proceso de Talento Humano, la caracterización del proceso, documentada desde el año 2009 con la implementación del sistema de gestión de la calidad en UNISANGIL y 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 se mencionan las siguientes:

Objetivos específicos que se relacionan con la gestión del talento humano en El plan de Desarrollo Institucional 2027, El Proyecto Educativo Institucional PEI, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de profesores, Políticas institucionales para la gestión del Talento Humano y Proyectos, planes y programas de Gestión de Talento Humano implementadas por UNISANGIL

ISBN: 978-958-52677-2-5

3. Método

Descripción de las variables utilizadas para el desarrollo de la investigación:

Localización: El estudio se llevará a cabo en la fundación universitaria UNISANGIL sede San Gil.

Enfoque: cuantitativo porque es un estudio en el que se analizarán datos numéricos, a través de la estadística arrojada en el instrumento que se proyectó a los docentes, para dar solución a las preguntas de investigación.

Tipo de estudio: se llevará a cabo una investigación de tipo descriptiva por que el objetivo que pretende describir la estadística obtenida en el instrumento aplicado a docentes planta y catedra UNISANGIL sede San Gil.

Diseño de la investigación: No experimental- transversal-descriptiva porque la finalidad es recolectar información Por medio de la encuesta describir variables, y analizar la información de un determinado momento.

Población y muestra: se realizó el estudio con una población de 220 docentes planta y catedra de UNISANGIL sede San Gil; 142 docentes de catedra y 78 docentes de planta.

Muestreo: Resultado de la aplicación de la fórmula para identificar la muestra mediante el método estadístico probabilístico aleatorio simple, se determina la aplicación del instrumento a 155 docentes de UNISANGIL Sede San Gil de un total de 220.

Técnicas de muestreo: probabilístico aleatorio simple porque da, la misma probabilidad de ser seleccionado cualquier docente sea planta o catedra de la UNISANGIL sede San Gil para la realización de la aplicación del instrumento.

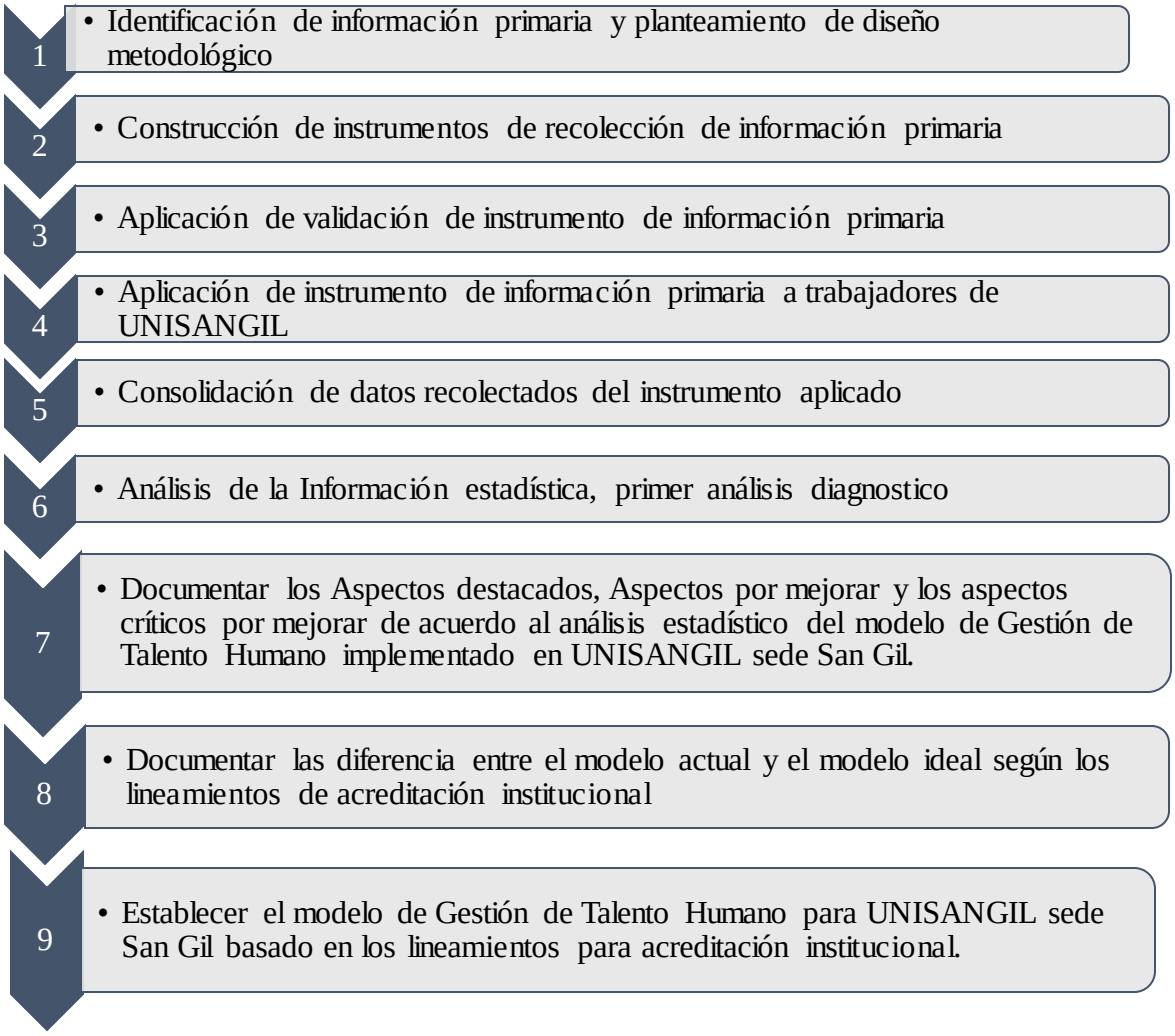
Fuente de información: primaria porque es información propia de la universidad UNISANGIL.

Técnica de recolección de datos: Se construyó una encuesta, para cuantificar las variables de estudio, utilizando una serie de preguntas según los lineamientos de acreditación institucional del CNA del factor profesores, que fueron dirigidas a un grupo predeterminado de personal docentes planta y catedra de la UNISANGIL sede San Gil.

La aplicación de la metodología, implicó el desarrollo de una serie de pasos y procedimientos particulares que determinan los resultados de la investigación, basados en información, con la cual se construirá el "Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos para acreditación institucional". A continuación, se presenta gráfico descriptivo del paso a paso a desarrollar.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura. Desarrollo de la metodología.



Fuente: las autoras

Descripción de las etapas metodológicas

Identificación de información primaria.

Los interrogantes que harán parte del instrumento de recolección de información primaria se generarán mediante la construcción de la matriz general de indicadores establecidos a partir de los lineamientos para acreditación institucional.

Se aplicará un instrumento a modo de encuesta a personal docente de UNISANGIL Sede San Gil, clasificado por tipo de contratación (Docentes tiempo completo y Docentes catedra).

Del documento de lineamientos de acreditación institucional se realizó un filtro de la palabra profesores y en cada uno de los aspectos identificados fue llevado a la matriz general de indicadores.

ISBN: 978-958-52677-2-5

El diseño metodológico determinara la localización del grupo objeto de la investigación, el enfoque de la investigación, el tipo de estudio de la investigación, el diseño de la investigación, la población, el tipo de muestreo, la muestra idónea, las fuentes de información y las técnicas de recolección de información.

El muestreo se determinará aplicando la técnica de estadística de muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual se requiere información institucional de número de colaboradores de acuerdo a tipo de contratación.

Construcción de instrumentos de recolección de información primaria.

De acuerdo al análisis de información identificada en la matriz general de indicadores se procede a la elaboración del instrumento de recolección de información primaria.

Aplicación de validación de instrumentos de información primaria.

Se aplicó la validación del instrumento de recolección de información primaria, seleccionando un grupo de mínimo 5 docentes y un par evaluador experto en conocimiento de temas académicos.

Aplicación de instrumento de información primaria a docentes de UNISANGIL sede San Gil.

De acuerdo al cronograma establecido se aplicará la encuesta a una muestra específica de cada tipo de contratación (Docentes tiempo completo y Docentes catedra) la cual se realizará por medio digital utilizando la herramienta google drive.

Consolidación de datos recolectados de los instrumentos aplicados.

Después de recolectada la información completa se realiza la respectiva organización en Excel de todas las respuestas y su ponderación.

Análisis de la Información.

Teniendo la información ya organizada se procede a realizar el respectivo análisis en donde nos va a dar respuesta a las preguntas planteadas en donde estarán representadas por medio de gráficos para lograr una mejor interpretación.

Se documenta los Aspectos destacados, Aspectos por mejorar y Aspectos críticos por mejorar encontrados de acuerdo al diagnóstico del modelo de Gestión de Talento Humano implementado en UNISANGIL sede San Gil.

Teniendo en cuenta la información recolectada del proceso de gestión del talento humano a partir de los instrumentos de recolección de información primaria y el análisis estadístico, realizado, se estructura el diagnóstico del proceso de Gestión de Talento Humano a partir de un cuadro comparativo de aspectos determinados como Aspectos

ISBN: 978-958-52677-2-5

destacados, Aspectos por mejorar y Aspectos críticos por mejorar, en función a los lineamientos para acreditación institucional.

Documentar la diferencia entre el modelo actual existente y el planteado según los lineamientos de acreditación institucional.

Se realizó un paralelo entre el modelo actual y el modelo a proponer para diferenciar Aspectos destacados, Aspectos por mejorar y Aspectos críticos por mejorar para con ello identificar las mejoras que se deben realizar para lograr la acreditación institucional.

Establecer el Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL Sede San Gil basado en los lineamientos para acreditación institucional.

Teniendo en cuenta el análisis de la información, la identificación de los aspectos más relevantes y la identificación del estado diagnóstico del Modelo de Gestión de Talento Humano implementado en UNISANGIL Sede San Gil a partir de Aspectos destacados, Aspectos por mejorar y Aspectos críticos por mejorar se determinará el modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos para acreditación institucional, como información relevante para el logro de los objetivos a largo plazo establecidos por UNISANGIL en función a procesos de acreditación de programas y acreditación institucional.

4. Resultados

A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada para determinar el objetivo general del proyecto que es la Construcción del Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil según los Lineamientos de acreditación institucional y los objetivos específicos que corresponden con la identificación del diagnóstico del modelo de Gestión de Talento Humano implementado en UNISANGIL sede San Gil, de acuerdo a los aspectos destacados, aspectos críticos y aspectos críticos por mejorar encontrados, de igual manera se documentará la relación entre el modelo actual existente y el planteado según los lineamientos de acreditación institucional.

Resultados estadísticos

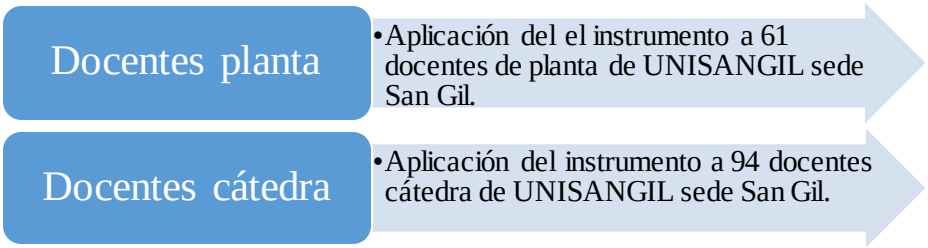
Una vez aplicado el instrumento de información primaria al grupo objetivo de la investigación se procedió a realizar un análisis preliminar estadístico que permitió obtener un diagnóstico inicial de cada aspecto evaluado, proceso que se realizó de manera

ISBN: 978-958-52677-2-5

estructurada con el fin de que este fuese fuente de información para continuar la gestión de la investigación en función a los objetivos propuestos.

A continuación, se presenta el grupo objetivo de la investigación clasificado de acuerdo al tiempo de contratación.

Figura. Grupo objetivo de investigación.



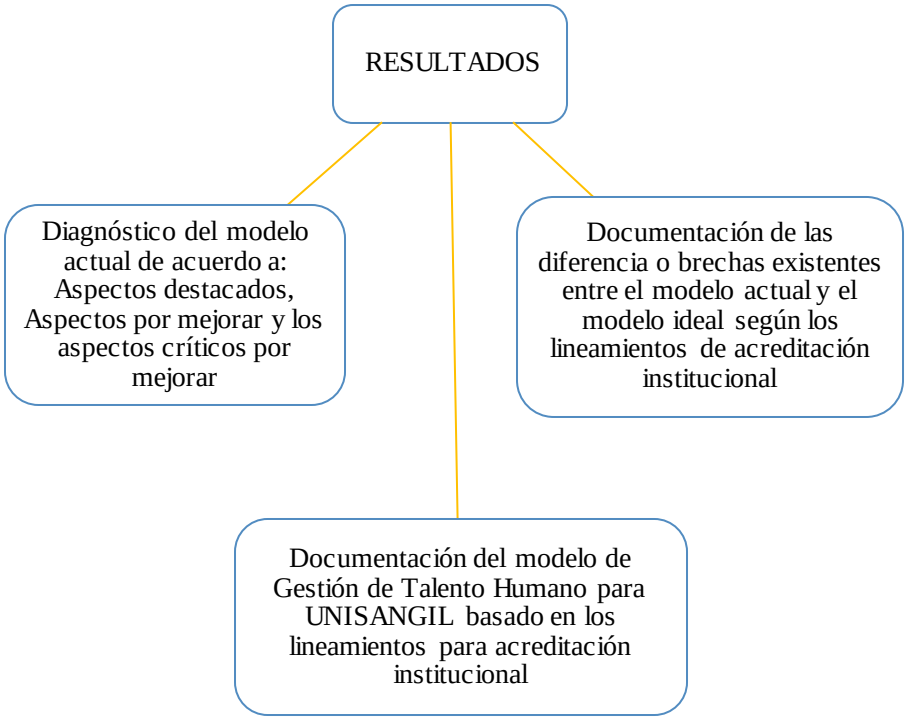
Fuente: las autoras

El instrumento de recolección de información valora mediante los diferentes ítems los siguientes aspectos la aplicación con criterios de claridad y transparencia del Reglamento de profesores, los criterios para evaluar el desempeño de profesores, la asignación de responsabilidades académicas, el impacto de los profesores en los órganos de dirección, la carrera docente, los mecanismos de contratación de profesores, los reconocimientos por el ejercicio docente, los reconocimientos por el ejercicio docente, el plan de desarrollo profesoral, la participación e interacción de docentes en redes y comunidades académicas de índole nacional e internacional y los espacios para el desarrollo de labores sustantivas de la docencia (formación, investigación y extensión).

Resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos proyectados

A continuación presentan los resultados de la investigación realizada, el objetivo general del proyecto que es el Modelo de Gestión de Talento Humano para implementarlo en UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos de acreditación institucional y el diagnóstico del modelo de Gestión de Talento Humano implementado en UNISANGIL sede San Gil, basado en las fortalezas y debilidades encontradas y la documentación de la relación entre el modelo actual existente y el planteado según los lineamientos de acreditación institucional.

ISBN: 978-958-52677-2-5



Diagnóstico del modelo actual de acuerdo a: aspectos destacados, aspectos por mejorar y los aspectos críticos por mejorar

Se Presenta el análisis del diagnóstico del Modelo de Gestión de Talento Humano de UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos de acreditación institucional establecidos por el Consejo Nacional de acreditación y los resultados del análisis estadístico presentado a modo de identificación de Aspectos destacados, Aspectos por mejorar y Aspectos críticos por mejorar bajos los siguientes criterios.

Los aspectos que se identificaron con una calificación por encima del 85% se considerarán Aspectos destacados, los aspectos que se encuentren entre 60% y 84% son aspectos por mejorar y por debajo del 60% se identificarán como aspectos críticos por mejorar.

Para dar cumplimiento al desarrollo del primer objetivo específico, diagnóstico del modelo actual de acuerdo a: aspectos destacados, aspectos por mejorar y los aspectos críticos por mejorar mediante los siguientes criterios:

a) Análisis estadístico del instrumento aplicado a los docentes planta y catedra sede San Gil.

b) Criterios: Identificación de:

- Aspectos destacados

ISBN: 978-958-52677-2-5

- Aspectos por mejorar
- Aspectos críticos por mejorar.

c) Escala de calificación: se realizó

- 85% a 100% aspecto destacado
- 60%-84% Aspecto por mejorar
- <60% Aspecto critico pro mejorar

Escala de calificación

Nivel	Convención	Calificación porcentual
Aspecto por destacar		85% a 100%
Aspecto por mejorar		60% y 84%
Aspecto por mejorar critico		<60%

Fuente: las autoras

De acuerdo a la condición denominada aplicación con criterios de claridad y transparencia del reglamento de profesores, se concluye que presenta un porcentaje promedio de 76% en la calificación de la condición, con un aspecto destacado definido como: UNISANGIL garantiza la aplicación con CLARIDAD Y TRANSPARENCIA las disposiciones establecidas en el procedimiento para elección de representantes de profesores en órganos de decisión de igual manera se identificaron 3 aspectos por mejorar y 1 aspecto critico por mejorar.

En esta condición denominada impacto de los profesores en los órganos de dirección se evidencia 3 aspectos por mejorar y 3 aspectos crítico por mejorar con calificación promedio de la condición de 58%, la calificación más baja la obtuvo el aspecto de impacto de la participación de los profesores en el Consejo de Fundadores como organismos de decisión de UNISANGIL con calificación de 38%/100%, esta condición presentó la calificación más alta para el aspecto de la participación de los profesores en el Consejo de Facultad como organismos de decisión de UNISANGIL con una calificación de 71%100%.

En la condición denominada contratación de profesores, presenta una calificación promedio de 55% con un solo aspecto, calificado como aspecto crítico por mejorar.

La condición asignación de responsabilidades académicas obtiene una calificación promedio de 59%, producto de la valoración de 6 aspectos, 3 aspectos identificados como aspectos por mejorar con calificación entre 60% y 85% y 3 aspectos críticos por mejorar

ISBN: 978-958-52677-2-5

con calificación inferior al 60%, el aspecto con calificación más baja es los criterios definidos para asignar responsabilidades y competencias a sus profesores en relación con las actividades de extensión o proyección social con calificación de 45%/100%. Y la calificación más alta de la condición la obtuvo el aspecto definido como la existencia de criterios para asignar responsabilidades y competencias a profesores en relación con las actividades de docencia, calificación de 83%/100%.

La condición de carrera docente presentó como resultado una calificación promedio 44% con 3 aspectos críticos por mejorar, la calificación más baja de los 3 aspectos que contiene esta condición, la obtuvo el aspecto denominado "aplicación de carrera docente en UNISANGIL en coherencia con la asignación salarial" con calificación de 33%

En la condición espacios para el desarrollo de labores sustantivas de la docencia, se observa una calificación promedio de 23 %, siendo la calificación más baja para una condición. De esta condición hacen parte 3 aspectos todos calificados como aspectos críticos por mejorar con la calificación inferior a 60%. La calificación más baja la obtuvo el aspecto de espacios proporcionados a los profesores para el desarrollo de sus funciones sustantivas para procesos de extensión y proyección social con una calificación 16%/100%.

La condición plan de desarrollo profesoral obtuvo una calificación promedio de 44%, con 4 aspectos en total evaluados, reconociendo como el aspecto más crítico "la aplicación de estrategias y apoyos institucionales para facilitar la construcción y sistematización de conocimientos" construido a partir de la gestión de los profesores con una calificación de 39%

La condición denominada reconocimientos por el ejercicio docente obtuvo calificación promedio de 46% en la condición. Promedio determinado de la calificación de 3 aspectos dentro de los cuales la calificación más baja la obtuvo el aspecto "criterios definidos para otorgar reconocimientos por el desarrollo destacado de la función misional de extensión y proyección social" con calificación de 37%

En la condición denominada de la participación e interacción de docentes en redes y comunidades académicas de índole nacional e internacional se obtuvo una calificación promedio de 32%, producto de 9 aspectos evaluados en los cuales se encuentra el aspecto con la calificación más baja, este aspecto corresponde a "la participado de docentes en la elaboración de proyectos de investigación, innovación, creación artística y/o cultural con comunidades o instituciones de índole internacionales" presentando calificación de 4%. De esta condición la mayor puntación la obtuvo "la participación de docentes en el

ISBN: 978-958-52677-2-5

desarrollo de proyectos de investigación con instituciones académicas de índole nacional o internacional".

En esta última condición denominada criterios para evaluar el desempeño docente presenta una calificación promedio de 67% con 6 aspectos, de los cuales hay 1 aspecto destacado, 4 aspecto por mejorar y 1 solo aspecto crítico por mejorar, es de resaltar que dentro de esta condición se encuentra el segundo aspecto destacado entre todos los aspectos evaluados denominado "compromiso del personal docente en la construcción y sistematización del saber cómo dinámicas de generación y apropiación de conocimiento" con una calificación de 86%

A continuación, se presenta a modo de síntesis las condiciones con sus respectivos aspectos agrupados de acuerdo al resultado obtenido.

Documentación de las diferencias o brechas existentes entre el modelo actual de gestión de talento humano implementado en UNISANGIL sede San Gil y el modelo ideal según los Lineamientos de acreditación institucional.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la presente investigación en donde se debe reconocer la relación que hay entre el modelo actual de gestión de talento humano existente en UNISANGIL sede SAN GIL y el planteado según los lineamientos de acreditación institucional, se realizó la agrupación de los aspectos y se crearon diez (10) Condiciones en donde se promediaron los porcentajes y se analizó la brecha que existe entre ese porcentaje y el porcentaje esperado que es 100%.

Se evidencia que las brechas que existen permiten analizar e identificar las distancias entre el resultado obtenido y el resultado ideal, siendo esto de gran importancia para que UNISANGIL sede San Gil conozca cuales condiciones se encuentran como Aspecto por mejorar o Aspecto critico por mejorar para que a partir de esta información proyecte planes de acción y permita que estos aspectos en el mediano y largo plazo se constituyan como aspectos destacados y de esta manera mejorar sus procesos y lograr acreditarse Institucionalmente bajo los lineamientos emitidos por el CNA.

A continuación, se presenta la tabla y gráfica que permite ver y analizar los resultados y las brechas existentes que tiene cada condición, la información se presentara de la siguiente manera:

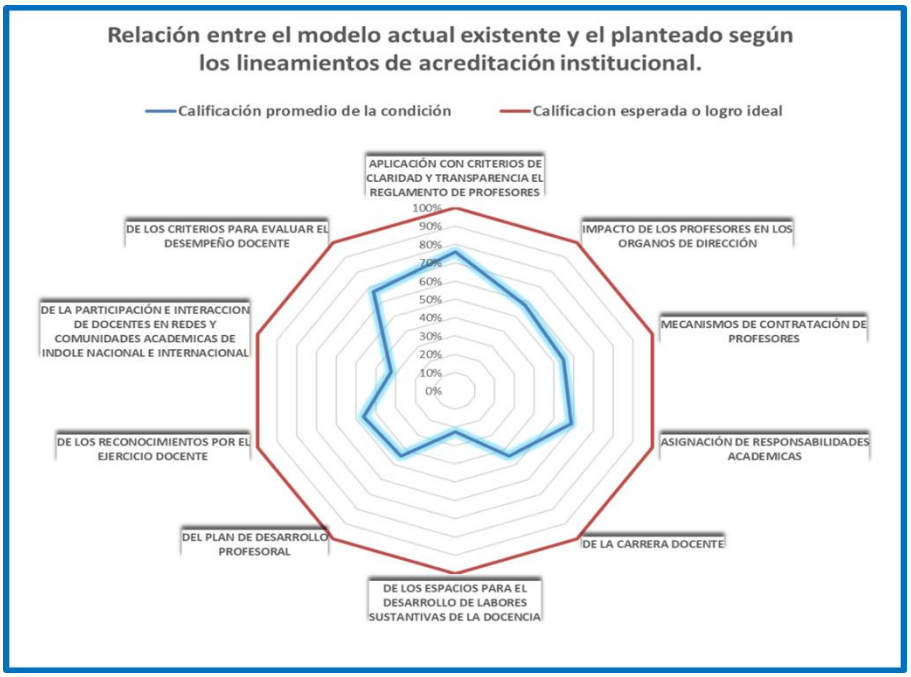
- Identificacion de la condicion
- Calificación promedio de la condicion

ISBN: 978-958-52677-2-5

- Calificacion ideal o esperada (100%)
- Brecha (diferencia entre calificacion de la condicion y calificacion ideal o esperada)

Relación entre el modelo actual existente y el planteado según los Lineamientos de acreditación institucional

Relación entre el modelo actual existente y el planteado según los Lineamientos de acreditación institucional				
No.	*Condición*	*Calificación promedio de la condición*	*Calificación esperada o logro ideal*	*Brecha*
1	*Aplicación con criterios de claridad y transparencia del reglamento de profesores*	*76%*	*100%*	*24%*
2	*Impacto de los profesores en los órganos de dirección*	*58%*	*100%*	*42%*
3	*Mecanismos de contratación de profesores*	*55%*	*100%*	*45%*
4	*Asignación de responsabilidades académicas*	*59%*	*100%*	*41%*
5	*De la carrera docente*	*44%*	*100%*	*56%*
6	*De los espacios para el desarrollo de labores sustantivas de la docencia*	*23%*	*100%*	*77%*
7	*Del plan de desarrollo profesoral*	*44%*	*100%*	*56%*
8	*De los reconocimientos por el ejercicio docente*	*46%*	*100%*	*54%*
9	*De la participación e interacción de docentes en redes y comunidades académicas de índole nacional e internacional*	*32%*	*100%*	*68%*
10	*De los criterios para evaluar el desempeño docente*	*67%*	*100%*	*33%*



ISBN: 978-958-52677-2-5

Se logra evidenciar menor brecha y es la condición más cercana al porcentaje ideal o esperado, la "APLICACIÓN CON CRITERIOS DE CLARIDAD Y TRANSPARENCIA DEL REGLAMENTO DE PROFESORES", la institución cuenta con un reglamento de profesores que incorpora régimen disciplinario, deberes y derechos de los docentes, disposiciones establecidas en reclutamiento y selección de personal, procedimiento para la elección de representantes de profesores en órganos de decisión y el proceso para ascenso en el escalafón docente los cuales se puede evidenciar que los profesores tienen amplio conocimiento sobre el reglamento, lo cual permite mejor comunicación y mayor interacción por parte de los docentes con la institución.

Por otro lado se evidencia que la condición que presenta calificación más baja es la correspondiente a "LOS ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE LABORES SUSTANTIVAS DE LA DOCENCIA", con lo cual se puede concluir que UNISANGIL sede San Gil debe establecer un diagnóstico de las condiciones de los espacios para el desarrollo de labores docentes en investigación, extensión y formación y de esta manera proyectar los planes de gestión y de inversión enfocados a mejorar las condiciones de infraestructura para el desarrollo de estas labores sustantivas como lo son: conectividad, comodidad en los espacios, recursos informáticos, ofimáticos y de tecnologías de comunicación y la información entre otros que se identifiquen.

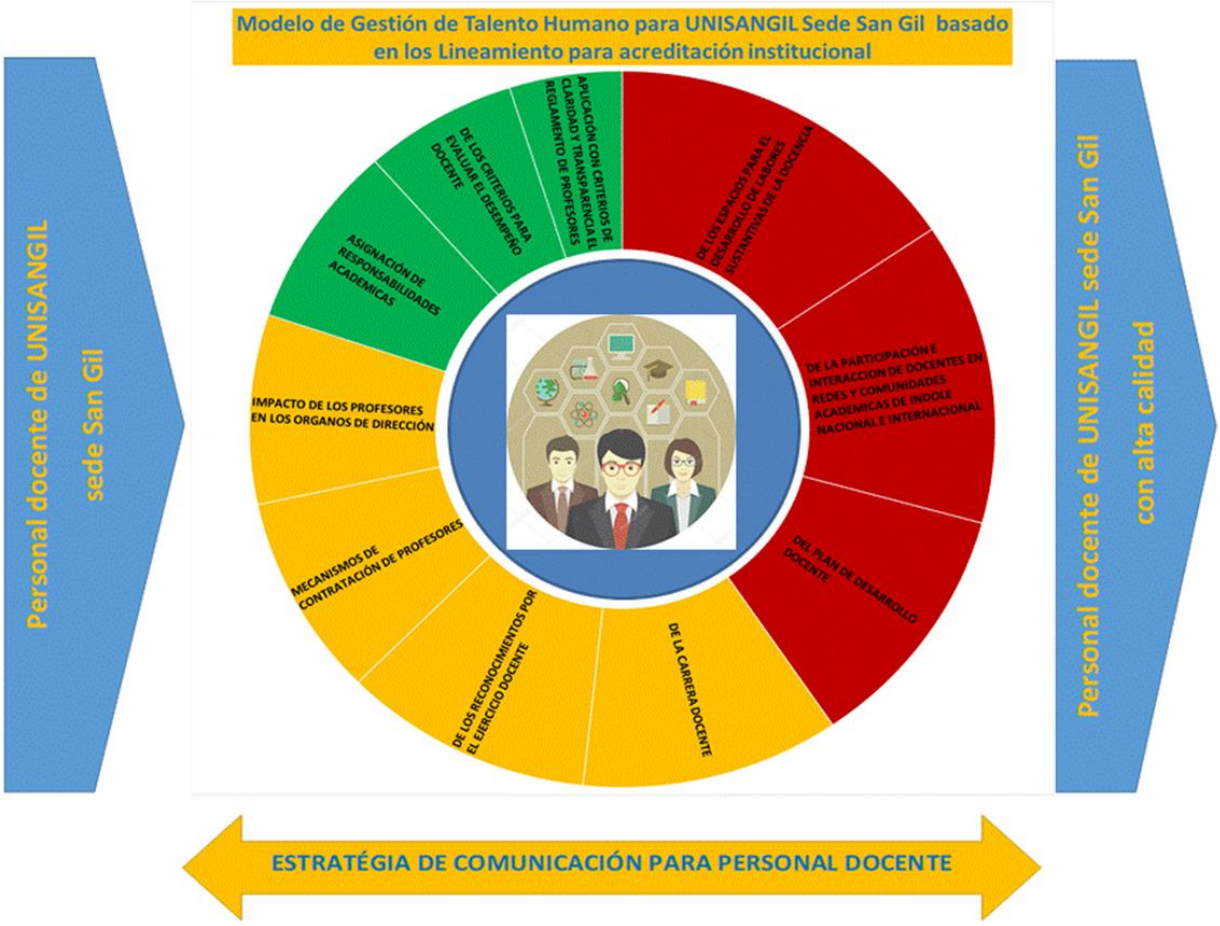
Así mismo se analizan las demás condiciones evidenciando que ninguna supera el de 70% es decir que son 9/10 condiciones que se encuentran en Aspectos críticos por mejorar y para ello se realizará en el siguiente paso el Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil basado en los lineamientos de acreditación institucional.

Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL San Gil basado en los lineamientos para acreditación institucional.

La construcción del Modelo de Gestión de Talento Humano para UNISANGIL sede San Gil se enfoca en los lineamientos para acreditación institucional, documento del cual fueron seleccionados en una matriz general de indicadores los aspectos evaluados al personal docente y donde se formularon las preguntas del instrumento aplicado al mismo. De esta manera las condiciones presentadas en el presente modelo y que son formuladas bajo la iniciativa de las autoras de la investigación conllevarán a mejorar las condiciones de calidad del personal docente de UNISANGIL sede San Gil, dando cumplimiento a lo estipulo en el documento de Lineamientos para acreditación institucional en el factor 3

ISBN: 978-958-52677-2-5

"Una institución de alta calidad se reconoce de acuerdo al nivel y compromiso de sus profesores y en propiciar las condiciones necesarias para hacer posible un adecuado desempeño de sus funciones en todo su ámbito de influencia" (Consejo Nacional de Acreditación [CNA], 2018). A continuación, presentación del Modelo propuesto.



5. Conclusiones y discusión

Mediante el desarrollo de la investigación se puede evidenciar que las condiciones Críticas por mejorar identificadas son:

"Los espacios para el desarrollo de labores sustantivas de la docencia". con una valoración del 23%/100%

"La participación e interacción de docentes en redes y comunidades académicas de índole nacional e internacional". con una valoración de 36%/100%.

"De la carrera docente" con una valoración del 44%/100%

"Del plan de desarrollo profesoral" con una valoración del 44%/100%

"De los reconocimientos por el ejercicio docente" con una valoración del 46%/100%

"Mecanismos de contratación de profesores" con una valoración del 55%/100%

ISBN: 978-958-52677-2-5

"Impacto de los profesores en los órganos de dirección" con una valoración del 58%/100%

"Asignación de responsabilidades académicas" con una valoración del 59%/100%

Se identifican como condiciones por mejorar con calificación entre 60% y 84% las siguientes:

"De los criterios para evaluar el desempeño docente" con una valoración del 67%/100%

"Aplicación con criterios de claridad y transparencia del reglamento de profesores" con una valoración del 76%/100%

Se evidencia que no hay condiciones calificadas como destacadas pues no hay ninguna con una valoración por encima del 85%, no obstante, se identifican los siguientes aspectos con calificación de aspecto destacado:

Aplicación con CLARIDAD Y TRANSPARENCIA las disposiciones establecidas en Procedimiento para elección de representantes de profesores en órganos de decisión con calificación de 86%/100 %.

El instrumento aplicado de manera anónima constituyó un mecanismo idóneo para que los encuestados expresarán de manera sincera y con confianza cada uno de los ítems del instrumento dándole mayor oportunidad a la investigación para llegar a los resultados propuestos.

El aspecto con la más baja calificación entre todos los aspectos evaluados; se define como la participado de docentes en la elaboración de proyectos de investigación, innovación, creación artística y/o cultural con comunidades o instituciones de índole Internacionales con una calificación de 4%/100%.

En cuanto al impacto de la participación de profesores en los órganos de dirección la calificación más baja la obtuvo el aspecto "impacto de la participación de los profesores en el Consejo Fundadores" como organismos de decisión de UNISANGIL con calificación de 38%/100, y la calificación más alta el "impacto de la participación de los profesores en el Consejo de Facultad" como organismos de decisión de UNISANGIL con una calificación de 71%100%.

Los docentes de UNISANGIL Sede San Gil consideran que no se reconoce lo suficiente el desarrollo de funciones sustantivas de la docencia con menor reconocimiento la labor de extensión y proyección social.

La investigación realizada permite a UNISANGIL mejorar las condiciones de alta calidad aplicables a uno de los principales actores dentro del proceso de formación "Los profesores", y de esta manera ser más competitivos en términos de recursos humanos.

Referencias

ACastañeda, I. D., & Zuluaga, A. (2014). *Gestión del talento humano en las instituciones educativas y calidad de la educación.* Obtenido de Repositorio Interinstitucional RI-UCM: http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/830/Alexander%20Zuluaga%20Collazos.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* Colombia: MCGRAW-HILL.

Consejo Nacional de Acreditación [CNA]. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado.* Obtenido de Consejo Nacional de Acreditación República de Colombia: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf

Consejo Nacional de Acreditación [CNA]. (2014). *Lineamientos para Acreditación Institucional.* Bogotá: Sistema nacional de acreditación.

Consejo Nacional de Acreditación [CNA]. (2018). *Acreditacion institucional.* Bogota D.C.: CNA.

Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL. (2017). *Gestión del Talento Humano.* San Gil. Obtenido de http://www.unisangil.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=327&Itemid=432

Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL. (19 de 06 de 2017). *Mapa de procesos.* Obtenido de UNISANGIL: http://www.unisangil.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=327&Itemid=432

Instituto colombianos de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000-2015. Bogotá: ICONTEC.

López, N. (2010). *Talento humano Sistema de Gestión por competencias.* Obtenido de Repositorio Institucional UMNG: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10054/LopezParraNatalia2013.pdf?sequence=2

Majad, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación, 40*(88), 148-165. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008

Martínez, J. H., & Martínez, E. S. (2010). Matriz organizacional para la medición de los procesos de personal, una primera aproximación. *Pensamiento y Gestión*(29), 1-24. Obtenido de http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/1966/1269

Martínez, R. (1990). *La trama solidaria. Pobreza y Microproyectos de Desarrollo Social.* Buenos Aires: Ediciones Imago Mundi – GADIS.

Orizaga, C. (2011). *Gestión del talento humano en la universidad pública.* Obtenido de ReasearchGate: https://www.researchgate.net/publication/268368010_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_EN_LA_UNIVERSIDAD_PUBLICA

Pedraza, X. L. (2010). Aporte del enfoque sistémico del modelo de gestión de la calidad NTC-ISO

9001 al Modelo de Acreditación Institucional en instituciones privadas de educación superior. *Signos, 2*(2), 27-44. Obtenido de file:///D:/Users/UNISANGIL/Downloads/911-1943-1-PB.pdf

Rodríguez, F. P. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo – cide*. Obtenido de Repositorio Institucional UniLibre: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8291/PROYECTO%20MAESTRIA_vFINAL_FrancyRodr%C3%ACguez_Julio%2021%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

talentohumanofaba2013.blogspot.com.co. (03 de 2013).

Tejada, A. (2003). *Los modelos actuales de gestión*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Toloza, B., & Medina, Y. (enero de 2016). Plan de Desarrollo Profesoral. San Gil, Santander, Colombia.

Torres, C. E. (2014). *Modelo de gestión por competencias para el tecno centro cultural somos pacífico*. Obtenido de Repositorio Educativo Digital Universidad Autónoma de Occidente: http://red.uao.edu.co/handle/10614/6718

Valencia, L. H. (2016). *Gestión humana en organizaciones de educación superior: "Una aproximación a la gestión humana, en universidades públicas y privadas de la ciudad de Manizales Colombia"*. Obtenido de Respositorio Institucional UM: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/handle/6789/2698

Valencia, V. M., & Acosta, A. M. (2012). La gestión del Talento Humano y el Ser Humano como sujeto de desarrollo. *Revista Politécnica, 8*(14). Obtenido de http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/pol/article/view/216/187

Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham, 11*(2), 89-100. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105329737007

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 13. Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro – Santander, Colombia

Jenny Johana Celis Rivera [1], Diana Marcela Santos Pulido [2]

1. Introducción

El desarrollo de la presente investigación se baso en las líneas y campos de investigación en el área de Gestión del Talento Humano en una Entidad prestadora de servicios de salud, la cual surge como una propuesta a una necesidad de diseñar un modelo de gestión del talento humano para la ampliación de la planta de personal de la Empresa Social del Estado (E.S.E.) Hospital Regional Manuela Beltrán, partiendo del análisis desde su creación como Empresa Social del Estado, las formas de contratación vigentes del personal para el desarrollo de sus actividades misionales y de apoyo a la misión institucional y las necesidades de personal en cada una de las áreas.

En concordancia con el artículo 195 de la Ley 100, es competencia de las juntas directivas de la Empresa Social del Estado, la adopción o modificación de la planta de personal, para lo cual el Gobierno nacional ha dado las orientaciones correspondientes (Honorable Senado de la República, 1993).

Los ministerios de Salud y Trabajo en circular conjunta 042578 del 22 de marzo de 2012, dirigida a gobernadores, alcaldes y gerentes de los hospitales, han instado para que se adopten las medidas pertinentes con el fin de garantizar la prestación de servicios de salud a la población y dejaron a libre criterio de los funcionarios públicos el cumplimiento de los precedentes legales y constitucionales, al manifestar que se puede seguir contratando mediante empresas temporales o contratos sindicales, sin ningún tipo de restricción, en el entendido que el 80% de las actividades permanentes de las Empresas Sociales del Estado, se encuentran mediante contratos de prestación de servicios y que los contratos con empresas temporales o los contratos sindicales son formas de contratación de prestación de servicios proscritas por la Corte Constitucional para el desarrollo de actividades permanentes (Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

[1] Ingeniera Industrial, Especialista en Gerencia Pública, Especialista en Administración de Servicios de Salud, Magister en Gerencia de Organizaciones (Título en trámite) UNISANGIL, Jefe de Personal E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán – Colombia, jennyjohanac@gmail.com.

[2].Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas, Magister en Administración de Empresas, Especialista en Gestión y Auditoria Medioambiental, Director de Programa Administración de Empresas UNISANGIL,dsantos1@unisangil.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

En consecuencia, las entidades del sector salud, dependiendo del carácter público o privado, pueden utilizar las siguientes formas de vinculación: a) Creación de plantas temporales, si se dan las condiciones establecidas en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto 1227 de 2005. b) Vinculación de personal supernumerario, en los casos contemplados en el Decreto Ley 1042 de 1978 c) Contratación de las empresas sociales del estado con terceros para desarrollar las funciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 de la LEY 1438 DE 2011 y en los términos de la sentencia C-171 de 2012. d) Contratación con empresas de servicios temporales. e) Contratos sindicales. (Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

Es así, como la presente investigación plantea como objetivo general el diseño de un modelo de gestión del talento humano en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, que cumpla con lo establecido en la normatividad, permitiendo al mismo tiempo el desarrollo humano dentro la Entidad. La investigación parte de la realización del diagnóstico del estado actual de vinculación del personal y el análisis de sus procesos misionales y de apoyo, una vez se presenta el resultado del diagnóstico frente al tema de investigación, se contempló la identificación de los empleos misionales y de apoyo para la ampliación de la planta de personal en la modalidad temporal a fin de determinar el sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración para los empleos que integran la planta de personal en la Entidad, finalmente se presenta un informe ejecutivo que muestra el modelo de gestión del talento humano teniendo en cuenta las consideraciones sobre las cuales se establece su viabilidad, a fin de que este informe ejecutivo resulté útil para la toma de decisiones en el nivel Directivo en la Entidad frente a la vinculación de su talento humano.

2. Fundamentación teórica

Sobre el tema de gestión del recurso humano existen diversas y coincidentes propuestas, por ello, y para fundamentar conceptual y técnicamente el tema del planeamiento del recurso humano se tomará como referente una primera mirada a los elementos que hacen parte de la Gestión de Recursos Humanos con enfoque estratégico que aporta Cuestas Santos, cuando los define en estos términos:

> En la actualidad, esencialmente los tres elementos que distinguen con claridad a una gestión estratégica de los Recursos Humanos, son: la consideración de los Recursos Humanos como el recurso decisivo en la competitividad de las organizaciones, el enfoque sistémico o integrador en la Gestión de Recursos

ISBN: 978-958-52677-2-5

> Humanos y la necesidad de que exista coherencia o ajuste entre la gestión de recursos humanos y la estrategia organizacional. Por gestión estratégica de los recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones del entorno. (Cuesta Santos, 2010, p. 32)

Es así como, la gestión estratégica del recurso humano guarda una estrecha relación con la misión, visión y objetivos de la organización y la importancia que cobra la alineación de estos componentes con el recurso humano, que sin duda alguna deben considerarse por parte de la alta dirección a la hora de establecer el diseño del modelo de gestión del talento humano en la entidad, al convertirse en el punto de partida para la planeación en todos los procesos de la organización. De la misma forma, hay que considerar que no solo el recurso humano se mueve en el interior de las organizaciones, se debe mirar hacia su entorno social, familiar y económico que lo rodea.

De modo similar, Luis Gómez Mejía, David Balkin y Robert Cardy contemplan la gestión estratégica de los recursos humanos como:

> La estrategia de RRHH se refiere a la utilización deliberada, por parte de la empresa, de los RRHH para lograr o mantener una ventaja frente a sus competidores en el mercado. Consiste, por tanto, en definir el enfoque general que adoptará una organización para garantizar la utilización eficaz de su personal con el fin de lograr su misión. Una táctica de RRHH es una política o un programa concreto que ayuda a avanzar hacia el objetivo estratégico de la empresa. La estrategia precede y, es más importante que las tácticas. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2008, p. 39)

En el planteamiento de este autor, se reitera la importancia que toma el recurso humano en las organizaciones y como ésta puede llegar a considerarse como una ventaja competitiva que aporte valor a la entidad y que al mismo tiempo permita un desarrollo desde la dimensión humana que se refleja en gran medida en el clima laboral que experimente la organización desde el punto de vista estratégico; como lo expresa María Jesús Bordas al definir el clima laboral en estos términos:

> El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afectan las actitudes,

ISBN: 978-958-52677-2-5

> motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medio desde el punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas Martínez, 2016)

Como lo indica el autor, se parte de una concepción desde el desarrollo de la persona en un sentido más humano y amplio, de modo que se analicen aspectos como la necesidades y satisfacción del recurso humano en el ámbito laboral y se observe el contexto de la organización no solamente desde el punto de vista de la productividad que genera una empresa y que es aportado por su fuerza laboral, sino que se debe considerar un equilibrio entre el desarrollo humano, competitividad y éxito empresarial, lo cual debe guardar coherencia con la estrategia de la organización en un concepto más amplio y complejo que incluya a los trabajadores o colaboradores, al respecto María Jesús Bordas expresa:

> Se considera que el éxito en las organizaciones gira en torno a dos pilares básicos, los recursos humanos y los clientes, con lo que la atención de la empresa se dirige hacia la gestión estratégica de ambos y por tanto hacia la identificación y satisfacción de sus necesidades. Bajo este enfoque no es de extrañar que se introduzcan en este contexto el concepto de "marketing interno", como el conjunto de técnicas que permiten "vender" la idea de la empresa, con sus objetivos, estrategias, estructuras, etc. a un "mercado "constituido por los empleados o colaboradores, considerados "clientes internos". Desde este enfoque estratégico, los recursos humanos se convierten en un factor determinante de la posición que la organización puede alcanzar en el mercado y en un elemento diferenciador, debido a su incidencia en aspectos cruciales de la organización como pueden ser su mayor o menor capacidad innovadora en cuánto a los productos que ofrece o los servicios que presta. El argumento de este enfoque estratégico, que compartirnos, es que los recursos humanos son la principal fuente de ventaja competitiva de las organizaciones. Se parte de la idea de que las competencias de las personas, sus actitudes y valores que aportan a la compañía, son difícilmente imitables por los competidores. No se concibe a la persona como

ISBN: 978-958-52677-2-5

un coste, sin o como un recurso humano que se puede desarrollar, formar e incluso gestionar. (Bordas Martínez, 2016)

Al considerar el recurso humano en las organizaciones como un elemento que genera valor y no un coste, se puede decir que la gestión estratégica de los recursos humano radica en una visión de una empresa más humana, donde se promueven los valores, el respeto a los demás, la justicia retributiva, la ética, la responsabilidad y como estos elementos se combinan para genera un clima laboral adecuado que fomente un ambiente de desarrollo humano y crecimiento de las personas en una organización.

Dadas las consideraciones anteriores conviene resaltar, que el recurso humano y su complejidad dentro de la organización, merece un lugar importante que se basa en los valores y principios dados en la planeación estratégica, es por esto, que vale la pena describir que en este sentido cobra gran importancia la propuesta de Ken Blanchard y Michael O'Connor donde se plantea cómo llegar al éxito organizacional y personal desde el compromiso colectivo con una misión y unos valores compartidos, documentado en grandes experiencias de triunfo en diferentes áreas de la organización que son vivencias aportadas por sus colaboradores y como esta transformación influye de manera decisiva en la vida de los trabajadores, clientes y dueños de la organización (Blanchard & O´Connor, 1997).

La planeación estratégica dentro de una empresa, muestra el camino que debe tomar la organización en el mediano y largo plazo, este concepto debe estar estrechamente relacionado al estudio y la planeación del talento humano, considerado como el corazón de toda empresa y que, con su trabajo eficaz, permite el logro de las metas trazadas. Esta planeación estratégica incrementa la capacidad de la organización para implementar el plan estratégico de manera completa y oportuna. Así mismo, ayuda a que la organización desarrolle, organice y contemple una mejor comprensión de su entorno, al enfrentarse a los constantes cambios que implica su operación.

Según Ramírez, Chacón y El Kandi, "La forma y estilo de seleccionar al personal, reclutarlas, integrarlas y orientarlas, hacerlas productivas, promover su autodesarrollo, recompensarlas, evaluarlas y auditarlas, representa el PTH, eslabón dentro de la cadena de valor socio competitiva estratégica de la empresa" (Ramírez Molina, Chacón Zúñiga, & El Kandi Janbeih, 2018, p. 49). Por su parte, Fuentes y Gordón indican que: "la función de recursos humanos tiene como objetivo fundamental la consecución de objetivos organizacionales mediante la gestión de sus recursos humanos" (Fuentes Fuentes & Cordón Pozo, 2011, p. 237). Al mismo tiempo concluye que:

ISBN: 978-958-52677-2-5

> La dirección de recursos humanos, como el proceso de gestión de la función de recursos humanos en su concepción más actual, puede ser definida como la atracción, selección, retención, desarrollo y utilización de los recursos humanos para conseguir los objetivos de la organización (Fuentes Fuentes & Cordón Pozo, 2011, p. 237).

Por su parte Chiavenato establece que: "Los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a las personas. El ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y control de personas" (Chiavenato, 2011, p. 100). Para este autor, la planeación de recursos humanos se basa en cinco (5) subsistemas: provisión, organización, mantenimiento, desarrollo, y auditoría. Estos están relacionados y son interdependientes, por su vinculación, en el sentido en que todo cambio en uno de ellos ejerce influencia en los otros, lo que generará ajustes y adaptación en el mismo, desde una visión sistémica, considerando subsistemas, dentro de ese sistema.

Alfaro manifiesta que "El subsistema de provisión permite conocer que vacantes están en proceso de ser cubiertas, tiempo empleado en reclutar, seleccionar y contratar al nuevo miembro" (Alfaro Castellanos, 2012, p. 67). Del mismo modo Chiavenato expone que esta tarea se dedica al reclutamiento y selección de personal. En este sentido, el reclutamiento de personal se entiende como el proceso que se lleva a cabo para ingresar a un colaborador en la organización, es el conjunto de procedimientos para atraer candidatos potencialmente cualificados, capaces de desarrollar el puesto de trabajo y aplicar a vacantes (Chiavenato, 2011).

> En cuanto al sistema de organización, las empresas cuentan con procesos definidos como: descripción y análisis de puestos, diseño de puestos y evaluación de desempeño, actividades que soporta la efectiva gestión del personal, respondiendo a la mejora continua en necesidades de la organización, obligada a planear con los colaboradores en sus áreas pertinentes cada actividad funcional que se amerite, Al mismo tiempo, Jones y George manifiestan que "el subsistema de la organización es el proceso donde los gerentes constituyen la estructura de relaciones de trabajo entre colaboradores para alcanzar las metas corporativas" (Gareth R. & Jennifer M., 2014, p. 396).

El diseño de puestos, para Sanabria consiste en:

ISBN: 978-958-52677-2-5

> Respecto a la forma de contratación y diseño de puestos de trabajo, la teoría enfatiza en llevar a cabo procesos estratégicos de planeación de la fuerza de trabajo (en el largo plazo) en entidades y comparando entre organizaciones, solo así será posible conocer con anterioridad las competencias, posiciones y habilidades requeridas para ocupar un determinado cargo. (Sanabria Pulido, 2015).

Con respecto al subsistema de mantenimiento, se debe lograr que los colaboradores realicen sus actividades de manera óptima y eficiente; aplicando planes de autorrealización, que se orientarán a la calidad de los conocimientos en la organización. Para Münch, uno de los componentes de mantenimiento del recurso humano se basa en:

La higiene y seguridad en el trabajo son de vital importancia para mantener al personal, evitando riesgos en la vida de ellos y bienes de la empresa, en la mayoría de casos, los incidentes ocurren debido a la ausencia de orientación y capacitación en relación al empleo de procesos, equipos y herramientas, además la salud organizacional es estado de bienestar físico, mental y social. (Münch, 2014, p. 221)

En otro sentido, dado el mantenimiento del recurso humano Jones y George resaltan la motivación como un "factor psicológico de mantenimiento, que determina la dirección en la conducta organizacional del personal" (Gareth R. & Jennifer M., 2014, p. 464). Así mismo considera la remuneración como "El sistema con que los administradores pagan a los empleados debe ser equitativo tanto para éstos como para la organización" (Gareth R. & Jennifer M., 2014, p. 51).

El subsistema de desarrollo, en las organizaciones viene dada por los planes de capacitación y desarrollo del personal, estos crean espacios de aprendizaje sostenible, haciendo que sus colaboradores estén en capacidad y facultad de aplicar a los diferentes cargos en una empresa que está en constante rotación y gestión con la gente.

Es por esto que se debe contar con planes de carrera y sucesión organizacional, creando oportunidades de mejoras en el quehacer profesional, permitiendo al mismo tiempo al recurso humano enriquecer sus conocimientos orientados a un mejor desempeño laboral.

La capacitación del personal, para Ramírez, Chacón y Valencia, en esencia se debe entender "como medio continuo de conocimientos, competencias y habilidades de su personal, ejecutando actividades, métodos y herramientas a ser aplicadas, programando

ISBN: 978-958-52677-2-5

directamente el desempeño del grupo de personas o cargos específicos" (Ramírez M., Chacón Z., & Valencia A., 2019, p. 39). Para Sanabria, son tareas educativas, otorgando a los colaboradores competencias necesarias para realizar su labor efectivamente y expresa que:

El diseño de los programas de formación y capacitación, en busca de mejoras en desempeño y efectividad, debería darse como resultado de procesos de planeación estratégica que permitan una alineación clara de objetivos individuales y organizacionales en materia de adquisición y capacidades. (Sanabria Pulido, 2015, p. 45)

El subsistema de auditoría. Es catalogado como sistemas de información de recursos humanos, ética y responsabilidad social en la gestión de los recursos humanos, aplicando novedosas herramientas de tecnología de la información y comunicación, que permitan el pensamiento ético y socialmente responsable en la organización, aspirando a un clima organizacional saludable, que contribuya al bienestar del ambiente.

Al respecto de los procesos de auditorías es fundamental partir de su concepto con base en lo mencionado por Quintero y Sánchez, al considerar que las organizaciones deben contar con "auditorías integrales: que permitan disponer y mantener, un programa y sus respectivos procedimientos para llevarlas a cabo y lograr la precisión del sistema organizacional" (Quintero & Sánchez Fernández, 2018, p. 187).

3. Método

El tema de investigación plantea un trabajo aplicado al área de Gestión de Talento Humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, dado por la necesidad de generar un diseño de gestión del talento humano que permita la ampliación de la planta de personal bajo la modalidad temporal, toda vez que puede decirse que en materia de planificación del empleo público específicamente para las Empresas Sociales del Estado que fueron liquidadas o reestructuradas, es un tema poco desarrollado por las entidades que regulan la carrera administrativa. Es así, como la gestión del empleo público debe garantizar la creación de condiciones que posibiliten el máximo desarrollo del personal a fin de que las entidades públicas cumplan eficaz y eficientemente su función. Esto implica que las entidades, deben abordar con responsabilidad y compromiso los procesos de reformas organizacionales, encaminadas a buscar gente adecuada que genere valor agregado a la organización y se desempeñe productivamente.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Lo anterior, permitió identificar temas básicos como lo son la definición de estructuras organizacionales y de puestos de trabajo, los sistemas de nomenclatura, clasificación y remuneración de empleos públicos, los sistemas de planeación organizacional y de desarrollo del talento humano como lo son: cultura, liderazgo, motivación, remuneración e incentivos, desarrollo, desempeño, relaciones laborales, valores y compromisos. Es así, como se planteó la realización de un modelo de talento humano que permita la ampliación de la planta de personal, con el fin de que la falta de planeación del personal requerido, no convierta la gestión del personal en actividades incoherentes, generadoras de conflictos tanto en materia de vinculación al empleo formal como el desarrollo del talento humano en su dimensión como personas.

Las fases sobre las cuales se desarrolló la investigación, se muestran en la tabla 1 a continuación:

Tabla 3. *Fases de la investigación*

Fase de la investigación	Acciones generadas en cada fase	Resultado
Revisión del estado actual del modelo de gestión del talento humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.	1. Análisis la planta de personal actual 2. Análisis el sistema de contratación del Hospital con las empresas que desarrollan los diferentes procesos en la Entidad e involucran talento humano. 3. Revisión la normatividad vigente, dada en el marco de referencia. 4. Aplicación de la encuesta a los líderes de los procesos, a fin de conocer su percepción frente al modelo actual de vinculación del personal	Estado actual del modelo de gestión del talento humano de la Entidad.
Identificación los procesos misionales y de apoyo para el diseño del modelo de gestión del talento humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.	1. Identificación de los empleos por proceso para tener en cuenta en el desarrollo del modelo. 2. Revisión de perfiles para cada perfil. 3. Definición del número de empleos para tener en cuenta para cada proceso.	Número de empleos por proceso tanto administrativo como asistencial para tener en cuenta para el diseño del modelo de gestión del talento humano.
Establecer el sistema de nomenclatura, clasificación y régimen salarial de los empleos requeridos	1. Caracterización de los empleos a incluir en la planta de personal de acuerdo con el régimen prestacional para los servidores públicos del orden territorial.	Plan de cargos para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

ISBN: 978-958-52677-2-5

(continuación tabla 1: Fases de la investigación)

Fase de investigación	Acciones generadas en cada fase	Resultado
Diseñar el modelo de gestión de talento humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán	1. Estudio técnico con el cálculo de las prestaciones sociales y demás factores salariales por empleo. 2. Elaboración del organigrama en el cual se definen las líneas de jerarquía y áreas funcionales.	Modelo de gestión de talento humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán
Informe ejecutivo	1. Presentación de un informe ejecutivo a la Dirección de la Entidad que permita la toma de decisiones.	Informe Ejecutivo presentado al nivel Directivo de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Nota: Elaboración propia. 2020.

4. Resultados

4.1.Diagnóstico del modelo actual del talento humano:

Los aspectos que se tuvieron en cuenta para iniciar con el diagnóstico del modelo actual del talento humano en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, parten de la investigación del estado actual de vinculación del talento humano, como se muestra en la Tabla 2. y la aplicación una encuesta, con el fin de conocer la percepción de los líderes de los procesos frente al cumplimiento de las actividades del personal dada la forma de contratación del talento humano y el análisis del modelo de vinculación actual del talento humano para el desarrollo de los procesos misionales y administrativos de la Entidad.

Tabla 2. *Talento Humano que conforma la Entidad*

Proceso Contratado	Número de personas que integran el Proceso	Tipo de Contratación
Administrativo	64	Contratación Externa – Ejecución Colectiva Laboral
Misional (Profesional, Técnico y Auxiliar – Área de la Salud)	231	Contratación Externa – Ejecución Colectiva Laboral

ISBN: 978-958-52677-2-5

Proceso Contratado	Número de personas que integran el Proceso	Tipo de Contratación
Misional (Médicos Especialistas)	27	Contratación Externa – Ejecución Colectiva Laboral
Misional ((Médicos Especialistas)	24	Contratación Externa – Contrato de Prestación de Servicios
Administrativo (Control Interno)	1	Contratación Externa – Contrato de Prestación de Servicios
Apoyo (Servicios Generales)	34	Contratación Externa
Apoyo (Facturación)	44	Contratación Externa
Apoyo (Servicio de Vigilancia)	17	Contratación Externa
Número Total del Talento Humano	442	

Nota: Elaboración propia. 2020.

A fin de conocer el desempeño del personal dada la actual forma de su vinculación a la entidad, se aplicó una encuesta, en el sentido analizar la percepción que tienen los líderes de los procesos, tomando como referencia seis (6) variables, las cuales fueron establecidas según lo descrito en el marco conceptual donde se definen los procesos de la gestión estratégica planeación y desarrollo del recurso humano, a fin de determinar cómo afectan estos factores en cada uno de los procesos de la Entidad. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta:

- ***Impacto que tiene la variable rotación del talento humano*** - medianamente negativo en un 64.7% e impacto negativo en un 35.3%, lo que permite concluir que la rotación del personal puede generar un desequilibrio en el desarrollo de cada uno de los procesos.
- ***Impacto que tiene la variable compromiso y clima laboral*** - se muestra una situación similar frente al impacto que genera dado que son dos variables que reflejan una estrecha relación, se observa en su mayoría un impacto medianamente negativo, dada la forma actual de vinculación del talento humano en la Entidad.
- ***Impacto que tiene la variable "Plan de Capacitación y plan de bienestar"*** - los líderes perciben un impacto medianamente negativo, los elementos que le son brindados al talento humano representados por las variables en mención.
- ***Impacto que tiene la variable evaluación del desempeño laboral***- fue percibida por los líderes de los procesos como impacto medianamente negativo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

4.2.Identificación de los empleos misionales y de apoyo para el diseño del modelo de gestión del talento humano:

Partiendo de la necesidad de identificar un Modelo para la Gestión del Talento Humano de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, se plantea un estudio técnico y económico que inicia desde el análisis del talento humano misional y administrativo requerido y que sea suficiente para atender la demanda, mantener y mejorar los indicadores de producción, calidad y satisfacción de los usuarios, para ello se realizó un estudio del costo de personal con la contratación actual analizando los costos individuales por empleo, con el fin de determinar la viabilidad del diseño y adopción del modelo, que sirvió como base para plantear el Modelo de Gestión del Talento Humano a partir de una propuesta a la estructura organizacional y salarial que le permita al Hospital responder financieramente a esta forma de vinculación de personal dado el pago de salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones a cargo del empleador.

4.3.Diseño del sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración:

Teniendo en cuenta las consideraciones dadas anteriormente para el diseño del modelo de gestión del talento humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se plantea el sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración para los trescientos ocho (308) cargos identificados y que actualmente se encuentran vigentes con la modalidad de contratación externa que tiene la Entidad para el desarrollo de los procesos administrativos y asistenciales, partiendo de lo descrito en la Ley 909 de 2004, la cual señala que el empleo público conforma el núcleo básico de la función pública, entendiendo por empleo al conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y las competencias comportamentales para llevarlas a cabo, a lo que hoy en día se le conoce como habilidades blandas; todo lo anterior con el propósito de cumplir con los fines del Estado basado en los planes de desarrollo de las entidades públicas (Función Pública, 2004). En la mencionada Ley, se definen las características y los componentes para el diseño de cada empleo.

A continuación, se presenta el resultado comparativo de la propuesta con la contratación actual para los procesos administrativos y asistencias de las áreas auxiliar, técnico y profesional.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Tabla 3. *Resultado comparativo de la propuesta*

Proceso	Valor del Proceso Actual Costo Mensual	Valor con Base en el Diseño Propuesto	Variación	% de Variación
Administrativo de carácter, tecnólogo, técnico y auxiliar	$196.961.110.51	$184.210.503	-$12.750.608	-6,47%
Asistencial de carácter profesional, tecnólogo, técnico y auxiliar	$874.878.585.64	$1.023.736.036	$148.857.450	17,01%
Totales	$1.071.839.696	$1.207.946.539	$136.106.843	12.70%

Nota: Elaboración propia. 2020.

Con base en el resultado que genera la investigación, se observa que la Entidad debe disponer mensualmente de recursos financieros adicionales representados en ciento treinta y seis millones ochocientos cuarenta y tres pesos **($136.106.843),** para cubrir las obligaciones laborales de su planta de persona renovada, lo que representa el costo de oportunidad entendido como aquel costo en el que se incurre al tomar la decisión de adoptar el modelo propuesto para la vinculación del talento humano directo.

Es así, como se presenta un análisis financiero comparativo tomando como referencia la estructura de contratación del talento humano actual dada por los valores vigentes y la propuesta de la estructura organizacional requerida, que resulta de la proyección de la nómina tomando como base lo expuesto respecto al cálculo de las prestaciones sociales y pagos obligatorios que realiza el empleador, generando como resultado un costo mensual de la nómina para trescientos ocho (308) cargos por valor de $1.207.946.539.

Se muestra un porcentaje de variación de 12.70%, lo que indica que existe un incremento de $136.106.843 mensuales y de $1.6.33.282.166 anuales en los cuales se contemplan Sueldos, Bonificación por Servicios Prestados, Prima de Servicios, Prima de vacaciones, Prima de Navidad, Cesantías, Bonificación por Recreación, Intereses a las Cesantías, Seguridad social, Aportes patronales, Aportes Parafiscales, Auxilio de transporte, Dotación, Recargo Nocturno y Dominicales y Festivos; con relación a la estructura actual para los procesos misionales y administrativos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, este valor adicional estaría respaldado con los excedentes financieros generados por el desarrollo de las diferentes actividades productivas en

ISBN: 978-958-52677-2-5

cumplimiento del objeto social de la Institución. Lo anterior se fundamenta de acuerdo a la información reportada en los estados financieros de la E.S.E. con fecha de corte 31 de diciembre de los años 2018 y 2019, en los cuales se observa una evolución positiva en los resultados operacionales, así:

Se encontró que La E.S.E incrementó la facturación por venta de servicios pasando de una facturación de $44.961.718.434 pesos en el año 2018 a $53.196.300.402 pesos en el año 2019, de lo cual se recaudó en el año 2018 $ 33.960.058.047 pesos y en año 2019 $42.553.088.466 pesos; lo anterior permitió que se realizaran inversiones en infraestructura, dotación para el mejoramiento de los servicios existentes como Laboratorio Clínico, Hospitalización, Cirugía, Urgencias, Unidad de Cuidados Intensivos Adulto y Neonatal, así mismo, buscó la implementación de nuevos servicios para que los usuarios de las provincias del área de influencia puedan tener acceso a servicios de salud, como el servicio hemodinámica y especialidades como cirugía pediátrica y rehabilitación física.

Durante los últimos dos (2) años se incrementaron los excedentes financieros que pasaron de $434.991.007 pesos en el año 2018 a $863.432.357 pesos en el 2019, por lo tanto, esta cifra respaldaría el incremento en los gastos de personal originados por la vinculación de los cargos requeridos a la planta del Hospital, permitiendo de igual forma continuar con la inversión en infraestructura y equipos.

Con el resultado financiero de la E.S.E. se garantizaría la estabilidad laboral de los empleos que se creen ratificando lo antes mencionado frente a la motivación y desarrollo de un clima organizacional adecuado; de la misma manera esta investigación permite evidenciar la necesidad inminente que tiene el Hospital, de adoptar una política de ampliación de la planta de personal basada en los criterios normativos vigentes mencionados en el marco de referencia. En este sentido, y como resultado de la investigación puede decirse que para la Institución es pertinente la vinculación de 296 nuevos empleos de planta.

4.4.Informe ejecutivo del modelo de gestión de talento humano

Dado que la investigación tiene aplicación directa con la dinámica de la Entidad, se elaboró un informe ejecutivo del modelo de gestión del talento humano para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, el cual fue comunicado a la alta gerencia debido al impacto que genera este resultado. Una vez presentados los resultados de la investigación a la alta dirección, se consideró dar continuidad al diseño presentado, incluyendo en el

ISBN: 978-958-52677-2-5

Plan de Desarrollo Institucional en el componente programático Talento Humano Altamente Idóneo, como una de las estrategias básicas: "Revisión y análisis de la planta de personal de la entidad, principalmente de los cargos que se encuentran vacantes, con el fin de optimizar el talento humano directo de la E.S.E. que permita el cumplimiento su misión y sostenibilidad en la prestación del servicio" (E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, 2020-2024).

5. Conclusiones y discusión

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, se pude concluir que se logró el objetivo propuesto dado por el modelo de gestión del talento humano, el cual partió del análisis del estado actual de la organización y la normatividad aplicable descrita en el marco de referencia, en tal sentido, se identificó el marco normativo y lo planteado por el Gobierno Nacional respecto a la forma de contratación que actualmente están realizando específicamente las Empresas Sociales del Estado que fueron objeto de procesos de liquidación y/o reestructuración, encontrando que si bien desde la Constitución Política se concibe "El trabajo como un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas" (Constitución Política de Colombia, 1991), no se observa el cumplimiento de este derecho dada la expedición de las normas que regulan actualmente la contratación del talento humano con terceros para el desarrollo de las actividades del sector salud en especial, creando de esta manera confusión e incertidumbre tanto para las Instituciones de Prestación de Salud públicas como para el talento humano contratado externamente.

El análisis de la estructura actual del modelo de gestión del talento humano de la entidad, dio cumplimiento al objetivo propuesto, dado que la investigación concluye, que desde la propuesta de creación de la Nueva E.S.E. en el año 2007, no se generó un estudio serio desde el punto de vista del personal que realmente requería la institución para la prestación de los servicios de salud, por cuanto no se observa en su estructura organizacional una adecuada distribución e integración de las áreas, debido a que una planta de personal como la aprobada con diecisiete (17) cargos, no corresponde a la realidad de las necesidades institucionales expresadas en el apartado 2.3 donde se muestra el marco institucional y el amplio portafolio de servicios, capacidad instalada y gran proyección que demuestra la Entidad, aun cuando se tiene una contratación externa del

ISBN: 978-958-52677-2-5

talento humano en su mayoría. Como parte del diagnóstico del modelo de gestión del talento humano, se complementó el resultado con la realización de la encuesta a los líderes de los procesos, notando que, a partir de la actual modalidad de contratación del personal, no se da estabilidad laboral, falta sentido de pertenencia en las personas contratadas externamente, se pierde la jerarquía y por ende la toma de decisiones en todos los niveles se dificulta. Por otra parte, las personas contratadas externamente no cuentan con acceso a los beneficios laborales que por ley se encuentran definidos, afectándose los principios y derechos constitucionales, legales y prestacionales. Por esto el diseño y propuesta de un nuevo modelo de gestión del talento humano, busca asegurar los derechos laborales de los trabajadores y brindarles un trabajo digno, protección y seguridad social integral, al mismo tiempo que va orientada a generar un mejor y mayor rendimiento del talento humano orientado al cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos estratégicos del Hospital.

Con los resultados de la proyección de la nómina, en términos financieros vincular al personal en la planta del Hospital, no generaría en particular para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán un desequilibrio económico, toda vez que la diferencia no es representativa frente a los compromisos contractuales ya adquiridos para el desarrollo de estos procesos y como se explicó los excedentes financieros son suficientes acompañados del incremento en la venta de servicios de salud, que estarían respaldando los compromisos laborales que adquiera la organización.

De aprobarse el proyecto, la Entidad mejoraría visiblemente su calidad en la prestación de servicios de salud de acuerdo a su nivel de complejidad elevando aún más los indicadores de desempeño financieros y de producción, con una inversión soportada en gran proporción por los recursos ya presupuestados para la contratación de procesos que actualmente se realizan con Cooperativas de Trabajo Asociado, Contratos de Ejecución Colectivo Laboral y Contratos de Prestación de Servicios.

El modelo propuesto para la gestión del talento humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, representó una revisión rigurosa de la normatividad, su aplicación en el sector salud y en especial al Hospital, dada la problemática de vinculación de personal actual, la cual reviste de un tratamiento especial que ha sido expresado desde el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo, obteniendo como resultado de esta investigación un posible camino que puede representar en el mediano plazo, una verdadera fortaleza y ventaja competitiva para los hospitales públicos en el desarrollo del talento humano que hace parte de las Instituciones, quienes lograrán

acceder a través del mérito a todos los beneficios y garantías laborales desde su vinculación y constante capacitación todo en pro del logro de las metas, planes y programas institucionales de cada una de las entidades.

Referencias

Alfaro Castellanos, M. d. (2012). Administración de personal. Red Tercer Milenio.

Blanchard, K., & O´Connor, M. (1997). Administración por valores. Norma.

Bordas Martínez, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+de+recursos+humanos&ots=oZJAw-AudZ&sig=DZUfx0bp_kSuI8ubDKihZGK2PmM#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20de%20recursos%20humanos&f=false

Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos (Novena ed.). México: Mc-Graw-Hill.

Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-trDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&ots=UCKX6-KdLF&sig=ZlMre407w5OqlBVFKqgxairLhvY#v=onepage&q&f=false

E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán. (2020-2024). Plan de Desarrollo Institucional.

Fuentes Fuentes, M. d., & Cordón Pozo, E. (2011). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Madrid: Pirámides.

Gareth R., J., & Jennifer M., G. (2014). Administración contemporánea (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Gómez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). Gestión de recursos humanos (5ta ed.). Pearson. Prentice Hall.

Honorable Senado de la República. (1993). Ley 100.

Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). Circular Conjunta No. 042578 de 2012. Bogotá.

Münch, L. (2014). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Administración. (Segunda ed.). México: PEARSON.

Quintero, M., & Sánchez Fernández, M. D. (2018). Responsabilidad social corporativa. Cali, Colombia: Universidad del Valle.

Ramírez M., R. I., Chacón Z., H. C., & Valencia A., K. P. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. CICAG, 23.

Sanabria Pulido, P. P. (2015). Gestión estratégica del talento humano en el sector público (Primera ed.). (Uniandes, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/gestion_estrategica_talento_humano_sectorpublico.pdf

DESARROLLO LOCAL

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 14. Perfiles de formación requeridos para el fortalecimiento de los principales sectores productivos del sur de Santander - Colombia

William Guerrero S[1], María Camargo[2], Carlos Ruiz[3]

1. Introducción

El Sur de Santander está conformado por tres provincias (Comunera, Guanentá y Vélez), caracterizadas por desarrollar actividades económicas principalmente en el sector agropecuario, servicios y una industria creciente. En estos sectores se destaca la dinámica económica que ha generado el sector agropecuario y solidario en la región.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL, la expansión de la producción, que constituye el soporte material del desarrollo, se asienta tanto en la creciente acumulación de capital físico como en el continuo aumento del contingente de recursos humanos funcionales a las necesidades del sistema económico, lo que facilita la sistemática elevación de la productividad. Para que el desarrollo se convierta en un proceso sustentable y sostenido en el tiempo, es necesario que dicha expansión se produzca en un contexto de equidad social.

Teniendo en cuenta el desarrollo de talento humano planteado por la CEPAL como eje articulador para promover y sostener el desarrollo regional es necesario determinar los requerimientos profesionales de los principales sectores productivos del sur de Santander, con el ánimo que la región contribuya al buen desempeño que ha venido registrando el Departamento en temas de crecimiento económico.

En relación con lo anterior se configuró la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los requerimientos profesionales que a criterio de los representantes de los principales sectores productivos del sur de Santander son requeridos en la región para sostener su desarrollo económico, y cómo estos pueden ser configurados en el perfil profesional de sujetos de transformación?

[1] Magister, decano facultada Ciencias Naturales e Ingeniería, UNISANGIL, Colombia, wguerrero@unisangil.edu.co.
2 Ingeniera Financiara, UNAB, Colombia, mamargo47@unab.edu.co
3 Ingeniera Financiara, UNAB, Colombia, cruiz253@unab.edu.co

ISBN: 978-958-52677-2-5

En este sentido, el propósito de la investigación orbitó en la intensión de identificar los requerimientos que desde el ejercicio profesional se demandan en la región para potencializar el desarrollo y crecimiento de los sectores productivos del sur de Santander.

El análisis de perfiles ocupacionales y la determinación de las brechas entre oferta y demanda laborales buscan contribuir a la disminución del desempleo estructural y, sobre todo, a identificar posibilidades de inclusión productiva de grupos de población que por distintas condiciones o situaciones han estado excluidos de las posibilidades de trabajo en la sociedad colombiana. Los desajustes en el mercado laboral pueden tener diversos orígenes y manifestarse también de diversas maneras. En la historia colombiana, el desempleo y subempleo han sido problemáticas que han acompañado por más de medio siglo el desarrollo económico y social y distintas políticas se han formulado para buscar su reducción en la población en edad laboral.

Por tanto, la investigación brinda información de especial relevancia que permite caracterizar las principales necesidades de talento humano requeridas por los sectores productivos de la región, información de vital importancia que puede constituirse en materia prima para establecer ofertas educativas coherentes con las necesidades y demandas del contexto inmediato.

2. Fundamentación teórica

Contexto regional del Departamento de Santander

Martínez (2016), expone el ámbito económico del Departamento de Santander así:

Las actividades económicas del departamento se concentran en el sector agrícola y pecuario con el cultivo de la palma de aceite, café, caña panelera, cítricos, tabaco, cacao, piña, frijol entre otros y explotación avícola, caprina y ganadera con proyección a la agro industrialización de lácteos y cárnicos.

Adicionalmente cuenta con la explotación de recursos minerales tales como plomo, uranio, fósforo, yeso, caliza, cuarzo, mármol, carbón, oro, cobre y principalmente el petróleo en el primer complejo petrolero de Colombia ubicado en Barrancabermeja. Por su localización geográfica se convierte en el eje central en la unión entre el interior del país, los Puertos del Caribe y la salida de Venezuela hacia el Océano Pacífico.

Los cambios durante este siglo han transformado la economía del Departamento, de ser históricamente agrícola, pasó a ocupar un papel destacado en el sector servicios, especialmente en el sector del transporte y de las comunicaciones. La industria presenta

ISBN: 978-958-52677-2-5

un par de polos de desarrollo localizados en el área metropolitana de Bucaramanga, y la zona de Barrancabermeja que se dedica plenamente a la refinación de la mayor parte del petróleo que se consume en Colombia.

2.2 Provincias del sur de Santander.

2.2.1 Provincia Comunera. La Alcaldía Municipal del Socorro (2016), en su esquema de ordenamiento territorial, hace una descripción de la Provincia Comunera dentro del contexto económico de la región, en donde la sitúa al centro-sur del departamento, conformada por 16 municipios, siendo su capital el municipio de El Socorro. Dentro de la economía de la región los sectores agropecuario y comercial contribuyen al más alto porcentaje de la economía regional. En la parte agrícola el café es el primer reglón de explotación de la región en donde también se destaca el cultivo de la caña. Dentro de la economía regional se encuentra un nuevo reglón, el de los cultivos cítricos el cual ha tenido en los últimos años un gran auge. En el sector pecuario se destaca la ganadería de doble propósito.

El segundo sector de importancia para la economía general de la provincia comunera es el reglón comercial, el que involucra el 49.10% de la población ocupada.

El turismo al igual que el sector microempresarial se vislumbra como alternativa de crecimiento económico y como fuente generadora de empleo.

2.2.2 Provincia Guanentá. La Gobernación de Santander y la Fundación universitaria de San Gil – Unisangil (2010), realizaron el Plan Prospectivo de la Provincia de Guanentá – 2025, donde se describe el entorno productivo de la siguiente forma:

La Provincia de Guanentá está situada al sur-oriente del departamento, conformada por 18 municipios, siendo su capital el municipio de San Gil. En la economía destacan las artesanías de diversos materiales; esta provincia es además el epicentro de las actividades extremas y deportes de aventura, puesto que por ella recorre el Cañón del Chicamocha y se ubica el santuario de fauna y flora Guanentá Alto Río Fonce.

La economía en la mayoría de los municipios pertenecientes a la Provincia está soportada principalmente en el sector primario, que ocupan la población económicamente activa. Aunque las poblaciones más cercanas a San Gil, como Pinchote, Barichara y Curití, se soportan principalmente en el sector turístico.

ISBN: 978-958-52677-2-5

La economía agroindustrial está basada en la producción de panela y café. En el municipio de San Gil se encuentran empresas privadas productoras de empaque de fique, procesamiento de tabaco, molinos y trilladoras, fábricas de dulces artesanales y tradicionales, entre otras.

El comercio en San Gil es sobresaliente debido a su posición estratégica como nodo interregional, departamental y nacional debido a la confluencia vial. La actividad minera de mayor impacto se ostenta en la explotación de calizas y la explotación de material de construcción y de arrastre.

2.2.3 Provincia de Vélez. La Alcaldía Municipal de Vélez (2019), en su esquema de ordenamiento territorial, contextualiza el ámbito económico de la región así:

Está situada al sur occidente del departamento, conformada por 19 municipios, siendo su capital Vélez, el cual es el eje central de la economía de la provincia, y es considerado como el principal mercado regional de bovinos, equinos, porcinos y un excelente distribuidor de productos agrícolas.

La base principal de la economía en Vélez gira alrededor de la agricultura y la ganadería, además sobresale la tradicional industria del bocadillo.

2.3 Sectores productivos.

La Subgerencia Cultural del Banco de la República (2015) define que:

La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos, dando origen a los siguientes sectores productivos:

- **Sector agropecuario:** sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación.
- **Sector de servicios:** incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, servicios profesionales, etc.

ISBN: 978-958-52677-2-5

- **Sector industrial:** comprende las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos.
- **Sector de transporte:** hace parte del sector terciario, e incluye transporte de carga, servicio de transporte público, transporte terrestre, aéreo, etc.
- **Sector de comercio:** hace parte del sector terciario de la economía, incluye comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, cámaras de comercio, plazas de mercado y, en general, a todos aquellos que se relacionan con la actividad de comercio de diversos productos a nivel nacional o internacional.
- **Sector financiero:** incluye todas aquellas organizaciones relacionadas con actividades bancarias y financieras, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias, etc.
- **Sector de la construcción:** incluye las empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de materiales para la construcción, etc.
- **Sector minero y energético:** incluye todas las empresas que se relacionan con la actividad minera y energética de cualquier tipo.
- **Sector solidario:** incluye las cooperativas, las cajas de compensación familiar, las empresas solidarias de salud, entre otras.
- **Sector de comunicaciones:** en este sector se incluyen las empresas y organizaciones relacionadas con los medios de comunicación.

2.4 Perfiles de formación

2.4.1 Perfiles ocupacionales. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (2014), dentro del contexto internacional se resalta que:

En América Latina la preocupación por el ajuste entre oferta y demanda laboral es creciente, en especial cuando se abordan los problemas de vinculación laboral de la población juvenil. Estudios realizados recientemente por el BID (Bassi, 2012) han identificado tres preguntas similares a las que plantean los perfiles ocupacionales:

- ¿Cuáles son las habilidades que requieren los empleadores?
- ¿Qué destrezas ofrece la fuerza laboral?
- ¿Existe acoplamiento entre oferta y demanda?

ISBN: 978-958-52677-2-5

En el marco del contexto nacional, el estudio de perfiles ocupacionales facilita la vinculación de personas en situación de vulnerabilidad a las oportunidades de empleo y generación de ingresos y propicia cambios en la formación para el trabajo en busca de mayor pertinencia y calidad.

Según Bassi, 2012, para facilitar la inclusión laboral hay que partir de identificar los conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas que el mercado demanda y compararlas con las que poseen las personas; contar con un sistema de formación profesional flexible, capaz de responder a las demandas cambiantes y a las nuevas necesidades del mercado y tener un lenguaje común entre oferta y demanda laboral. Los análisis contribuyen a mejorar la competitividad de los sectores productivos y posibilitan el diseño de lineamientos de políticas públicas, tanto de formación e identificación de formaciones necesarias y obsoletas, rediseño de currículos como de vinculación productiva.

La importancia de los perfiles ocupacionales radica en la necesidad de soluciones lo que ha llevado a buscar herramientas que incrementen las posibilidades de empleabilidad, por medio de las llamadas políticas activas del mercado laboral, entre las cuales la formación, la recalificación laboral y la identificación de nuevas y necesarias habilidades y competencias, ha jugado un papel fundamental.

2.4.2 Perfiles Profesionales: Hawes (2005) define el perfil profesional como "El conjunto de rasgos y capacidades que, certificadas apropiadamente por quien tiene la competencia jurídica para ello, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como profesional, pudiéndosele encomendar tareas para las que se le supone capacitado y competente".

Competencias: "Representan una combinación de atributos (con respecto al conocimiento y sus aplicaciones, aptitudes, destrezas y responsabilidades) que describen el nivel o grado de suficiencia con que una persona es capaz de desempeñarlo" (Gonzalez y Wagenaar, 2003).

Capacidades: Hawes (2005), afirma que las competencias pueden ser descompuestas en capacidades cuya ejecución en conjunto constituye a la misma competencia. Las capacidades, en cuanto tales, tienen sentido porque forman parte de una competencia; la competencia no se forma por adición de capacidades, sino que es una realidad holística, más compleja, superior a sus componentes, y dadora de sentido a éstos.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Según Hawes (2005) La visualización de los diferentes contextos de desempeño de un profesional pone un componente adicional de complejidad. No es posible pensar en un profesional sino desempeñándose en ciertas condiciones y determinado medio. Cuando se diseña el perfil profesional y, posteriormente, el currículo de formación, se debe responder a la pregunta de ¿en qué condiciones o contextos se espera que se desempeñe este profesional?

2.4.3 Perfiles y su Relación con la Educación Superior. González, Mortigo y Berdugo, (2014), afirman que la mayoría de perfiles profesionales en las Instituciones de educación superior están declarados en condiciones de competencias, que si bien ofrecen una descripción detallada de lo que serán las condiciones del aspirante y los fines por cumplir con la formación, emplean un vocablo y una retórica de la competitividad más que de la competencia como tal. Entonces, el perfil profesional condensa el perfil del aspirante, el perfil ocupacional, y demuestra, prospectivamente, que el sujeto que va a formarse será un modelo o patrón que seguirá en la línea del saber ser, hacer y saber aprender, y deja de lado la habilidad para aprender a desaprender y contextualizar lo aprendido en función de su relación con lo sociocultural, el entorno y la cotidianidad.

2.5 Competencias laborales.

Según el Ministerio de Educación Nacional – MEN (2001), se definen de la así:

Las Competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se deben desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido.

Con ellas, un profesional actúa asertivamente, sabe trabajar en equipo, tiene sentido ético, maneja de forma acertada los recursos, puede solucionar problemas y aprende de las experiencias de los otros. Asimismo, adquiere las bases para crear, liderar y sostener negocios por cuenta propia.

Las Competencias Laborales se constituyen en recursos permanentes que las personas no sólo pueden utilizar en su vida laboral, sino que les permiten desempeñarse de manera adecuada en diferentes espacios. Según el MEN (2001, p.10), Estas competencias se dividen en 5 clases:

ISBN: 978-958-52677-2-5

- **Intelectuales**: Comprenden aquellos procesos de pensamiento que el estudiante debe usar con un fin determinado, como toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, atención, memoria y concentración.
- **Personales**: Se refieren a los comportamientos y actitudes esperados en los ambientes productivos, como la orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional y adaptación al cambio.
- **Interpersonales**: Son necesarias para adaptarse a los ambientes laborales y para saber interactuar coordinadamente con otros, como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, capacidad de adaptación y pro actividad.
- **Organizacionales**: Se refieren a la habilidad para aprender de las experiencias de los otros y para aplicar el pensamiento estratégico en diferentes situaciones de la empresa, como la gestión de la información, orientación al servicio, referenciación competitivo, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental.
- **Tecnológicas**: Permiten a los jóvenes identificar, transformar e innovar procedimientos, métodos y artefactos, y usar herramientas informáticas al alcance. También hacen posible el manejo de tecnologías y la elaboración de modelos tecnológicos.

2.6 Oferta académica

En la región del sur de Santander la oferta académica de Educación Superior está a cargo de 9 Instituciones, las cuales están ofreciendo un total de 6 programas técnicos, 8 programas tecnológicos, 36 programas profesionales y 21 de posgrados.

2.7 Mercado laboral.

Resico (2011, p.239), define el mercado laboral así: es en principio un mercado como otros, sujeto a la oferta y la demanda, en donde los individuos intercambian servicios de trabajo. En el mercado de trabajo están representados los trabajadores y los empleadores que son los que conforman la demanda y la oferta de trabajo, respectivamente.

El mercado de trabajo se relaciona con la libertad de los trabajadores y la necesidad de garantizar la misma. En ese sentido, el mercado de trabajo suele estar influido y regulado por el Estado a través del derecho laboral y por una modalidad especial de contratos, los convenios colectivos de trabajo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

3. Método

La investigación es de tipo descriptivo, toda vez que su pretensión fue la de identificar las necesidades de profesionales en las provincias del Sur de Santander, mediante la recolección de datos de los principales gremios de los sectores productivos y descripción de factores que permitieron establecer la relación entre la oferta y demanda de profesionales. En esta se realizó estudios de tipo cualitativo y cuantitativo, por lo que se considera como una investigación mixta que describe a detalle cómo se realizó el estudio, incluyendo las definiciones conceptuales y operacionales de las variables empleadas en la investigación.

La investigación se llevó a cabo en las provincias del Sur de Santander (Guanentá, Comunera y Vélez), región en donde UNISANGIL – Sede San Gil está generando su mayor impacto y los sectores productivos de estas provincias se constituyen en las principales áreas de actuación de los egresados.

Inicialmente se identificó como población todas las organizaciones y gremios registrados en la plataformas de datos abiertos para Colombia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se incluyeron como caso de extremos instituciones a amplio reconocimiento regional, las cuales correspondieron a un total de 119 empresas distribuidas en los diferentes sectores económicos de las provincias del Sur de Santander, de las cuales al realizar los procesos de verificación, 12 de ellas (10%) no existían, el restante 90% fueron contactadas y vinculadas al proceso de estudio.

Se acudió a la encuesta estructurada como técnica de recolección de información, la que se aplicó a la muestra identificada (95 empresas), con el fin de determinar los perfiles de formación necesarios en la región del sur de Santander, de donde se obtuvo la información para el componente de caracterización del mercado laboral.

Para responder el componente de oferta de formación profesional, se acudió a la observación directa sobre la información obtenida a través de la web encontrando 9 instituciones de educación superior activas, de allí se identificó la oferta académica de las provincias del sur de Santander.

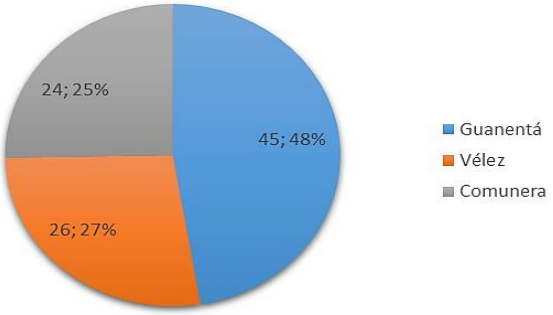
En cuanto a la información correspondiente al componente de requerimientos profesionales, se realizó un cruce de datos obtenidos en la encuesta estructurada junto con la revisión bibliográfica del tema que permitió identificar correctamente los perfiles de formación.

ISBN: 978-958-52677-2-5

4. Resultados

La provincia de Guanentá se destaca en el Sur de Santander como una región en donde la dinámica económica es mayor que en las provincias Comunera y Vélez, teniendo en cuenta que en esta se encuentran localizadas el 48% de las organizaciones que conforman los diferentes sectores económicos, frente al 27% en la provincia de Vélez y el 25% en la provincia comunera, para este estudio.

Fig. 1 Participación de las provincias del Sur de Santander en el estudio.



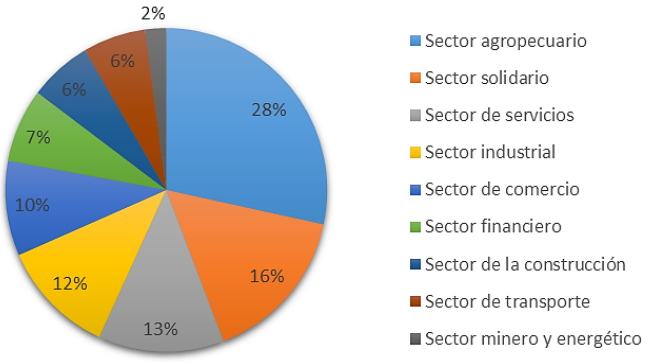
La participación de los sectores económicos en las provincias del sur de Santander se hace teniendo en cuenta la segmentación de estos, propuesta por el Banco de la República, en donde se identifican 9 sectores. En este sentido el estudio pudo determinar que el 28% de las organizaciones formalmente registradas en la plataforma gubernamental de datos abiertos de Colombia administrada por el Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (Min Tic) en estas 3 provincias forman parte del sector agropecuario, constatando la vocación y representatividad del sector agropecuario como uno de los sectores que dinamiza la economía en la región, seguido por el sector solidario con una participación del 16% en donde vale la pena destacar la dinámica generada por las organizaciones solidarias que ofertan para este estudio exclusivamente servicios financieros, evidenciando que tienen una participación superior frente a la banca tradicional. Igualmente vale la pena destacar la participación en las dinámicas económicas regionales del sector de servicios que se establece en un 13%. El sector industrial se encuentra ampliamente distribuido por todas las regiones estudiadas y concentra el 12% de participación en los sectores económicos vinculados al estudio, seguido del sector de comercio con el 10%.

La subdivisión de sectores propuesta permite hacer un análisis específico al sector financiero tradicional quien registra una participación del 7%. Es así que sectores como

ISBN: 978-958-52677-2-5

los de la construcción y transporte registran participaciones iguales (6%), para finalmente establecer como el sector con menor participación el minero energético con tan solo una representatividad del 2%.

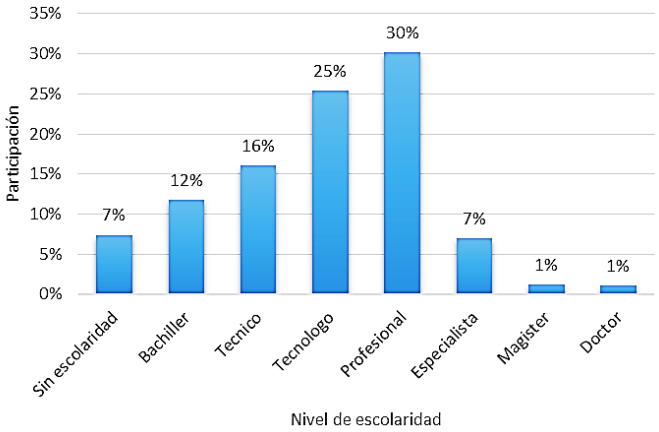
Fig. 2 Participación de los sectores económicos en las provincias del sur de Santander.



Teniendo en cuenta los grados de formación exigidos en los diferentes sectores productivos de las provincias del Sur de Santander, se evidencia la necesidad de profesionales en un 30%, lo cual indica que tener una carrera titulada se convierte en un punto a favor para acceder al mercado laboral. En segundo lugar, las empresas manifiestan que requieren tecnólogos en un 25%, para que apliquen sus conocimientos con el fin de mejorar los procesos dentro de las diferentes organizaciones, seguidos de los técnicos con una participación del 16% y los bachilleres con el 12%. Adicionalmente, se refleja una igualdad en proporción del 7% para quienes no tienen grado alguno de escolaridad y para los especialistas. Por último, los grados de formación menos requeridos son Magister y Doctor, que, por su amplia formación académica, son demandados para cargos directivos que a su vez constituyen una mínima parte de la oferta laboral de la región.

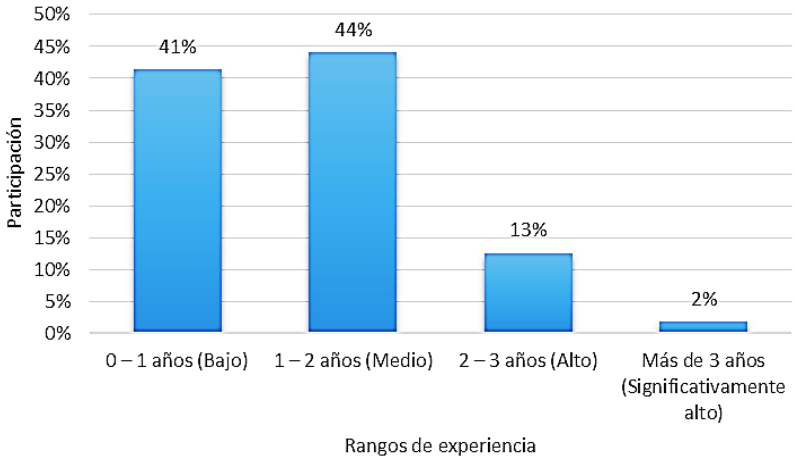
ISBN: 978-958-52677-2-5

Fig. 3 Participación de los niveles de escolaridad requeridos en las empresas.



Actualmente los sectores económicos del sur de Santander están demandando con mayor frecuencia (44%) una experiencia laboral mínima que oscila entre 1 y 2 años. Este indicador cobra especial relevancia si se analiza que el 41% de estas organizaciones no demanda experiencia laboral significativa para vincularse activamente en las organizaciones, situación que es favorable para profesionales y egresados de diferentes disciplinas ya que la región posibilita un primer empleo u ocupación. Algunos sectores especializados que representan el 15% solicitan experiencia superior a 2 años que en términos reales no presentan variaciones significativas que dificulten las posibilidades de accesibilidad laboral.

Fig. 4 Participación de los rangos de experiencia requeridos en las empresas.



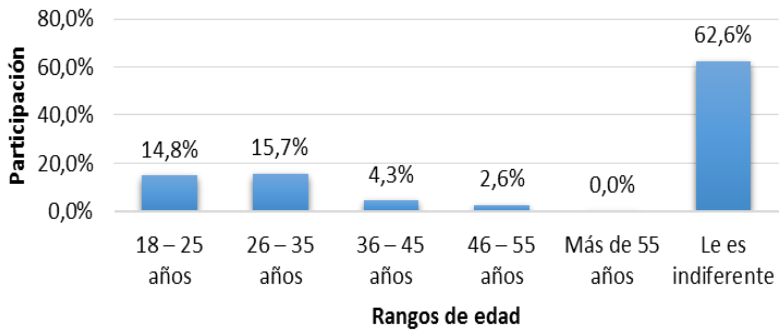
Al tratar de establecer la preponderancia de la edad como un factor relevante para ser tenido en cuenta en el momento de contratación o de selección de personal, se hace evidente que es una variable poco priorizada por los representantes de los sectores

ISBN: 978-958-52677-2-5

económicos, ya que para el 62,6% de estos le es indiferente este factor como un elemento decisivo para definir la inclusión en su equipo de trabajo.

En este análisis vale la pena destacar que aquellos sectores que establecen la edad como un agente a tener en cuenta en la contratación se constató que el 15,7% de las organizaciones prefieren optar por equipos de trabajo en donde la edad promedio de contratación oscile entre 26 y 35 años, situación que podría inferir la necesidad de contar con personal que tenga una madurez y estabilidad laboral. Frente a este aspecto es interesante confirmar que en la región se dan posibilidades a los jóvenes de tener su primer empleo ya que el 14,8% de los sectores están interesados en vincular personas muy jóvenes cuya edad oscila entre los 18 y 25 años. Finalmente, y en sectores muy especializados estarían interesados en contratar personal con edades entre 36 a 45 años (4,3%) y entre 46 a 55 años (2,6%), todos en una etapa altamente productiva de su vida laboral. Es significativo evidenciar que en la región existe muy poco interés en vincular personal con edades superiores a 55 años.

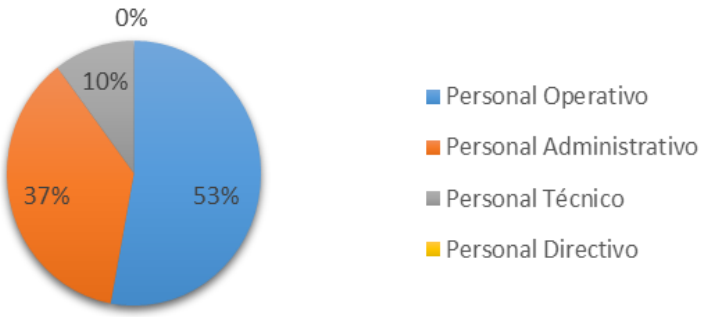
Fig. 5 Participación de los rangos de experiencia requeridos en las empresas.



En relación con los resultados obtenidos se puede inferir que en las provincias del sur de Santander existe alta demanda de profesionales que puedan vincularse a las actividades operativas de las organizaciones (53%) lo cual hace evidente la importancia de ese tipo de personal para estructurar, consolidar y permitir el desarrollo empresarial. Entre tanto se demanda en un 37% de personal que se vincule directamente a las áreas administrativas, siendo una cifra significativa dentro de cualquier estructura organizacional, mientras que la necesidad de vincular y fortalecer áreas técnicas se reduce al 10%.

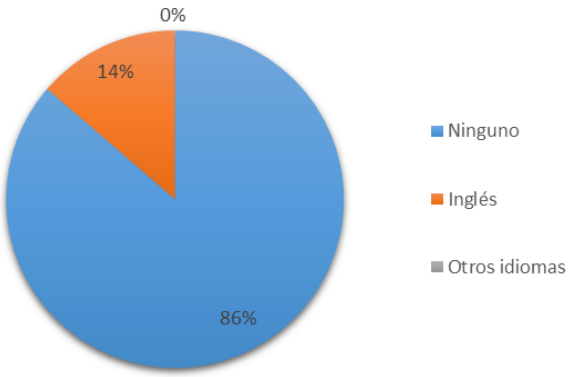
ISBN: 978-958-52677-2-5

Fig. 6 Participación de las áreas de desempeño requeridas en las empresas.



Con el estudio se pudo determinar que, para la región del Sur de Santander, el manejo de un segundo idioma más que una necesidad se establece en una gran oportunidad ya que las empresas en un 86% ratifican que no representa un factor de gran relevancia para los perfiles requeridos en el ámbito laboral, pero que si podría ser un factor decisivo en la contratación de personal a nivel directivo. Para el porcentaje restante de las empresas (14%) se puede identificar la necesidad de manejar el inglés como segundo idioma para dinamizar la comunicación, además de excluir otro idioma como requisito alguno para laborar.

Fig. 7 Idioma extranjero requerido por los sectores productivos.

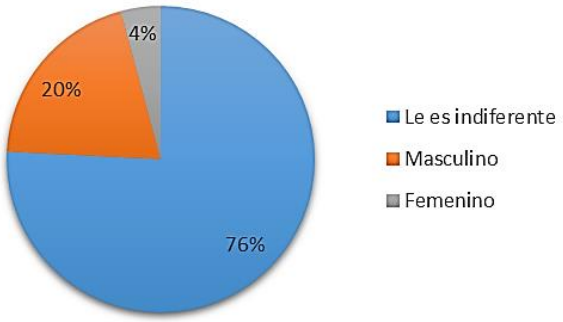


Al identificar la relevancia de género como un elemento importante al momento de realizar una contratación o llevar a cabo un proceso de selección de personal, se puede notar que para el 76% de las empresas que conforman los sectores productivos resulta indiferente hacer esta distinción, ya que se da igual valor a la persona como ser humano, lo cual permite acceder a las mismas oportunidades laborales tanto para hombres como

ISBN: 978-958-52677-2-5

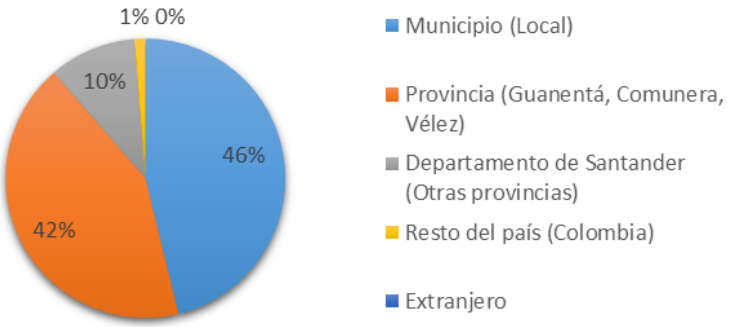
mujeres. De otra manera el 24% de las organizaciones tienen la necesidad de inclinarse por un género en específico, donde el 20% solicitan hombres y solo el 4% manifiestan la preferencia por contratar mujeres.

Fig. 8 Relevancia de género en la contratación



Los representantes de las empresas de los sectores productivos del Sur de Santander, expresan una preferencia por el talento humano local (46%) y provincial (42%), valorando en una mínima proporción al resto de provincias del departamento (10%) y finalmente dejando a un lado el resto del país y aún más se nota la falta de interés en contratar extranjeros.

Fig. 9 Procedencia del personal contratado en los sectores productivos.

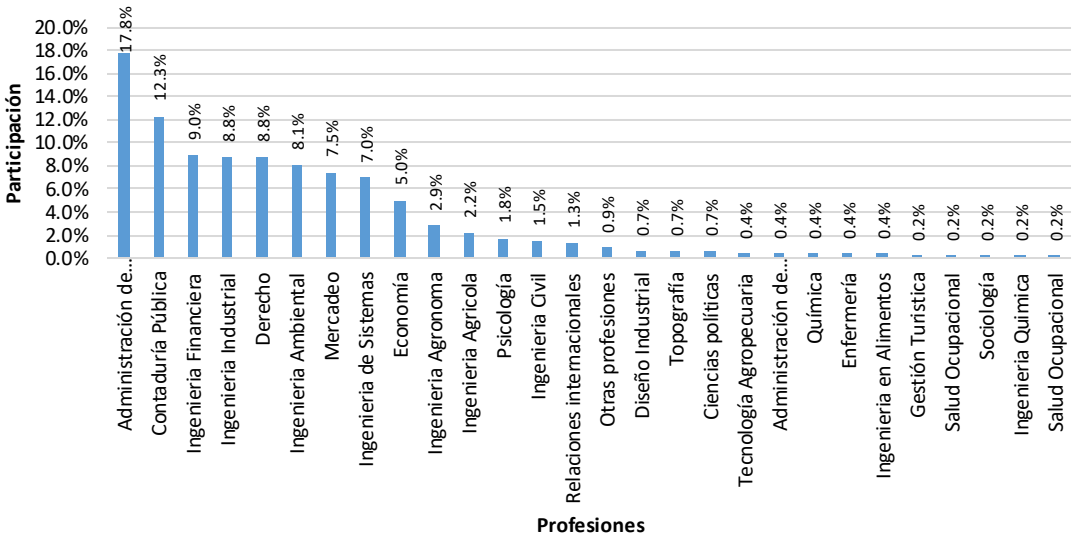


La demanda de profesiones en los diferentes sectores productivos deja ver en primer lugar la administración de empresas como la carrera más solicitada, que permite a las empresas mantener su estructura organizacional y generar crecimiento a nivel general, seguida de la Contaduría Pública, que se constituye como una profesión indispensable en toda empresa para controlar el manejo de recursos. La ingeniería financiera se ubica en

ISBN: 978-958-52677-2-5

el tercer lugar, evidenciando la necesidad de profesionales multidisciplinarios que brinden a las empresas conocimiento en diversos ámbitos para apalancar la economía regional, con la creación de productos financieros acordes a las exigencias del sector. Seguidamente se encuentra en igual medida la ingeniería industrial y el Derecho como una profesión que permite a las empresas estar al día con los requerimientos legales y normativos para cumplir a cabalidad con sus diferentes obligaciones. Cabe resaltar la influencia de las ingenierías en la región debido a la necesidad de innovación en los procesos, emprendimiento y creación de nuevos proyectos de inversión.

Fig. 10 Profesiones demandadas por los sectores productivos.



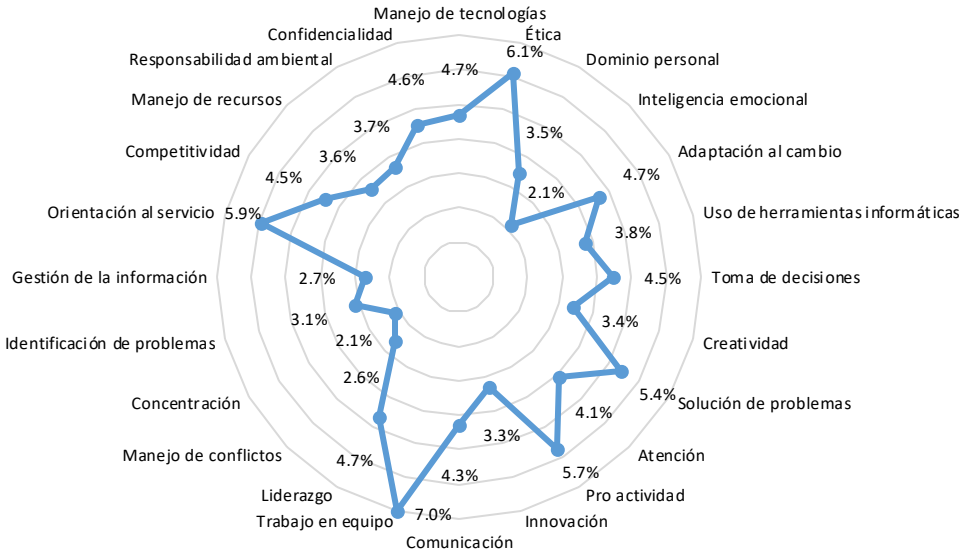
Frente a las competencias laborales los sectores productivos del sur de Santander establecen como un requisito fundamental para los profesionales que en un momento dado puedan vincularse con ellos, aspectos como la capacidad de trabajo en equipo, la ética, pro actividad y un trabajo orientado al servicio, elementos que han sido identificados como importantes por los gremios, haciendo evidente la necesidad de personal con capacidad de integrarse fácilmente a las organizaciones y que puedan desarrollar procesos dentro de las mismas en donde en el ejercicio de sus actividades se genere confianza y seguridad en la ejecución de sus funciones. Otros factores preponderantes se relacionan la capacidad de solucionar de problemas, adaptarse al cambio, manejar tecnologías y Liderazgo, características ampliamente demandadas en donde se evidencia gran necesidad de las organizaciones para que en ellas se integre personal calificado con capacidad de transformar y liderar su ambiente de trabajo con miras a un aumento de productividad. Competencias como Competitividad, Toma de

ISBN: 978-958-52677-2-5

decisiones, Confidencialidad y el Manejo de recursos, entre otras aun cuando son reconocidas como requisitos de las competencias laborales no se marcan dentro de la mayor relevancia por parte de los sectores productivos ya que se evidencia que su posicionamiento muestra una tendencia media.

Entre tanto Manejo de conflictos, Concentración e Inteligencia emocional son los que cobran menor importancia como elementos distintivos del personal para ser contratados en la región.

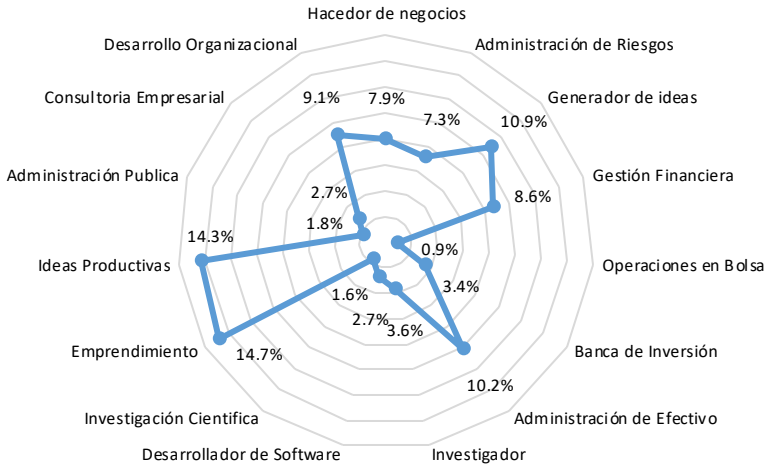
Figura 11. Competencias laborales requeridas por los sectores productivos del sur de Santander



Los sectores productivos han identificado como características fundamentales requeridas en el perfil ocupacional para apalancar el desarrollo de sus organizaciones, el emprendimiento como pilar para generar ideas productivas que incluyen entre otros elementos la correcta administración de efectivo que garantice una buena gestión financiera, lo cual es de vital importancia en toda entidad. Por otro lado, las empresas en segunda instancia solicitan personas con capacidades para hacer negocios y fomentar el desarrollo organizacional enfocado a la administración de Riesgos. También requieren perfiles ocupacionales dirigidos a la Banca de Inversión y la investigación aplicada. Por último, los menos exigidos en la población objeto de estudio son desarrollador de Software, consultoría empresarial, administración pública y las operaciones en bolsa.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Figura 12. Perfiles ocupacionales demandados por los sectores productivos de sur de Santander



5. Conclusiones y discusión

El ámbito laboral de los sectores productivos de las provincias Guanentá, Comunera y Vélez que conforman la región del sur de Santander, se encuentra ampliamente distribuido para brindar oportunidades a los profesionales que cuentan con diferentes capacidades laborales, profesionales y ocupacionales, características que sumadas conforman el perfil de formación.

Con este estudió se logró identificar la preponderancia de la provincia de Guanentá como la principal zona de acción de los egresados, de donde se obtuvo la mayor participación gremial y empresarial, seguida de la provincia de Vélez y Comunera.

Además, se identificó el sector agropecuario como eje principal de la economía regional, seguido del sector solidario con amplia participación y representatividad, junto con el sector de servicios que está compuesto por diferentes subsectores que lo enriquecen y dinamizan el desarrollo económico de los diferentes municipios.

Así, cada sector se pronunció sobre las especificaciones que se requieren en términos laborales, profesionales y ocupacionales, expresando sus preferencias alrededor de variables como la experiencia laboral, de la cual se concluye que la región en su mayoría demanda un rango medio de experiencia certificada; la edad es una variable que no representa impedimento alguno para acceder al mercado laboral, ya que en general los sectores no la tienen en cuenta al momento de realizar la selección de persona, al igual que otras variables como el género y el idioma extranjero de los cuales tampoco se evidencia preferencia alguna. También se concluye que las empresas brindan mayores

oportunidades laborales a los profesionales de la región, garantizando una armonía entre la oferta y demanda.

Los sectores productivos demandan diferentes competencias profesionales, destacando principalmente aquellas que se relacionan con la capacidad para proponer proyectos de inversión, asistencia administrativa, así como tener destrezas, habilidades comunicativas y de liderazgo social, con posibilidades de ser integradas a las estrategias empresariales, evidenciando la necesidad de profesionales con la capacidad de desarrollar actividades que dinamicen la economía del respectivo sector. Adicionalmente, requieren mantener una comunicación asertiva que facilite la planeación del sector y permitan una observación de la situación actual de la organización.

Además, se identificó el ranking de las profesiones requeridas por la región, encontrando en primer lugar la administración de empresas, seguida de la contaduría pública. En tercer lugar, podrían agruparse la ingeniería Industrial, Ingeniería ambiental, el derecho y la ingeniería financiera, teniendo en cuenta que entre ellas no se presenta variación estadísticamente significativa, por lo cual se pudo establecer la importancia y pertinencia de los programas ofertados por UNISANGIL.

Referencias

Alcaldía Municipal. (2000). Esquema de Ordenamiento Territorial Municipio del Socorro – Santander. *Plan de Desarrollo Territorial.* Recuperado de http://Cdim.Esap.Edu.Co/Bancomedios/Documentos%20pdf/Eot_Etapa_Valoraci%C3%B3n_Socorro_Santander_(46_Pag_178_Kb).Pdf

Alcaldía Municipal. (2007). Esquema de Ordenamiento Territorial Municipio de Vélez – Santander. *Plan de Desarrollo Territorial.* Recuperado de http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot_esquema%20de%20ordenamiento%20territorial_velez_santander_2004_2007.pdf

BANREP (2015). Subgerencia Cultural del Banco de la República. *Sectores Económicos,* Recuperado de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos

CEPAL (2000). América Latina y el Caribe: crecimiento económico sostenido, población y desarrollo. Recuperado de http://www.cepal.org/Celade/publica/LCL1240e.htm

Díaz, J (2016, 28 de mayo). Santander: la nueva niña bonita de Colombia. *El Tiempo* Recuperado de http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16605956

Gobernación de Santander, Fundación universitaria de San Gil – Unisangil. (2010). Plan Prospectivo de la Provincia de Guanentá – 2025. Recuperado de www.santandercompetitivo.org/media/78cf2ba2c451c60cfafe1bf8a10ed88f.pdf

González y Wagenaar. (2003). Tuning-América latina: Un proyecto de las universidades. Recuperado de rieoei.org/rie35a08.pdf

González, K., Mortigo, A. y Berdugo, N. (2014). La configuración de perfiles profesionales en la educación superior y las implicaciones en el currículo. Rev. Cient. Gen. José María Córdova, 12(14), 165-182. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v12n14/v12n14a10.pdf

Hawes, G. (2005). Construcción de un perfil profesional. Universidad de Talca. Chile. Recuperado de http://vrdp.utalca.cl/docs/pdf/Construccion_Perfil_Profesional.pdf

Martínez A. (2016) Departamento de Santander. *Gobernación de Santander, Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, FINAGRO, Instituto Geográfico Agustín Codazzi.* Recuperado de http://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/santander.html

MEN. (2016) Articulación de la Educación con el mundo productivo Competencias Laborales Generales. *Ministerio de Educación Nacional.* Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

Min TIC. (2016). Asociaciones de Gremios en las provincias del departamento de Santander. *Ministerio de Tecnologías de la información y comunicación.* Recuperado de https://www.datos.gov.co/dataset/ASOCIACIONES-DE-GREMIOS-EN-LAS-PROVINCIAS-DEL-DEPA/d9e4-qk4r/data

Neira, Ramírez, Sánchez, Criado, Salamanca (2017). Adaptación para Unisangil de las Normas APA sexta edición. *Programa de Psicología Unab extensión San Gil.*

Parody G. (2015) Decreto 1075 de 2015. *Ministerio de Educación Nacional.* Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-354964_recurso_1.pdf

PNUD. (2014). Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. *Perfiles Ocupacionales.* Recuperado de http://www.redormet.org/wp-content/uploads/2016/01/Perfiles-Ocupacionales.pdf

Resico, M. (2011). Mercado de trabajo y política laboral. Recuperado de http://www.kas.de/upload/dokumente/2011/10/SOPLAEinfuehrung_SoMa/parte2_6.pdf

RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y EMPRESARIAL

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 15. Comprensiones en torno a la Responsabilidad Social y su relación con el Desarrollo para su implementación en las empresas

Luis Michael Plazas Rodríguez[1], José Alfonso Martínez Molina [2]

1. Introducción

El propósito de este trabajo es mostrar la manera como se ha transformado la elaboración conceptual de la Responsabilidad Social a lo largo del tiempo, desde una lectura histórica y descriptiva de las principales teorías y fundamentos de la RS -a la par con la comprensión del Desarrollo y con la gestión de las organizaciones lucrativas y no lucrativas-. Así mismo, su implicación en la conformación de los principales modelos de gestión y la manera como sirven de referentes para la acción y que son tendencia para la elaboración de informes de sostenibilidad de las organizaciones, principalmente, para las organizaciones empresariales. Finalmente cuestionar sobre los retos y desafíos que se presentan en el campo de la RS como aporte al reconocimiento de experiencias y buenas prácticas a nivel global, regional y local. Estos elementos son el resultado del análisis de las reflexiones y los hallazgos en el proyecto de investigación sobre las contribuciones en desarrollo sostenible e impactos en el campo de la RS de las empresas en Santander y Valle del Cauca realizado en el año de 2020 por parte de los grupos de investigación de Desarrollo Humano e INDERCON con el apoyo de la Universidad Santo Tomás y la participación de la Red Santander Responsable y Sostenible.

La ruta metodológica para abordar el tema se establece desde tres elementos: comprensiones epistemológicas en torno a la Responsabilidad Social Corporativa. Tensiones entre ventajas competitivas y limitaciones para la implementación de la Responsabilidad Social y Modelos de gestión como marcos de referencia para la acción de la RS

2. Fundamentación teórica

[1] Magister en Planeación para el Desarrollo, Profesor Investigador, Universidad Santo Tomás, Colombia, Luis.plazas@ustabuca.edu.co ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9067-1486
[2] Magister en Administración de empresas, Profesor Investigador, Universidad Santo Tomás, Colombia, jose.martinez@ustabuca.edu.co ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0538-9807

ISBN: 978-958-52677-2-5

De la filantropía y el economicismo a la Responsabilidad Social como factor de Sostenibilidad en la organización, con la sociedad y el ambiente

En cuanto a su comprensión, se destacan los aportes de las teorías, modelos y definiciones conceptuales que han marcado tendencia sobre la RS para la constitución de modelos, estrategias y acciones en el desarrollo de la responsabilidad social. En este caso, se hace una revisión histórica y descriptiva fundamentada en la revisión y análisis de literatura científica sobre los temas, recopilada de los últimos diez años, para comprender los hitos principales en torno a la Responsabilidad Social.

Para comprender mejor el tema y debido a ideas diferenciadoras encontradas, se reconocen cuatro periodos importantes en los cuales transita la comprensión de la RS, siendo relevante la manera como va transitando a la vez la comprensión e implementación del Desarrollo (en este marco la aparición de aplicación expresada en distintos modelos de desarrollo) y llegando a marcar tendencia un enfoque centrado en la sostenibilidad del desarrollo y en la RS a la par con este tipo de planteamientos. Al final de cada periodo, se resumen las ideas claves, así como los autores que la sustentan y una correlación con la comprensión del desarrollo.

Primer Periodo (1953 - 1975)

La fase inicial de la RS se reconoce durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse. Para la constitución de la primera fase, se puede enmarcar el periodo histórico de 1953 -1975 con el presupuesto en la realización de actividades filantrópicas puntuales e inclusión de aportes para establecer un nuevo objeto de estudio.

En este periodo, se destaca en 1953, desde Howard Bowen en Social responsabilities of the businessman (1953) la visión de la RS como las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad desde el accionar de las grandes empresas con relación al impacto en una cantidad importante de ciudadanos; con la necesidad de vinculación de políticas y toma de decisiones en las firmas con base en objetivos y valores de la sociedad y con el reconocimiento de los daños y riesgos de las organizaciones sobre el entorno.

En una línea similar, David K. (1960) la destaca la responsabilidad en función de la cantidad de poder de las empresas sobre la sociedad. A mayor impacto por la demanda

ISBN: 978-958-52677-2-5

económica y su cercanía con ciertos grupos de poder mayor responsabilidad social y por tanto la responsabilidad como labor en función de sus intereses y de la sociedad.

En esta primera fase, se empiezan a reconocer tensiones desde esta acepción de Responsabilidad Social; sobre todo, con el reconocido premio nobel de economía Milton Friedman (1960) para quien la Responsabilidad de los directivos no puede ser otra que la de aumentar los beneficios de sus accionistas. De esta manera, se critica la visión filantrópica de la Responsabilidad Social, atacándola como una doctrina subversiva, irresponsable con el gasto del dinero y en general de rentas en actividades que no estén directamente asociadas al gasto del negocio de la empresa.

Para Friedman, la RSE es sinónimo de filantropía relacionada con la donación y el asistencialismo que reduce la capacidad de impacto y crecimiento de las empresas en la sociedad, con lo cual se abre el debate entre dos visiones hacia la Responsabilidad Social, que desde Friedman deben concentrar sus esfuerzos e intereses en la maximización de las rentas de la empresa, puesto que si la empresa crece, crecerá así mismo la sociedad desde una lógica en cadena, por lo cual RS será sinónimo de crecimiento y atención hacia los beneficios económicos de los accionistas.

En Johnson, H. L. (1970) se reconocen cuatro características de la RS que ayudan a matizar la tensión entre las dos visiones enfrentadas; logrando el reconocimiento de puntos de convergencia entre los aspectos que iban marcando tendencias y actuaciones hacia la RS. Lo primero es, que lo importante para las empresas es conocer el entorno en que desarrollan sus actividades; por tanto, pueden generar programas sociales con la intención de generar mayores ganancias; tener en cuenta que para que las empresas obtengan mayores ganancias tanto en lo económico como lo social con su accionar deben poner el peso específico a los grupos de interés y la generación de riqueza. Este elemento es clave, ya que comienza a dilucidar la importancia que van a tener los stakeholders en la visión de la RS.

Además, en la misma década se señalaron como características de la RSE su aspecto voluntario y su expresión en acciones específicas de las empresas, dejando en claro que la RS no puede atender solamente a la visión centrada en el empresario y se comienzan a establecer orientaciones hacia la consideración de RS de la firma o empresa como órgano colegiado con diversas partes interesadas.

ISBN: 978-958-52677-2-5

TABLA 1. PRIMER PERIODO EN LA TRANSFORMACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LA RSE.

PERIODO 1. (1953 – 1975) Responsabilidad Social	Filantropía – asistencialismo (en Pabón, Y. Et al. 2016)
	Maximizar rentas para inversores (Friedman)
	•Inversión en la organización, mejor empresa entonces mejor sociedad (David K.)
	Conocer el sector y los grupos de interés para invertir y cuidar la empresa (H. L. Jhonson)
	Desarrollo basado en los principios de la economía liberal, el mercado y la globalización. Integración voluntaria en necesidades de la sociedad.

Fuente: elaboración propia.

Segundo Periodo (1975- 1990)

En un segundo periodo que elabora Raufflet (2012, p. 27) se analiza la proliferación de definiciones y modelos de la RSE destacando especialmente el aporte de Sethi (1975) Carroll (1975) Cochran y Wood (1984) y Drucker (1984).

Para S. P. Sethi, en Dimensions of corporative social performance – an analytical framework (1975) retoma la tensión entre las dos posturas sobre la RS y propone un esquema de tres etapas en función de las obligaciones y responsabilidades que la empresa tiene y cómo las va integrando en su operación. En primer lugar, una etapa obligatoria: basada en la atención sobre el mercado y las regulaciones vigentes que debe respetar y cumplir cabalmente la empresa; en segundo, una etapa política desde su atención en las presiones de la sociedad alrededor de la empresa con el reconocimiento que una empresa genera cierto impacto en la sociedad y ésta debe atender a las consecuencias de sus actuaciones; en tercero, una etapa socialmente responsable bajo la capacidad de anticiparse y prevenir impactos que genera una empresa con su accionar. Esta propuesta es ciertamente relevante en la medida que vincula la naturaleza de las entidades con ánimo de lucro en un diálogo con el entorno, con el reconocimiento de otro, que en este caso es la sociedad, y quien pone sus propios sentires.

Hacia 1979 A. B. Carroll en su estudio Three dimensional conceptual model of corporate performance citado en Raufflet (2012) se propone un modelo que incluye los conceptos y características desarrolladas hasta aquel momento (…) centrado en el desempeño socialmente responsable por parte de las empresas en cuatro categorías interrelacionadas (p. 29)

ISBN: 978-958-52677-2-5

Las categorías recogen aspectos legales, económicos y éticos como se puede comprender del modelo anterior de Sethi, pero describe como parte fundamental la cuarta dimensión como discrecional, en la cual, la empresa mantiene el juicio de su accionar en RS según el entorno en el que se encuentre inmersa. Además de la integración de categorías para la constitución del modelo, aporta el desarrollo de un índice de RSE, que para la época es algo novedoso en cuanto a la implementación del modelo, y lo hace "con base en los reportes anuales de las 500 empresas consideradas más influyentes por la revista Fortune" (p. 29) En cuanto a la característica del índice, se basa según Rauffet, en la cantidad de menciones de los temas ambiental, igualdad de oportunidades, personal, integración de la comunidad, productos y otros. Este aporte es significativo en la medida que no solo marca bases epistemológicas por sí solas para las orientaciones de un modelo, sino que avanza en orientaciones para su reconocimiento, ejecución y evaluación. De allí la importancia de este tipo de índices y elementos para validar las actuaciones en RS.

Una comparación con el trabajo de Carroll, se puede sugerir desde el desarrollo de otros índices que consideran temas tan relevantes como el progreso social, el desarrollo o la gestión responsable y el impacto de la responsabilidad social; sin embargo, estos índices deberán pasar por un periodo de transformación en las concepciones epistemológicas sobre la responsabilidad social y el desarrollo para generar propuestas más inclusivas y holísticas como el Índice de Progreso Social (2014) con sus 54 variables o el IDH de 1990 con la consideración de aspectos tan vitales para el desarrollo como educación de calidad y una posibilidad de vivir una vida longeva y saludable; además de la posibilidad de contar con recursos económicos para aumentar niveles de vida.

En el periodo de 1984 otros dos autores elaboran aspectos que marcan pautas para el accionar en la RS desde la comprensión de la RS que se viene proponiendo con Carroll. Para Cochran y Wood (1984) plantean que la RSE "debe ser implementada a través de los principios que orienten el accionar de las empresas, políticas y procesos que el accionar y la gestión del mismo como en el código de conducta ética" (Raufflet, p. 30) Estos elementos implican en la RS una dinámica de actuar orgánica que trascienda las particularidades y unifique el sentido que se da como empresa ante la sociedad. De ahí se comienzan a establecer principios de conducta y normas o códigos éticos que sirven como referentes de las empresas para establecer los compromisos no negociables a pesar de sus intereses particulares y lucrativos.

Por otro lado, Peter Drucker en The New Meaning of Corporate Social Responsability (1984) analizado por Raufflet, muestra que para lograr la puesta en marcha

ISBN: 978-958-52677-2-5

es necesario que los negocios conviertan sus responsabilidades sociales en oportunidades de negocios para generar competencias, empleos mejor pagados y oportunidades de acceso a servicios para la comunidad. Con lo anterior, genera un cuestionamiento de la relación entre desempeño financiero y RS, cruzando responsabilidad social, problemas sociales y acciones responsables de las empresas. Como se afirme (Raufflet, p. 30) para la segunda mitad de la década de 1980, el interés se centraba en el desempeño socialmente responsable de la empresa, para lo cual se retoman los aportes de Carroll y se estudian las dimensiones responsabilidad social empresarial, problemas sociales y acciones responsables de las empresas. "Esto se puede traducir en temas de estabilidad política, económica, social o ambiental y a RSE como la extensión de los valores corporativos particulares" (Agudelo, p. 12)

(...) De ahí el esfuerzo de este periodo por vincular algunos de los elementos que existían a nivel teórico, a través de la creación de modelos, con las prácticas que se realizaban en las empresas y con el desempeño de cada organización. (p. 30). Además, es relevante observar los esfuerzos por crear indicadores e índices que serán las bases de comprensiones teóricas en el siglo XXI. Esta visión teórica que busca integrar los intereses de las organizaciones con aspectos éticos, normativos y con un reconocimiento de la importancia de las organizaciones en los efectos sobre la sociedad son cuestionados continuamente por autores como Ullman y Friedman, Éste último, por una visión más centrada en los grupos de interés.

ISBN: 978-958-52677-2-5

TABLA 2. SEGUNDO PERIODO EN LA COMPRENSIÓN DE LA RSE.

PERIODO 2. **(1975- 1990)** **Responsabilidad Social**	Esquema de tres etapas. Lo obligatorio, lo político demandado por la sociedad, lo socialmente respondable desde los impactos (S. P. Sethi)
	Conjunto entre lo económico, legal, ético y discrecional (A. Carroll)
	•Marco de actuación desde lo ético-legal (Cochran y Wood)
	Responsabilidades sociales son oportunidades de negocio (P. Drucker)
	RSE como fortalecimiento del carácter voluntario, sostenible y multiactor de la RS. Transformación en la comprensión del desarrollo.

Fuente: elaboración propia.

De esta manera, se da una aproximación hacia una nueva fase en la que no solamente sean discutidas las formas en las cuales la RS se aleje de una visión de filantropía social sino que sea vista como una responsabilidad compartida por actores en las que se vinculan diversas dimensiones; que en su segunda fase (1975-1990) produjo diversas escuelas teóricas en las que se han venido fundamentando acciones, estrategias y modelos preponderando aspectos de acuerdo y desacuerdo con relación a las implicaciones de la RS.

Tercer Periodo (1990 Y 2000)

Ahora, para una tercera fase (1990-2000) se persiste en la visión multidimensional de los aspectos que debe incluir tanto la RS y el desarrollo, en la consideración que es un fenómeno para los múltiples grupos de interés, que busca adoptar modelos que aterricen y unifiquen los criterios, teorías y principios de la RS con el fin de generar conocimiento en cuanto a indicadores e índices que permitan llevar a un nivel más produjo los efectos de la RS. Aquí se retoman aproximaciones como Cajiga (2004) quien enuncia que "La responsabilidad social no debe confundirse con prácticas de filantropía, éticas o ambientales exclusivamente, ni con cualquier otra actividad adicional al propósito de la empresa. Su implementación conlleva actividades de medición y reporte de sus impactos y su relación con el desempeño de la organización, por lo que exige de la empresa rendición de cuentas y transparencia" (p. 8)

Es así como, la tercera fase se caracteriza por una visión destacada según el aporte de Friedman en la consideración de los diversos grupos de interés. Doona Wood en

Corporate Social Performance de la Academy of Management Review de 1991, citada en Raufflet (p. 31) propone tres principios de la *RSE: legitimidad*, en cuanto al poder que tienen o pueden perder las empresas en las decisiones de las sociedades; *responsabilidad pública* por los impactos ocasionados en áreas donde se involucre la comunidad y de *gestión discrecional*: en cuanto a la autonomía de la empresa en la actuación. Con ello, propone evaluar el impacto de las empresas cruzando estos principios con sus efectos en el ambiente, en los grupos de interés con quien se relaciona y en la inserción en problemáticas latentes para las sociedades. Finalmente, como aportes en cuanto a índices e indicadores propone cruzar los aspectos que se desarrollan en el campo administrativo de la gestión estratégica de la organización con la evaluación ambiental y la consideración de los grupos de interés.

Volviendo con Drucker, esta vez en Post-Capitalist Society, citado en Raufflet (p. 31) retoma la vinculación de investigadores en procesos de RSE con la necesidad de considerar grupos de interés externos para aportar a la comprensión de la RSE como forma de gestionar las relaciones con los diversos grupos de interés externos desde el punto de vista operativo y normativo. Su importancia radica en la capacidad para vincular la RSE con la gestión estratégica ya que, para él, no hay que desconocer los aportes de una empresa con inclinaciones de filantropía en sus acciones, sino que ésta se puede convertir en una ventaja competitiva con respecto a quinees no la integran, y son aspectos que deben ser incluidos en la gestión estratégica de las organizaciones.

Más adelante esta visión va a ser reafirmada por Porter y Kramer (2002) en The Competitive Advantage Of Corporative Philanthropy citado en Raufflet (...) que convierten en un estudio Kotler y Lee, analizando el hecho que convertir la filantropía en RSE pasa a ser una ventaja competitiva y un factor de posicionamiento especialmente desde el punto de vista mercadológico. "Lo anterior, dio como resultado, la asociación de la RSE con aspectos de filantropía, no tanto con la responsabilidad que la firma tiene para con la sociedad en su conjunto" (...) Es así que se pueden distinguir dos posturas con relación a la RSE; la primera es aquella que realiza acciones de filantropía con el interés de mejorar su imagen, con el fin de posicionarse en el mercado; la segunda, en la cual las preocupaciones sociales, expresadas por los diversos grupos de interés, se encuentren integradas en aspectos que conforman la actividad de la empresa, modelo de negocios, visión, misión, estrategia y en articulación con actores para incidir en el entorno (p. 31) Estos elementos permiten observar dos aproximaciones frente a la RSE; una más consciente de los elementos que las actuaciones de las organizaciones generan para la

ISBN: 978-958-52677-2-5

sociedad y otra desde el uso de la filantropía social para generar aspectos de reconocimiento en el mercado.

De allí la importancia de analizar el tema en el contexto regional para comprender cuál es la manera como se acercan al fenómeno y sobre todo que impactos generan sus actuaciones ya que en ningún caso habrá contribuciones significativas en desarrollo humano sostenible si solo centra su atención en aumentar las rentas de sus accionistas, como lo afirmaba Friedman en la segunda fase de la RSE o si se usan argumentos teóricos como los enunciados desde la filantropía social.

TABLA 3. TERCER PERIODO EN LA COMPRENSIÓN DE LA RSE.

PERIODO 3. (1990 – 2000) Responsabilidad Social	Posiciones encontradas: Filantropía social y sostenibilidad organizacional
	Filantropía, asistencialismo social (en Pabón, Y. Et al. 2016) para la obtención de reditos en cuanto a reconocimiento en el mercado y legitimidad social.
	•RS factor de legitimidad y reputación social a través de filantropía social greenwashing (Porter y Kramer)
	• Gestión estratégica y de relaciones con actores; filantropía= ventaja empresarial (P. Drucker) medición de impactos.
	•Expresión de legitimidad al tomar la responsabilidad pública de sus acciones y orientar acciones discecionales de RS (D. Wood)

Fuente: elaboración propia.

De esta manera, el punto central no está solamente en qué elementos se toman de base para la definición epistemológica que defina las actuaciones en RSE sino también en la pregunta por el Desarrollo, ¿de qué manera se adoptan las transformaciones en las transformaciones en la comprensión del Desarrollo? ¿por qué se hace necesario pensar el desarrollo como humano y sostenible? ¿qué aspectos de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, pueden traer elementos de aporte y unificación entre las acciones que orientan la RSE. Con este tercer periodo, además, hay una comprensión de la RS de los distintos enfoques que van apareciendo en América y Europa. Mientras que en América predomina un enfoque mayormente centrado en las prácticas gerenciales y de la organización, así como del involucramiento en los asuntos colectivos de la sociedad, en Europa predomina un enfoque articulado como expresión de la naciente Unión Europea y de una serie de organizaciones de tanto de los gobiernos pertenecientes como de la sociedad civil en los que se entiende la RS como imperativo de la acción desde la ética y desde el respeto a los límites del planeta.

ISBN: 978-958-52677-2-5

También en esta década se asiste a tensiones en la comprensión de RS que es importante atender y derimir con el fin de no dejarse orientar úncamente en la RS como un asunto de mera voluntariedad, sino de un compromiso ético, jurídico real y que debe estar acorde a los avances en términos de desarrollo. Con esta confluencia de intereses, instituciones y actores que van marcando tendencia, se asiste al último periodo reconocido en la publicación, pero que hace parte del reconocimiento del punto de llegada que tienen los actores y las instituciones que van marcando actualmente las orientaciones de la RS y que gozan de la legitimidad dada por los sectores académicos, empresariales y de la sociedad civil.

Cuarto Periodo (2000 – actualidad)

Con estos presupuestos, se avanza en el reconocimiento de un cuarto periodo de la RSE en la cual desde la década del 2000 e incluso desde los 90´ hasta la actualidad se puede evidenciar una cierta proliferación en cuanto a los actores que se vinculan con la responsabilidad social. Es un periodo en el que se integra en el objetivo de la RSE la búsqueda imperativa de la sustentabilidad. Se avanza en la necesidad de integración entre desarrollo sustentable (liderado por grupos sobre todo ambientalistas) y RSE en el sector privado que buscaba mejorar sus relacionamientos con los diversos grupos de interés y reducir su impacto ambiental.

El camino articulador es el paradigma de modelo de desarrollo humano y sostenible, en la medida que genera aportes en diversas dimensiones en las que ocurren transformaciones tanto para individuos como para las comunidades. (…) el replanteamiento del modelo de desarrollo que siguen fomentando, la inclusión de un sistema definido de voluntariado, de dinámicas con otros actores aprovechando su capacidad, tradición y gestión, la inclusión del direccionamiento de la RSE en el país, la consolidación de una agencia nacional para las ONGD en el país. (Plazas, 2015, p. 176)

Como un elemento paralelo al tema que se está desarrollando conviene hacer la claridad que a lo largo de la publicación se está usando de forma indistinta el término de RS sin su distinción de Corporativa, Empresarial, u otros términos adjetivos como Universitaria. Estos elementos complementarios se usan para distinguir una manera aún más detallada de la naturaleza, significado y alcance de la RS. Para el marco de comprensión del tema, vale decir que se apoya este tipo de elementos que buscan distinguir el tipo de RS y que se avala que tengan unos alcances y aplicaciones distintas. Por ejemplo, un asunto principal para la RS universitaria (RSU) antes de pensar en

ISBN: 978-958-52677-2-5

elementos de proyección social o coadyuva al desarrollo de comunidades vulnerables deberá ser el aseguramiento de una serie de procesos de la más alta calidad educativa, científica y en correlación con las necesidades de los entornos. Entonces, para efectos de la comprensión del tema, se usa como generalidad el término de RS debido al convencimiento que todas las organizaciones – como todos los actores- juegan un papel de poder e impacto sobre el desarrollo y que en virtud de este impacto vale la pena pensar el tema de la RS y sus contribuciones al desarrollo.

Estos elementos están centrados en una "comprensión del Desarrollo como oportunidad de realización de las capacidades y desenvolvimiento de la libertad, la elección y la construcción de estados de felicidad; por tanto, se comprende el Desarrollo más allá del crecimiento y se sitúa como confluencia multidimensional de interacciones y adquisición de libertades, funcionamientos y capacidades. En esta perspectiva se aborda el Desarrollo Sostenible y la Agenda de Desarrollo como una oportunidad de establecer marcos comunes de realización desde una visión compartida hacia la cual avanzar. Y se enmarca la Responsabilidad Social como imperativo ético, compromiso legal y movimiento voluntario en conectar actores para buscar la manera de generar mejores alternativas de existencia". (Plazas, 2018, p. 18)

Será objeto de otro número explorar de forma más detallada el rol y las contribuciones que hacen estas instituciones que marcan un referente importante para la toma de acciones de la RS por parte de las organizaciones; sin embargo, con el fin de presentar un marco que sirva como contexto, en el apartado de resultados se abordarán las principales instituciones y su rol en la configuración de la RS.

TABLA 4. CUARTO PERIODO EN LA COMPRENSIÓN DE LA RSE.

PERIODO 4. (2000 –) Responsabilidad Social	Agendas globales de desarrollo como factor de relevancia para las acciones en RS (ODM – ODS)
	•Instituciones dedicadas a la gestión y acompañamiento de la RS (GRI, Ethos, Pacto Global, ISO)
	•Apropiación del tema por parte de instituciones con modelos para la gestión.
	•Fase de proliferación de instituciones multisectoriales hacia la ejecución de de los modelos que recogen los conceptos de RS. Legimitidad de la RS más desde las instituciones que direccionan la gestión que desde las comunidades.

Fuente: elaboración propia.

ISBN: 978-958-52677-2-5

Como se ha podido observar, en este periodo predomina la integración de un enfoque basado en la sostenibilidad y sustentabilidad de las diversas organizaciones que propenden por el desarrollo. Sin embargo, estos elementos, aunque se pueden reconocer en el marco de algunas comprensiones ligadas a una lectura histórica, trascienden estas visiones en medio de tensiones y enfoques que se van aterrizando en los contextos geográficos, de sectores empresariales o de las correlaciones producto de los fenómenos que trae la globalización.

3. Método

En la investigación del Proyecto de Responsabilidad Social acerca de las contribuciones e impactos, se emplean técnicas cualitativas de análisis, identificación, desarrollo y sistematización de factores asociados al desarrollo de las estrategias con el propósito de garantizar su efectividad y viabilidad desde el contexto económico, político y ambiental en el que está inmerso el grupo. Se emplea la metodología cualitativa de tipo descriptivo a través del desarrollo de instrumentos analíticos de documentación, fuentes primarias y secundarias. Algunas de estas herramientas corresponden con iniciativas internacionales que se usaron para correlacionar las actuaciones de las empresas en materia de Responsabilidad Social y su impacto en el Desarrollo, visto desde los Objetivos del Milenio.

Entre los instrumentos que se han utilizado, se reporta la herramienta alemana de Dutch Sustainable Research (2005) y de forma más reciente, la herramienta del MDG Scorecard de España (2007) promovida por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa, quien desde el año 2004 constituye una organización sin ánimo de lucro con el fin de trabajar en el impulso de comprensión del sentido y alcance de la responsabilidad social corporativa (RSC); así como diversos aportes producto de la investigación en bases de datos especializadas. A continuación, se presenta la estructura lógica del campo de conocimiento que se construyó como fundamento para la revisión científica a partir de las principales bases de datos y sus publicaciones académicas; posteriormente, se muestran los principales documentos que se definieron como referentes directos e indirectos para la propuesta de integración de los ODS en el entorno empresarial.

Estructura conceptual del campo de estudio: Desarrollo y Responsabilidad Social

Por the HRM discipline, se entiende la estructura intelectual de una disciplina de estudio, realizada a partir de la correlación de la estructura de redes (SNA) En este caso,

ISBN: 978-958-52677-2-5

el campo de estudio al que se hace referencia era el Desarrollo Sostenible, los ODS y la Responsabilidad Social buscando convergencias entre los elementos para llegar a la propuesta de integración para las empresas. Estos elementos se generan en el marco del proyecto de investigación: Responsabilidad Social: Contribuciones e Impactos al Desarrollo Sostenible desde la acción de las empresas agroindustriales de Caña en Valle del Cauca y del Palma en Santander. Dicha estructura es desarrollada a partir del uso de los Software de análisis bibliométricos Vantage Point y VOSviewer.

El análisis de redes se realiza a partir de las palabras clave, resúmenes y notas de los documentos desde su análisis en las bases de datos de Scopus y WoS. Visualizar estos campos permite lograr una representación gráfica de los conceptos mediante una correcta y rigurosa delimitación de disciplinas, sectores empresariales y comprensiones epistemológicas de la RS y el Desarrollo para comprender los planteamientos que se debían considerar para lograr la integración de los ODS en la acción de RS de las empresas. Es así como se determina la rutina de búsqueda con base en los términos delimitados, se conformó la ecuación de búsqueda para la integración de los ODS en la acción empresarial (IODS) de la siguiente manera:

FIG. 1 HRM DISCIPLINE. INTEGRACIÓN ODS EN PRÁCTICAS DE RSE

$$\mathcal{IODS} = \{ \mathcal{RS}\ (\mathcal{E} \wedge \mathcal{C}) \neg (f \wedge a1 \wedge e2 \wedge c2 \wedge c3 \wedge c4) \wedge \mathcal{D}\ (S \vee \mathcal{HS}) \neg (\mathcal{DE} \vee ce) . \{ \mathcal{I}\ (\mathcal{I} \vee a2 \vee a3 \vee y)\ \mathcal{ODS}\ (sdg \vee ap) \} \}$$

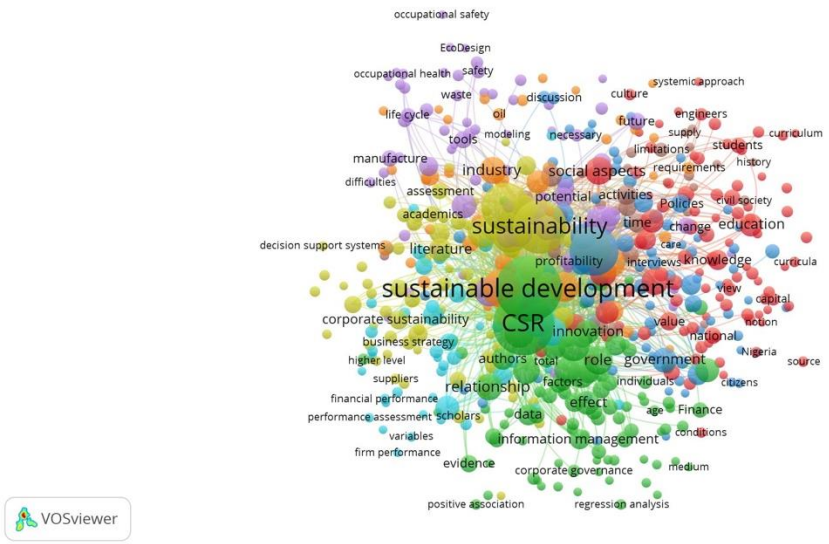
Fuente: Elaboración propia

En esta ecuación se puede notar que el eje articulador consistió en la búsqueda de conocimiento en torno a la integración de los ODS en la acción empresarial. Se estableció desde el análisis de estudio de la RS y desde los elementos integradores del Desarrollo con el modelo de Sostenibilidad y de Desarrollo Humano Sostenible. Posteriormente, desde la integración de estos modelos en la acción de las empresas basados en propuestas en torno a los ODS y su posible regionalización o localización desde la acción empresarial. Por medio de la rutina de búsqueda aplicada, según la ecuación que delimita el campo de la investigación se logra encontrar 263189 referentes, constituidos por artículos de revistas indexadas, libros, capítulos de libros, paper de conferencias y de informes de investigación, entre otros documentos según el repositorio de Scopus y WoS. Frente a la gran cantidad de documentación se empiezan a aplicar los siguientes filtros con el fin de delimitar el campo de estudio y comprender la incidencia que tienen estas

publicaciones para la definición y avance progresivo del tema de estudio. De esta manera, con los demás filtros de exclusión se filtró mejor la búsqueda, así como se plantearon no solo términos independientes de ODS, DS y RS, sino que estuvieran las correlaciones en cuanto a similitudes, convergencias o directamente documentos ligados con la integración de los ODS para las empresas. Es así como se logra trabajar con una base de 379 documentos.

Es importante advertir cómo la mayoría de estos documentos que se toman como referencia proceden a partir del año 2000 y que de forma recurrente se crece en la cantidad, recurrencia y participación de más áreas de conocimiento en los procesos de integración de ODS y en general de DS y RS. Se trabaja con esta base de documentos realizando una triangulación entre las convergencias de las palabras clave, resúmenes, palabras claves por materia y aspectos que se pueden recuperar de los documentos mediante el uso del Vantage point, destacando los términos más relevantes de los cuales se sigue generando conocimiento y los cuales tienen que ver directamente con la contribución de las empresas en materia de RS. Con estos resultados y mediante el cruce de las variables que aporta la herramienta de revisión bibliométrica, se pudo establecer las correlaciones entre los términos a partir de la información disponible por las bases de datos. Con esta información se da paso a la representación gráfica de la estructura, mediante el Software VOSviewer el cual permitió construir la red bibliométrica que se presenta a continuación:

FIG. 2. NETWORK DE CONCEPTOS INTEGRACIÓN DE ODS EN PRÁCTICAS DE RSE



Fuente: Elaboración propia a partir de VOSviewer

ISBN: 978-958-52677-2-5

Finalmente, de estos elementos de referencia se va a trabajar con 63 documentos de acceso abierto para tomar aportes directos e indirectos que se retoman en la construcción de la propuesta para la integración de los ODS en la acción empresarial.

4. Resultados

Con base en el análisis del proceso de transición de las comprensiones en torno a la RS, se presenta un cuadro de síntesis en el cual se hace un breve resumen de las principales comprensiones epistemológicas en torno a la RS y un cuadro de análisis en el que se ofrece una síntesis propia con base en la manera como se aterrizan estas comprensiones en un amplio marco de aplicación geográfico.

TABLA 5. PERIODOS HISTÓRICOS Y TRANSFORMACIÓN DE LA RSE

Fase 1 (1953 – 1975)	**Fase 2 (1975 – 1990)**	**Fase 3 (1990 – 2000)**	**Fase 4 (2000 -)**
• Filantropía – asistencialismo • Maximizar rentas para inversores (Friedman) • Inversión en la organización, mejor empresa entonces mejor sociedad (David K.) • Conocer el sector y los grupos de interés para invertir y cuidar la empresa (H. L. Jhonson)	• Etapas. De lo obligatorio, político a lo social (S. P. Sethi) • Conjunto entre lo económico, legal, ético y discrecional (A. Carroll) • Marco de actuación desde lo ético-legal (Cochran y Wood) • Responsabilidades sociales son oportunidades de negocio (P. Drucker)	• Expresión de legitimidad, responsabilidad pública y discrecional (D. Wood) • Gestión estratégica y de relaciones con actores; filantropía= ventaja empresarial (P. Drucker) • RS factor de legitimidad y reputación social a través de filantropía social greenwashing (Porter y Kramer)	• Agendas globales de desarrollo como factor de relevancia para las acciones en RS (ODM – ODS) • Instituciones dedicadas a la gestión y acompañamiento de la RS (GRI, Ethos, Pacto Global, ISO) • Apropiación del tema por parte de instituciones con modelos para la gestión.
Fase de la aparición en el marco de la expansión del modelo de desarrollo basado en los principios de la economía liberal, el mercado y la globalización.	Fase de las definiciones y estructuración de la RS. Fortalecimiento del carácter voluntario, sostenible y multiactor de la RS. Periodo de transformación en la comprensión del desarrollo.	Fase del reconocimiento multiactor de la RS, visión del valor compartido y etapa de construcción de modelos, índices e indicadores. Etapa de las propuestas para demostrar la acción en RS y desarrollo.	Fase de proliferación de instituciones multisectoriales hacia la ejecución de los modelos que recogen los preceptos de RS. Legitimidad de la RS más desde órganos e instituciones que desde la expresión de las comunidades.

Fuente: elaboración propia.

ISBN: 978-958-52677-2-5

A pesar que no se ha seguido de lleno el tema en las diversas comprensiones a niel global, al hacer una revisión detallada de los contenidos, autores y elementos principales señalados dentro de la visión que se construye sobre la RS, se pueden advertir algunas tendencias relevantes para el estudio de la RS en el contexto latinoamericano, norteamericano (principalmente desde los Estados Unidos) y en el contexto Europeo, liderado principalmente con el aporte de España al tema de la RS y de formas propias de comprender el desarrollo como con los marcos orientativos de la economía cooperativa desde elementos como la Economía Social y Solidaria. Cabe mencionar, que estos elementos encuentran una convergencia con la manera misma como se venía transformando la comprensión epistemológica del Desarrollo, especialmente con las consideraciones en torno al Desarrollo Sostenible. A continuación, se presentan de forma ilustrativa, algunas de estas tendencias para aportar a la comprensión de una noción sobre el tema.

TABLA 6. TENDENCIAS EN LA DEFINICIÓN DE ORIENTACIONES E INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA RS

Norteamérica	Europa	América Latina
• **Modelo de gestión** que busca la **satisfacción de las expectativas de los accionistas en primer momento**. • Que **vincula los intereses de los demás Stakeholders**, • **Fortalece las capacidades de las empresas a través del fortalecimiento de sus sistemas de gestión**. • Que se mueve en la dinámica de **globalización, cooperación internacional** y relacionamiento endógeno. • Se encuentra con **agendas internacionales** y con una visión particularmente marcada por la sostenibilidad del	• Influencia de organismos internacionales, intergubernamentales y multilaterales, sobre todo de España y de Francia donde se generan **marcos de regulación y elementos normativos sobre la RS.** • Compromiso ético, virtud cívica y **compromiso de coadyuva por el desarrollo de la sociedad**. • Antes que ir hacia fuera, se debe **mirar hacia dentro, revisar los elementos de prácticas de operación y daños ambientales, políticas laborales, respeto y promoción a los derechos humanos y el trabajo en conjunto con las políticas de gobierno**. • RS como un asunto que supera la empresa y como tal requiere de la RS individual, con una **integración en la academia y con una serie de regulaciones que se van marcando desde iniciativas de control, denuncia y promoción social dadas en los múltiples organismos,**	• Visión cerca a las comprensiones de la Cooperación para el Desarrollo con elementos relacionados a **prácticas externas y subsidiarias que proveyeran de asistencia** a las empresas y comunidades locales. • Desde los **saberes del Sur se encuentra con miradas del Desarrollo y de las Organizaciones como garantes del Buen Vivir**, con prácticas en armonía con el ambiente, el cuidado del territorio y la promoción de valores culturales. • En los que elementos más distantes como **marcos regulatorios y como elementos para adquirir legitimidad social.** • En los campos de expresión con un **aprovechamiento instrumental del carácter de greenwashing** que

ISBN: 978-958-52677-2-5

Norteamérica	Europa	América Latina
desarrollo. **Agenda post 2015, pacto global, GRI, entre otros.** • Comprensión del **carácter voluntario como elemento optativo y elegible** por la organización.	**observatorios, redes y centros para la promoción de la RS.**	pervive en algunas comprensiones de la RS. • Carácter de **voluntariedad en la RS como compensación** por promover dinámicas de filantropía, empleo y contribución tributaria en los Estados donde se desarrolla.

Fuente: elaboración propia.

Nuestro aporte a la comprensión de la Responsabilidad Social Empresarial

Ahora bien, haciendo un diálogo entre los elementos principales de los hallazgos de la transformación epistemológica y los marcos en los que se reconocen tendencias de la aplicación, permiten entender las connotaciones que debe tener en la adopción de una postura decidida y comprometida en el enfoque de sostenibilidad. Para ello, se está más cerca -a modo propio del equipo investigador- de comprender las Responsabilidad Social como el conjunto de acciones planificadas, deliberadas y concertadas para maximizar los impactos positivos y mitigar los negativos sobre la sociedad aprovechando los medios tecnológicos, económicos y políticos en el marco de orientaciones de las agendas locales acordes y los acuerdos de las agendas globales de Desarrollo Sostenible.

Esta propuesta resulta del análisis general del marco ofrecido, el cual constituye un compendio de los resultados vistos en la interrelación de autores y documentos que ofrece la literatura de las bases de datos analizadas. Como elementos que aportan a seguir generando reflexiones y discusiones en torno a los problemas que se generan a partir de la RS se presentan a continuación una reflexión acerca de las principales limitaciones, beneficios y marcos para la gestión de la RS.

Limitaciones y beneficios para la implementación de la RS

En términos generales, se puede afirmar que el reconocimiento y la recurrencia de los elementos que se van a presentar, no representan una línea netamente temporal o geográfica, sino que hacen parte de las tensiones que se presentan a la hora de definir comprensiones y ejecuciones de RS. Así, una primera característica importante es que no están ligadas únicamente a uno de los periodos de la RS, sino que dentro de la comprensión que se establezca de RS, así mismo se definirán beneficios y limitaciones. Otra de las características relevantes es que la realidad de la implementación de la RS con

ISBN: 978-958-52677-2-5

las tensiones entre los actores que se involucran hacen que se superen los conceptos o los elementos declarados en políticas de RS, códigos de conducta y modelos de gestión.

Además, es importante reconocer que es un elemento que debe partir por ampliar la comprensión misma de lo que se entiende por Responsabilidad. Como se explica en el análisis de François Vallaeys, sobre la crítica a la RS, en el capítulo del concepto de Responsabilidad, se sigue que (…) retomando al filósofo Emmanuel Levinás se plantea que la responsabilidad es anterior a la libertad, previa a la decisión y compromiso hipotético del sujeto. Esta responsabilidad está en el marco de una comprensión de la ética más abarcadora que el estudio de las consecuencias y parte de la consideración de las causas y de los principios que reconocen en el sujeto una filiación y unos deberes para con su sociedad; que en vista del contrato social que se establece con los otros, es capaz de donar ciertos elementos para su propio beneficio. "El ser humano es humano porque es es responsable, desde siempre, de todos y todo; no es un ser para sí sino para el otro; un ser consciente que nombra las cosas, construye mundos y sociedades en las cuales él es el "guardián de su hermano" (Caín) y no puede dimitir de sus responsabilidades a priori sin renunciar a su humanidad" (p. 39)

Desde esta mirada que propone Valllaeys (2018) se reconocen tres atributos en la Responsabilidad Social: como dimensión de principios éticos, con un rol de transformación social y una expresión en las políticas de gestión transversal de la organización. Con estos elementos se busca superar el discurso del carácter voluntario de la RS ya que si desde las organizaciones quieren celebrar el contrato social de mutuo beneficio y realización en la sociedad hay un carácter de obligatoriedad o responsabilidad en la coadyuva al desarrollo. Como tiene una propia naturaleza organizacional es allí donde debe integrar el carácter transformador de sociedad y desde sus políticas hacer una implementación de forma transversal. De modo que "si este es el punto de partida es un punto que va a los principios de actuación de la organización y se comprende que no basta con establecer unas acciones de filantropía ya que no es algo que le está dando por caridad a la sociedad. Tampoco basta con un elemento de gestión de acciones internas, ya que esto se realiza desde los sistemas de gestión de la calidad, pero que no alcanzan a reconocer los impactos; y de este modo, una mirada desde esta perspectiva de la RSE está centrando la atención, -en los elementos precedentes- pero sobre todo en la mirada, valoración, seguimiento y tratamiento de los impactos sociales, económicos y ambientales en los que participa con la sociedad" (Plazas, L. 2020)

ISBN: 978-958-52677-2-5

Ventajas y limitaciones generales en la implementación de la RS

Los beneficios o ventajas y las limitaciones o desventajas de la implementación de la RS se pueden reconocer en el marco de revisión de la literatura científica y el análisis de casos de las grandes organizaciones en diversas perspectivas pero que en términos generales se elaboran desde una serie de consideraciones externas que permiten a nivel de ventajas posibilidades de posicionamiento para la organización y que a nivel de desventajas implican elementos que impactan directamente sobre las rentas o posicionamiento de las organizaciones. La otra dimensión está relacionada con las implicaciones que tiene al interno de la organización y en consonancia con los grupos de interés.

Ventajas y beneficios en la implementación de la RS.

Al realizar la indagación se indagan aspectos que traen un impacto positivo para la organización y que se pueden señalar con la interrelación entre beneficios, ventajas competitivas, posicionamiento en el mercado, fidelización de clientes y colaboradores, entre otros.

En la dimensión interna estos beneficios tienen que ver con aspectos como el control y eficiencia en la gestión de operaciones con un mejoramiento en el ciclo de vida, gobierno corporativo y rendición de cuentas, mejoramiento en índices de competitividad y gestión de conocimiento. Estos elementos ciertamente están relacionados con marcos de gestión de las organizaciones, así como la gestión de la calidad; sin embargo, superan esta visión de simplemente regular y ordenar los procesos ya que implican una visión que parte de una lógica más amplia de gobernanza y de gobernabilidad y que para las organizaciones que toman en serio -en correlación con la definición de Vallaeys sobre RS- la RS, se orienta como un asunto desde la alta dirección. Asociados, están elementos como la fidelización de clientes y una lógica que busca mitigar los impactos negativos y potenciar los beneficios sobre la sociedad, encontrándose con la dimensión externa.

En la dimensión externa, se pueden reconocer beneficios en el campo del marketing social y ambiental, legitimidad por parte de los stakeholder, integración en las agendas locales a globales de desarrollo, además de un claro enfoque de legitimidad por parte de la sociedad y de los territorios en los cuales realiza su actuación. Una lógica de coadyuva en el desarrollo es propia de este tipo de beneficios que convierte a la organización en un órgano con incidencia política y que incluso en países como Colombia, adquiere una serie de beneficios de tipo tributario que están regulados por el Estado. Esta dimensión externa

permite entender la convergencia que tiene el propósito de las organizaciones en centrarse en el cliente con el propósito de obtener su fidelización. Sin embargo, como un asunto de beneficio (que en muchos entornos ya es parte de la lógica obligatoria de la empresa) se encuentra una serie de consumidores educativamente más informados y más conscientes de los impactos de las organizaciones en la sociedad. Con una serie de rentas más altas que les permite enriquecer la decisión basada únicamente en el precio. Pese a que existe un gran camino por recorrer al respecto, el *ODS 12 sobre el Consumo y Producción Responsable,* nos permite comprender la importancia del enfoque de sostenibilidad para la organización.

De este modo, se puede notar cómo en esta dimensión externa no son tan fácilmente trazables o clasificables los beneficios en cuanto al rol activo de la sociedad y de los enfoques basados en la sostenibilidad. Para algunas empresas, este tipo de elementos sólo es un escoyo que superar en la lógica economicista que perdura, mientras que para otras e una oportunidad de seguir enriqueciendo la mirada de desarrollo y usar decididamente los medios de músculo financiero, gestión de la innovación y aplicación de la tecnología en vista del fin de desarrollo basado en el enfoque de sostenibilidad.

Desventajas y limitaciones en la implementación de la RS.

Siguiendo la línea argumentativa del apartado de las ventajas, sobre todo desde el análisis de la dimensión externa, hay una serie de elementos que se correlacionan y que se convierten en amenazas para la implementación de la RS. Se entienden como amenazas -desde los clásicos FODA- aquellos fenómenos que desde el exterior pueden llegar a afectar la organización. De este modo, dentro de las principales limitaciones que encuentran las compañías para implementar la RS está la relación costo/ beneficio que genera (Morales, J. 2014) con insuficientes ganacias monetarias que validen su implementación en la organización. Así mismo, la competencia desleal que, desde las grandes empresas, principalmente señaladas las multinacionales, tienen unas prácticas supuestamente adoptadas en marcos de RS pero que en su accionar residen prácticas monopólicas o oligopólicas que impiden una producción y competencia justa y adecuada en términos de Desarrollo Sostenible.

Otra desventaja crucial es la insuficiente comprensión del alcance e implicaciones del Desarrollo y de la RS. Es decir, una compañía que aún siga defendiendo la RS meramente como asunto voluntario y el desarrollo como un asunto relacionado de forma unívoca con el consumo y la acumulación de rentas, es una compañía que pone una

ISBN: 978-958-52677-2-5

barrera imposible de romper y que no está preparada para asumir los retos del desarrollo actual. De esta manera, ya que por la legitimidad que van tomando los grupos de interés, por las políticas internacionales y agendas de desarrollo o por las decisiones sobre el consumo que tomen clientes informados, está condenada al fracaso o al retroceso. Existen otras desventajas para que se posicionen verdaderos enfoques en RS y pasan por las débiles regulaciones normativas para su implementación y aún más grave la limitación de seguir cosiderando la RS desde los resultados de las acciones y no desde los impactos que generan para la sociedad y por consiguiente, para su desarrollo.

En el campo de la dimensión interna es imposibilitada por una generalizada orientación delegatoria, desprovista de la fuerza de normatividades internas y carentes de un enfoque centrado en la gestión estratégica de la organización. Lo anterior, se corrobora desde la observación de la delegación que se hace de la RS a gran cantidad de profesionales sin la experticia suficiente para abordar el conjunto de los impactos que genera la organización. Ausencia de planes, pero también insuficiente de conocimiento y apropiación por parte de los miembros de la organización. Limitaciones para la inversión en temas de RS, además que desarticulación con las disposiciones de desarrollo en los entornos que avanzan las agendas locales. Finalmente, carencia en los instrumentos que se usan para su implementación, control, reconocimiento de buenas prácticas y gestión del conocimiento.

5. Conclusiones y discusión

Los elementos abordados, de forma sucinta, permiten comprender la manera como se han transformado las comprensiones en torno a los fenómenos de la Responsabilidad Social y del Desarrollo. Dicha transformación, se ha seguido a partir de las conceptualizaciones y puestas en práctica más relevantes dentro del campo de la literatura científica y que son importantes ya que marcan un marco de referencia para la actuación en desarrollo y RS. Gracias a estos saberes, se han constituido los grandes centros de referencia en Desarrollo, ODS y RS como lo son el Pacto Global y el GRI, por ejemplo.

Pensar el desarrollo y la RS son temas más que nunca relevantes, lo cual se corrobora desde la revisión bibliométrica con el reporte del crecimiento en el número e impacto las publicaciones, e implica conectar las apuestas humanistas con un trabajo arduo para realizar avances que desde la ciencia, tecnología e innovación aporten mejores herramientas para medir, acompañar y reorientar las prácticas que hacen del desarrollo

ISBN: 978-958-52677-2-5

algo inviable, debido a lógicas de implementación económicamente ineficaces, ambientalmente inviables, o socialmente inequitativas.

Estas nuevas herramientas deben lograr conectar los aportes que se señalan desde la academia y es un referente de la RS como un conjunto de acciones planificadas que debe tener su orientación desde la cabeza de las organizaciones con direccionamientos estratégicos y que estén en el centro de las organizaciones. Si de lo que se trata es de maximizar los impactos positivos y mitigar los negativos entonces son necesarias prácticas de gobernanza menos líneales y más en concordancia con el diálogo social y los stakeholder. Por eso, la RS debe tener la característica de la deliberación y concertación para que, desde la naturaleza discrecional de la empresa, se actúe en este marco con mejores instrumentos para reportar las contribuciones y medir los impactos.

Si se crean y disponen de estos medios, entonces se podrán aprovechar los medios tecnológicos, económicos y políticos de los que disponen las organizaciones y hacer sostenible su legitimidad a través de prácticas que rompan los enfoques del greenwashing y llegue al involucramiento en las agendas locales y globales de desarrollo. Sin embargo, para ello hace falta conocer el marco de actuación que se proponen desde las agendas globales como los ODS, profundizando en las correlaciones que nos proponen sus metas e indicadores y valorando las posibilidades de actuación para obtener sus propios beneficios.

Es debido a este tipo de elementos que las prácticas de filantropía y asistencialismo corporativo no bastan, no sólo porque no conectan con las necesidades más prioritarias de los territorios, sino porque desperdician los recursos limitados con los que se cuenta para generar verdaderas capacidades que propicien autodesarrollos.

Comprender la RS desde nuestra propuesta, es integrar las últimas visiones que en el tiempo y que en las diversas geografías apuntan a un enfoque sobre el Desarrollo y sobre la RS que esté en el marco de los límites ambientales del planeta. Este es un elemento no negociable, ya que en la medida que mantengamos el desarrollo y la actuación de las organizaciones dentro de estos límites habrá un desarrollo sustentable posible y va a haber un desarrollo viable. En segundo lugar, comprender una RS desde una visión que supere los enfoques de filantropía y de los asistencialismos permitirá llevar los esfuerzos a hacer más efectiva la gestión del desarrollo en las corporaciones generando impactos que beneficien la sociedad con elementos como la generación de capacidades para los autodesarrollos, la implementación de economías de escala, circulares, de economía social y solidaria, entre otras alternativas. En tercer lugar, que, desde la visión

de la RS como un conjunto de acciones planificadas, deliberadas permitirá comprender la inversión en el tiempo para obtener mayores beneficios con la RS y se superarán las limitaciones de costo/beneficio, carencia de personal calificado y otros elementos similares.

Este es un trabajo que muestra la manera como las grandes instituciones que acompañan la gestión de la sostenibilidad han logrado comprender estos elementos y es por eso que se convierten en instituciones que de cierta manera otorgan legitimidad a las organizaciones; algunas incluso con sellos de RS. De este modo, se enuncia que estas mismas organizaciones tienen sus propias limitaciones ya que los elementos generalizantes, con las baterías de indicadores y procesos que sugieren no logran aterrizar o localizar elementos como los ODS en los contextos que se mueven las organizaciones. Por ello, existe un gran campo de posibilidades para la actuación gremial que realice estos ejercicios de concertación y de establecer metodologías que desarrollen herramientas propias para la gestión de la sostenibilidad, centrándose en el marco de su naturaleza organizacional pero también los límites del planeta establecidos en los suelos de sus territorios de actuación, las características esenciales de las comunidades circundantes y los anhelos y expectativas de sus partes interesadas y esto evidentemente, supera los enfoques de voluntarismo en la RS.

Referencias

Bowen Howard. (1953). Social responsabilities of the businessman. Disponible en: *https://books.google.com.co/books?id=ALIPAwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_book_other_versions*

Carroll A. B. (1979). A Three Dimensional Concept model Of Corporate Performance. Academy of management review.

Carroll A. B. (1991). The pyramid of Corporate Social Responsibility. Business Horizons.

Carroll A. B. (1999). Coporate social responsibility: Evolution of a definitional construct, business and society.

Cajiga, J. F. (2004). El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). (35 páginas) Disponible en: *http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf*

Drucker, P. (1954). The Practice of management. Harper & Row.

Drucker, P. (1984). The New Meaning of Corporate Social Responsibility. California Management Review.

Drucker, P. (1993). Post-Capitalist Society. Harper Press, New York.

Friedman, M. (1970). "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", Colorado University, *http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html*

Pabón, Y. (2014). Et al. Evolución de la responsabilidad social empresarial y la experiencia en el sector financiero. Revista Temas: Departamento de

Humanidades Universidad Santo Tomás Bucaramanga, ISSN 1692-6226, ISSN-e 2422-4073, Nº. 8, 2014, págs. 249-260. Disponible en: *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5894351*

Plazas, L. (2015). Rol de las ONGD para el Desarrollo en Colombia y su contribución al DHS. *Disponible en: http://repository.usta.edu.co/handle/11634/290*

Plazas, L. (2018) Experiencias inspiradoras para el Desarrollo, la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social. Disponible en: *http://www.ustabuca.edu.co/gpresenzia/vista/tpl/ustabmanga/periodico-doxa.html*

Porter y Kramer (2002) en The Competitive Advantage Of Corporative Philanthropy citado en Raufflet, 2012.

Rodríguez Martínez, Antonia, Moyano Fuentes, José, Jiménez Delgado, Juan José, Estado actual de la investigación en Responsabilidad Social Corporativa a nivel organizativo: consensos y desafíos futuros. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa [en linea] 2015, en:<*http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17443378006*> *ISSN 0213-8093*

Raufflet e. et al. (2012). responsabilidad social empresarial. pearson educación

S. P. Sethi. (1975) en Dimensions of corporative social performance – an analytical framework.

Vallaeys, François. (2018). Diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. Disponible en: *http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162018000100004*

WOOD, D. (1991). "Corporate social performance revisited", Academy of Management Review, 16, 691-718.

MARKETING

ISBN: 978-958-52677-2-5

Capítulo 16. Relación de la imagen de China, Estados Unidos y Corea del Sur como país de origen en la intención de compra de los Millenials de la ciudad de Bogotá en la categoría de automóviles particulares.

Ángel Leonardo Ávila Castañeda [1], Rosa Alexandra Chaparro Guevara[2]

1. Introducción

La presente investigación pretende establecer la intención de compra de productos extranjeros por medio de un análisis multivariado, profundizando en conceptos poco explorados en Colombia en la categoría de automóviles desde al ámbito del Branding y la Psicología del consumidor, como es la imagen de país de origen, personalidad de marca, confianza del consumidor, afecto a la marca y el compromiso e intención de compra de los Millenials de la ciudad de Bogotá.

En ese orden, los resultados de la investigación pueden contribuir en primera instancia al fortalecimiento del estado del arte en investigaciones de país de origen, así como a las marcas implicadas en el estudio, ya que tendrán insumo para plantear el reposicionamiento de sus marcas o para el posicionamiento de aquellas entrantes impactando positivamente su participación en el mercado.

Así mismo, este tipo de estudios aporta al fortalecimiento de las líneas de investigación del programa de Mercadeo puesto que se convierten en estudios reales y prácticos que nutren espacios académicos como: comportamiento del consumidor, aspectos culturales del Marketing, Branding entre otros. Al finalizar este proyecto de investigación se busca que las publicaciones resultado del mismo se utilicen en al menos las asignaturas mencionadas.

Acto seguido presentamos algunas cifras que justifican porque trabajaremos los tres países seleccionados Según el informe de la CEPAL en el 2016, la irrupción de China con la firma de mega acuerdos comerciales y su revolución tecnológica han transformado la economía y la sociedad en el mundo, lo anterior implica que se presente una

[1] Doctorando 2do Año Economía y Empresa-Universidad Nacional de Educación a Distancia, Magister Dirección Estratégica de Marketing Universidad Viña del Mar, Especialista en Psicología del Consumidor-Fundación Universitaria Konrad Lorenz – Profesional de Mercadeo-Universidad Cooperativa de Colombia, Docente Auxiliar – Universitaria Agustiniana Grupo GEMA. angel.avila@uniagustiniana.edu.co

[2]Cursando Propedéutico del doctorado en Dirección de Proyectos UNADE. Magíster en Gestión de la Innovación-Universidad Tecnológica de Bolívar. Especialista en Gerencia Social- Uniminuto. Especialista en Psicología del Consumidor- Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Administradora-Uniminuto. Grupo GEMA Universitaria Uniagustiniana. alexandra.chaparro@uniagustiniana.edu.co.

ISBN: 978-958-52677-2-5

redefinición entre países a nivel económico. Y especialmente en la categoría de vehículos que desde finales del 2004 introduce en el mercado colombiano varios modelos, especialmente en el mercado de vehículos comerciales aumentando su oferta de vehículos particulares en el 2009 logrando una matrícula en el Registro Único de transito –Runt- de 80.602 vehículos. (El Tiempo, 2017)

Durante el 2018, firmas ecuatorianas realizaron inversiones en el país por medio de grupos como Ambacar quienes asumieron la operación de marcas chinas como Great Wll, Haval y Soueast. Entre tanto, la Corporación Maresa asumió la operación de Chery. Sin embargo, las marcas chinas más compradas en Colombia son JAC, Changan, BAIC y DFSK quienes durante el 2018 fortalecieron la operación en el país. (Restrepo , 2019).

En ese sentido, para el caso de marcas de vehículos asociados al país de origen de Estados Unidos las marcas con mayor posicionamiento en Colombia son: Chevrolet, Ford, Jeep, Crysler, (Restrepo , 2019)

Entre tanto, las marcas de vehículos de Corea del Sur se han centrado especialmente en la de automóviles particulares y comerciales, datos como que en el 2017 ocuparon la sexta posición en producción a nivel mundial y el quinto lugar en exportaciones de automóviles (Motor, s.f.), dentro de las marcas se encuentran: Hyundai, Kia, GM Korea y Ssang Yong.

2. Fundamentación teórica

Hablar de imagen del país de origen. Hábitos de compra de los consumidores y personalidad de marca, requiere tomar en cuenta lo planteado por autores como los que a continuación se describen.

Aaker, Benet-Martínez y Garolera (2001), analizaron las posibles relaciones que se dan entre símbolos de consumo en las que se encuentran las marcas comerciales, entendiéndolas como aquellas que representan e institucionalizan valores y creencias de una cultura. Bajo este postulado, formularon las siguientes preguntas:

> "¿Hasta qué punto los atributos simbólicos y expresivos que la gente percibe en las entidades construidas socialmente, como las marcas comerciales, están organizados de manera similar o diferente entre culturas? Más específicamente, ¿en qué medida las dimensiones básicas de la personalidad de la marca, definidas como un conjunto de atributos similares a los humanos asociados con una marca en particular tienen un significado cultural universal o específico?" (Aaker, 1997 p 492).

Es decir que puede existir asociación entre las marcas comerciales y aquellos consumidores que fácilmente reconocen los atributos de la marca y cómo con las asociaciones culturales se afirman o no los elementos que conforman la marca.

Por otra parte, Ortiz (2013) en su tesis doctoral "el efecto de la imagen del país de origen y la personalidad de marca en la intención de compra: un estudio transcultural" de la Universidad de Turabo en Puerto Rico, pretende contestar a la pregunta: ¿Cómo se da la relación entre la imagen de país de origen y la personalidad de marca; y de qué manera esta relación interactúa con la intención de compra del consumidor? Para ello, el autor desarrolló un nuevo modelo conceptual, el cual fue evaluado con la metodología cuantitativa, empleando el análisis factorial, pruebas de validez Alfa de Cronbach y Mann-Whitney-Wilcoxon, así como el Partial Least Squares.

Se desarrolló y aplicó un cuestionario auto administrado a 453 consumidores entre los 21 y 60 años (250 en Puerto Rico y 203 en México). El cuestionario se aplicó de forma autoadministrada, en los dos países (Puerto Rico y México), ocupándose un muestreo no probabilístico; por conveniencia. Se utilizaron 3 marcas de autos (Ford, Toyota y Hyundai) y 3 marcas de computadoras portátiles (Apple, Sony y Samsung), además, de tres países a los que se les midió su imagen de país de origen (Estados Unidos, Japón y Corea del Sur). Se empleó, además, una escala de Likert de 1 a 5, así como, una adaptación de siete escalas para medir las variables de estudio. (p 6)

Los resultados demostraron que la imagen del país de origen del producto tiene un efecto directo positivo en la personalidad de marca percibida y que esta relación interactúa a través de constructos como: confianza a la marca, afecto a la marca, compromiso a la marca y familiaridad a la marca, para generar la intención de compra del consumidor. Al aplicar un modelo múltiple para identificar y medir el efecto de las variables mediadoras en la relación entre la personalidad de marca y la intención de compra, se descubrieron tres: el afecto a la marca, la confianza a la marca y el compromiso a la marca. Por último, se señala en la parte final del estudio, las aportaciones teóricas y prácticas y se identifican también las limitaciones y futuras líneas de investigación.

Ahora bien, en el ámbito local, se presenta un artículo de la Universidad del Norte en Barranquilla, en donde se conceptualiza el tema de efecto país de origen y se exponen diferentes perspectivas en las que, según Concha (2015):

Para muchos, el país de origen es una forma de diferenciar el producto de los competidores. Schooler (1965) determinó que los productos, aunque sean idénticos en

todos los aspectos, excepto en su país de origen, son percibidos de manera diferente por los consumidores. Algunas investigaciones posteriores han mostrado que el país de origen tiene un impacto en las percepciones de los consumidores acerca de la calidad de un producto, así como de la preferencia y disposición a comprar dicho producto (Concha, 2015. p 124)

El autor replica sin embargo que el efecto del país de origen es objeto de debate en la actualidad en algunos estudios puesto que:

Se considera que en la actualidad los consumidores no tienen mucho conocimiento sobre el origen de las marcas o productos, sino que solo se preocupan por evaluar otro tipo de características y atributos que les brindan beneficios, y toman su decisión con base en el valor que el producto representa o genera para ellos, más que por su real procedencia (Chao, 1998). En este mundo globalizado, en el que cada vez se eliminan más las barreras y se diluyen las fronteras entre países, realmente son menos las marcas que fabrican o producen sus bienes en sus países, pues en otros lugares encuentran más beneficioso realizar este tipo de actividad. (Concha, 2015. p 125).

Marco conceptual

Efecto país de Origen

Para Concha (2015) El Efecto País de Origen en el comportamiento de los consumidores es considerado uno de los tópicos de estudios más extensivos en el mercado internacional. Samli (1995) resume este efecto como un concepto crítico que juega un papel importante en la aceptación de los productos en los diferentes mercados del mundo. El efecto país de origen también puede actuar como una barrera intangible para entrar a nuevos mercados, debido a que influye de forma positiva o negativa en los consumidores hacia productos importados (Concha, 2015.p 124)

Señala también que el Efecto País de Origen es el grado en que la procedencia de un producto afecta al comportamiento del consumidor en los procesos de decisión de compra. No obstante, es un factor que puede variar en la medida en que los consumidores se familiaricen más con los productos provenientes de ese país y en cuanto se incrementen los esfuerzos por proyectar una mejor imagen (Roth & Romeo, 1992). El impacto de este efecto es proporcional al nivel de conocimiento, información y experiencia de los consumidores porque, de acuerdo con estas variables, sus percepciones varían (Li & Wyer, 1994).

ISBN: 978-958-52677-2-5

Personalidad de marca

La personalidad es un concepto que es abstracto y de diversas dimensiones, comprende rasgos o factores. Durante años, los investigadores del concepto de "rasgo" han procurado desarrollar una estructura dimensional común para definir la variable de personalidad humana mediante la acumulación ordenada de conocimientos.

En particular, no sólo se han procurado identificar y definir los rasgos particulares que influyen en las personas, sino también organizar estos rasgos en un ámbito que sea manejable dentro de la investigación.

La exposición del autor continúa, reseñando que los investigadores han concluido que hay cinco dimensiones estables en la personalidad, también llamadas "Modelo de cinco factores" o las "Cinco Grandes (Big Five)" dimensiones de la personalidad humana (Batra, Lehmann y Singh, 1993). Éstas son extroversión, neuroticismo (estabilidad emocional), apertura, cordialidad y responsabilidad (Costa y McCrae, 1985).

Ahora bien, y con relación al mercadeo, se puede afirmar que, hacia finales del siglo XX, aparecen investigaciones que sostienen que los consumidores pueden pensar sobre las marcas y hablar de ellas como si fueran personas (Plummer, 1985), especialmente cuando las marcas representan productos como ropa o coches.

Es así como Fournier, Dobscha & Mick (1994) y Aaker (1996) ilustran esta evidencia con los siguientes ejemplos: "a veces mi ordenador se siente mejor después de que le dejan descansar un rato" o "a veces pienso que se estropea para irritarme". La teoría antropomorfa se plantea el porqué de la personalidad de marca y por qué los consumidores humanizan las marcas y les proporcionan personalidad (Freiling y Forbes, 2005). (p 34)

En ese orden, Aaker, Benet-Martínez y Garolera (2001) ejemplifican también, la personalidad de marca con el caso de Marlboro de esta forma:

The Marlboro Man is an egoistic ideal; at home in his universe, master of his destiny. Thus, the Marlboro Man has come to symbolize. individualism and independence. (Vacker, 1992, p. 746)

A partir de lo expuesto, se puede inferir claramente que la asociación entre personalidad humana y sus rasgos puede ser aplicada en gran medida a la medición de la personalidad de las marcas. Es por esto por lo que Aaker (1997) basada en las dimensiones de la personalidad humana, identificó "Cinco Grandes" dimensiones relacionadas con la personalidad de las marcas: la sinceridad, la emoción, la

ISBN: 978-958-52677-2-5

competencia, la sofisticación, y la rudeza, que se reflejan a través de 15 facetas, que son explicadas por 42 rasgos. (citado en Gómez, p 35)

Gómez, añade que los anunciantes y profesionales del marketing han sido los primeros en emplear el término "personalidad de marca", utilizándolo durante décadas como una estrategia de venta y de comunicación. De esta forma, se ha pretendido diferenciar unos productos de otros, cuando representa la misma utilidad funcional y la estrategia de imitación es la tónica en los mercados. Incluso este concepto se ha utilizado mucho antes de que los investigadores y académicos estudiaran y aceptaran como tal este concepto (Azoulay y Kapferer, 2003). (p 36)

Las principales variables a medir durante el desarrollo del proyecto de investigación giran en torno a elementos de personalidad de marca, entendiéndose como un constructo compuesto por el concepto de marca y personalidad, en primer lugar la marca se conoce y se relaciona con el nombre, término, signo, símbolo o diseño que intenta identificar bienes y servicios, entre tanto Keegan y Green (2011 p. 298) la definen como un conjunto complejo de imágenes y experiencias en la mente del consumidor, Kotler y Gertner (2002) reconocen que las marcas así como tienen un valor social y emocional, también están dotadas de personalidad.

De la misma forma, Azoulay & Kapferer (2003) asocian a las marcas con la personalidad por medio de metáforas en las que se comparan con estrellas de cine, animales o seres humanos.

Decisión de compra

El proceso de globalización, el desarrollo de nuevos productos tanto locales como extranjeros y los cambios constantes de las tendencias de los consumidores, le genera a las empresas una toma de decisión compleja y riesgosa al momento de querer incursionar en un nuevo mercado; los factores internos de los consumidores como los gustos, hábitos, actitudes, motivaciones y percepciones crean una fuerte necesidad de comprensión por las marcas, como se cita en (Lambin , Galluci, & Sicurello, 2008, pág. 33); por consiguiente la importancia de la investigación del consumidor permite a las empresas predecir o anticipar cómo satisfacer mejor las necesidades, ofreciendo productos y mensajes más adecuados. (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010).

(Berenguer Contrí & Gómez Borja, 2006) establecen que los consumidores determinan las ventas y resultados de las empresas con sus decisiones de compra,

ISBN: 978-958-52677-2-5

llevándolas a conocer cuáles son las motivaciones y los procesos que los conducen a adquirir los productos buscando establecer su ventaja competitiva (Porter, 2015).

Asimismo, lo que buscan las empresas es generar en el consumidor una actitud positiva frente al producto, (Solomon , 2008) establece un modelo en el que un consumidor interrelaciona el saber, el sentir y el hacer como elementos en la formación de actitudes y los motivos para tomar una decisión de compra generando así la intención de compra producto de una marca dada (Ortiz Ramos, 2013), siendo el país de origen un atributo extrínseco que contribuye a la imagen de la marca así como lo son el precio, la marca, la distribución y la publicidad (Concha Velásquez & Benedetti, 2014).

Investigación transcultural

Aaker, Benet-Martínez y Garolera (2001) inician su conceptualización a partir de la influencia de la cultura desde la psicología multicultural. En ese aspecto, señalan: Traditional research in both cultural and cross-cultural psychology has focused on culture-based effects by identifying the influence of culture on the individual (culture affects psyche; see Cooper & Denner, 1998). However, the reverse relationship also exists; individuals influence culture (psyche affects culture) by the creation of institutions, symbols, and practices that carry and validate particular cultural meaning systems (DiMaggio, 1997; Kitayama, Markus, Matsumoto, & Norasakkunkit, 1997). (p 492)

Por otra parte, refiriendo a la investigación transcultural, es posible diferenciar diversas perspectivas acerca del concepto de cultura y su relación con el individuo: Much of the research in cross-cultural psychology has conceptualized culture as a broad, domain-general, and stable set of value tendencies (e.g., individualism—collectivism, power distance; Hofstede, 1980). In this light, the portrayal of culture is of an abstract, encompassing structure, one that is often indexed by nationality and examined in light of its influence on individuals' behavior.

Another perspective is that culture is more fragmented and dynamic, a set of subjective contexts and situations that are constructed and experienced by the individual (Cross & Markus, 1999). Two key issues within this perspective are that (a) culture is best conceptualized in terms of the meaning derived from and added to everyday experience and (b) individuals and culture are inseparable andmutually constitute each other. In light of these views, the study of how cultural meaning and individual

psychological tendencies influence each other becomes critical (Shweder & Sullivan, 1993). (p 492)

Innovación

La innovación se entiende como aquella acción que presume de novedad, proviene del latín de la palabra innovatĭo, -ōnis, asociado a renovar, modificar o introducir en un mercado (RAE, 2017). De otra parte, (Fernández, 2005) le asigna el valor de nova o nuevo. Si bien el desarrollo de bienes en un mercado se asocia a la introducción de productos (Schumpeter, 1934) de igual forma relacionado con el desarrollo económico y de transformación cultural y social. (Schumpeter,1942)

Entre tanto innovación se entiende como una de las causas de desarrollo económico y de transformación cultural y social. Por otra parte, la innovación se puede tomar como el conjunto de actividades que conducen a la introducción de un éxito en el mercado. (Goodman, 1981).

Por su parte Henry Chebrough, retoma el concepto y relaciona la innovación a un riesgo significativo (Chesbrough, 2006), es decir que el tema de innovar ya sea en el nivel administrativo, en el desarrollo de producto, mercado, educación o cualquiera que sea el caso, plantea una realidad que se encuentra saturada de riesgos los cuales generan una serie de interrogantes para la puesta en marcha de cualquier tipo de innovación.

3. Método

El tamaño de la muestra para el desarrollo de la investigación fue de 119 estudiantes del programa de mercadeo, la recopilación de los datos se realizó por medio de formulario de Google, previa validación del instrumento arrojando un alfa de Cronbach de 0,973, con 246 elementos de análisis (variables). Dicho piloto, se aplicó a una muestra de 50 estudiantes con el fin de validar el grado de fiabilidad de este para proceder a aplicar el instrumento a la muestra seleccionada.

Una vez se obtuvieron los datos respectivos, se procedió a realizar los estadísticos descriptivos y posteriormente se realizaron los cruces de variables con el fin de encontrar relaciones significativas a partir del chi cuadrado. Posteriormente se realizó el análisis por componentes Múltiples, con el fin de encontrar las relaciones más significativas entre las variables.

Se trabajó con un instrumento en escala Likert de 5 puntos desde completamente en desacuerdo hasta completamente de acuerdo.

ISBN: 978-958-52677-2-5

H1. Existen relaciones entre el ingreso de los encuestados y la preferencia de marcas

H2 existen relaciones entre la edad de los encuestados y la preferencia de marcas.

Tabla 1 descripción de variables.

Nivel formación	**Describe en rangos el nivel de formación**	**Ordinal**
Ingeniería avanzada en sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con la ingeniería de los productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Buena apariencia de sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con la buena apariencia de los productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Buenos estilos sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con los buenos estilos de los productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Colores atractivos en sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con los colores atractivos en sus productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Amplia variedad en sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con la Amplia variedad en sus productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Exclusividad en sus productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con la Exclusividad en sus productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Estatus de los productos que fabrica	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con Estatus de los productos que fabrica para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal
Buena reputación nombre marca productos	Describe en escala Likert de 5 puntos que tan de acuerdo o no se encuentra el encuestado con la Buena reputación nombre marca productos para los países de Estados Unidos, Corea del Sur y China.	Ordinal

Fuente Elaboración propia

ISBN: 978-958-52677-2-5

4. Resultados

Los primeros resultados que se describen a continuación son aquellos en los que se encuentran relaciones significativas entre las variables, para ello se utilizó el estadístico Chi cuadrado.

Tabla 2 Resultados cruce Tecnologías de productos China e Ingreso de los encuestados

Tabla cruzada

			Usa_nuevas_tecnologías_sus_productos_CHINA					
			Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Completamente de Acuerdo	Total
Ingreso	No recibe ingreso	Recuento	1	1	7	16	16	41
		% del total	0,8%	0,8%	5,9%	13,4%	13,4%	34,5%
	Menos de $500000	Recuento	2	2	3	3	8	18
		% del total	1,7%	1,7%	2,5%	2,5%	6,7%	15,1%
	Entre $800.000 y $1.500.000	Recuento	1	3	11	20	9	44
		% del total	0,8%	2,5%	9,2%	16,8%	7,6%	37,0%
	Entre $1510.000 y $2.000.000	Recuento	0	0	3	4	2	9
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	3,4%	1,7%	7,6%
	Más de $2.000.000	Recuento	0	2	0	0	5	7
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	4,2%	5,9%
Total		Recuento	4	8	24	43	40	119
		% del total	3,4%	6,7%	20,2%	36,1%	33,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia resultados SPSS ver. 23.

Tabla 3 Resultados cruce Tecnologías de productos China e Ingreso de los encuestados

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,542[a]	16	,047
Razón de verosimilitud	28,316	16	,029
Asociación lineal por lineal	,508	1	,476
N de casos válidos	119		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

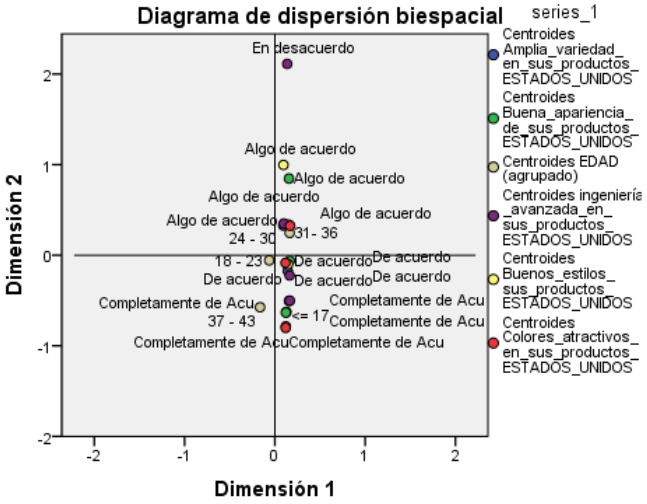
Fuente: Elaboración propia resultados SPSS ver. 23.

En la anterior tabla se evidencia que existen relaciones entre las variables como se puede apreciar en la tabla No. 1 y que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

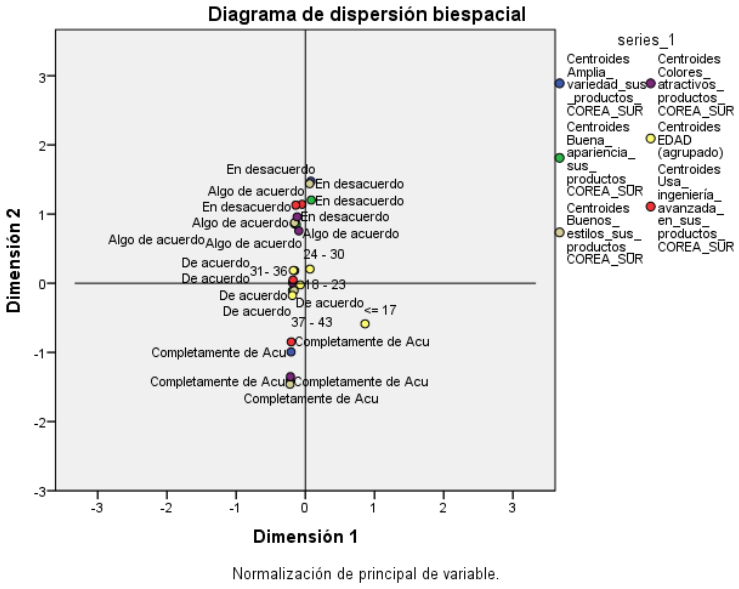
H0: A mayores ingresos mayor aceptación de las tecnologías de los productos de China

H1: A menores ingresos mayor aceptación de las tecnologías de los productos de China.

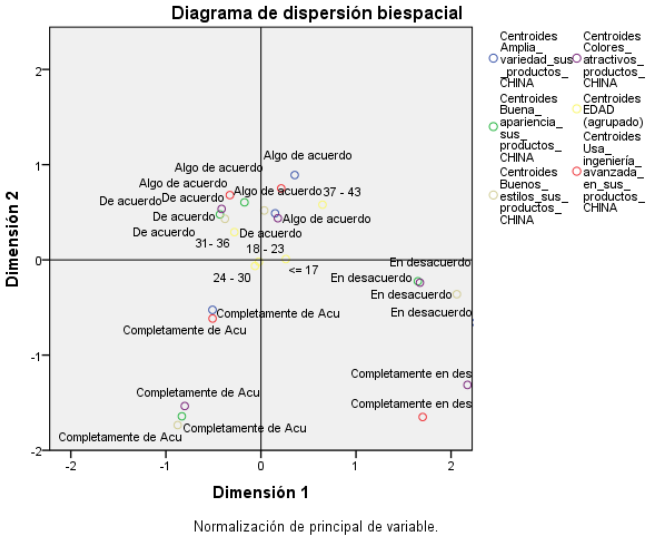
De otra parte, dentro del análisis multivariado se encuentran algunos mapas frente al desarrollo de la investigación entre ellos:



Los menores de 17 años, están completamente de acuerdo y de acuerdo con Ingeniería avanzada de los productos de Estados Unidos, buena apariencia de los productos y colores atractivos de los productos.

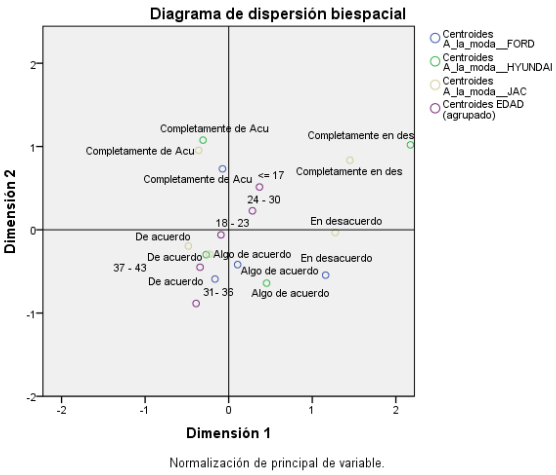


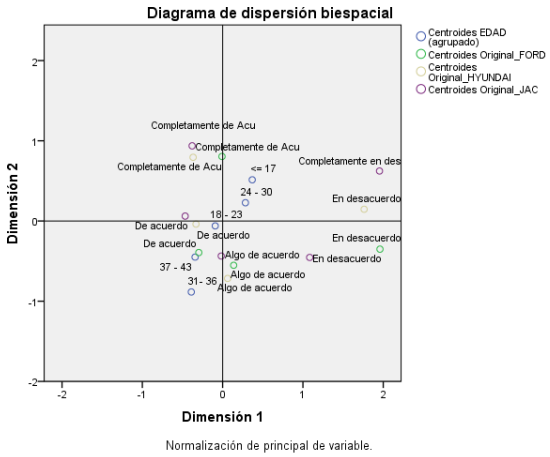
Aquellos que se encuentran entre 18 y 23 años, así como los de 31 a 36 años están de acuerdo que los productos de Corea del Sur tienen ingeniería avanzada en sus productos.



Para las variables de apariencia, variedad, estilos, atractividad e ingeniería de los productos que se elaboran en China, se identifica en el diagrama que aquellos que se encuentran en un rango de edad entre 31 y 36 años están de acuerdo con la apariencia de los productos de China, los colores atractivos y la ingeniería avanzada.

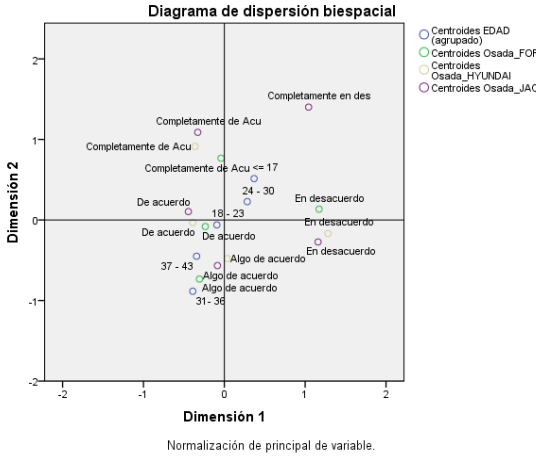
Sin embargo, en contraste aquellos que tienen menos de 17 años se encuentran completamente en desacuerdo de la ingeniería, la apariencia y la variedad de los productos.

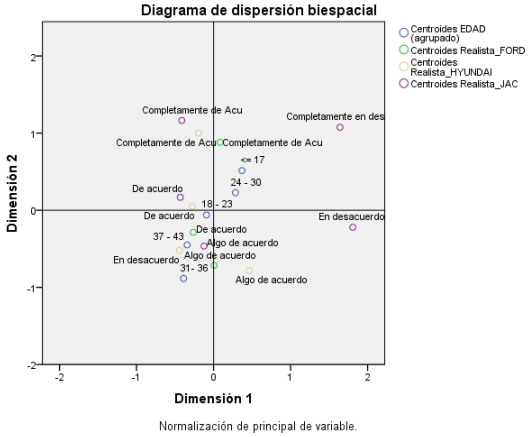




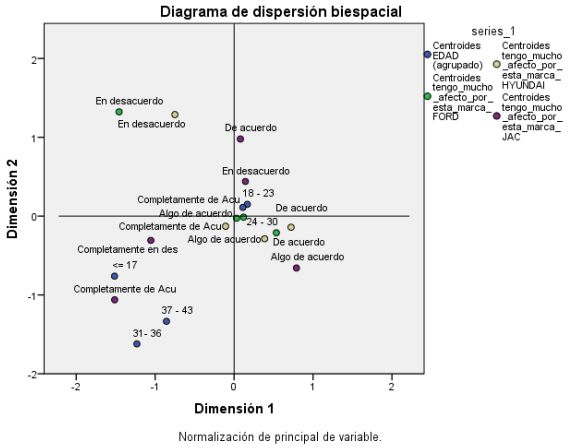
Con relación a las variables de Ford, Hyundai y JAC si están a la moda, los encuestados que se encuentran entre 31 a 36 y 37 a 43 años están de acuerdo que las marcas están a la

moda. De la misma forma se comportan las variables para medir la originalidad de las marcas.

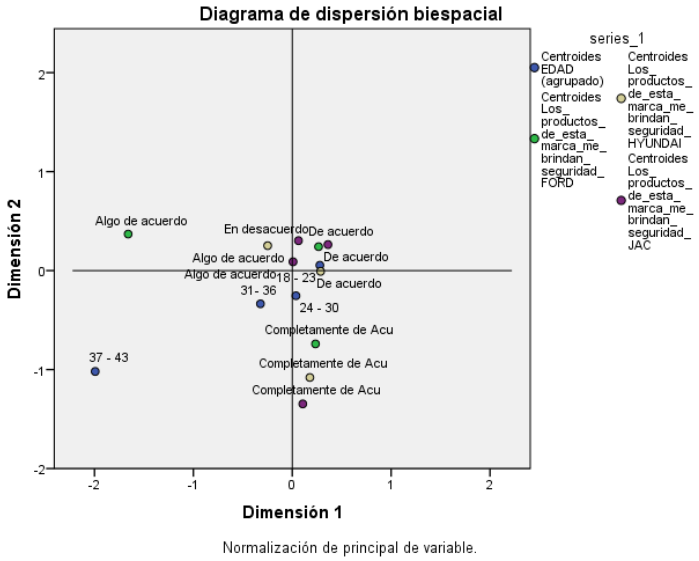




Ya para las variables que identifican si las marcas del estudio son osadas, se identifica nuevamente que aquellos encuestados que se encuentran entre los 31 y 36 y 37 a 43 años están algo de acuerdo y de acuerdo con que las marcas son osadas; de igual forma se comporta la variable de realista.



En cuanto a la variable de afecto a la marca se evidencia que las personas entre los 18 a 23 años y de 24 a 30 años están completamente de acuerdo con el afecto hacia la marca FORD. Entre tanto, estos mismos rangos de edad están en desacuerdo con el afecto a la marca JAC.



ISBN: 978-958-52677-2-5

Entre tanto, aquellos encuestados que están entre los 18 a 23 años consideran que la marca Hyundai y Ford les brinda seguridad

Conclusiones y discusión

Para dar respuesta al objetivo general, en el que se pretende evaluar la relación entre la imagen de China, Estados Unidos y Corea del Sur como país de origen en la intención de compra de los Millennials de la ciudad de Bogotá en la categoría de automóviles particulares, se puede identificar con los mapas anteriormente planteados que aquellos encuestados que se encuentran entre los rangos de edad entre 31 a 36 años reconocen que los productos de Corea del Sur tienen ingeniería avanzada en sus productos.

Entre tanto para la población menor de 17 años reconocen más la ingeniería de los Estados Unidos, así como los colores de los productos que elaboran en dicho país, caso contrario sucede con lo que perciben de China. De otra forma, para el caso del país China aquellos que se encuentran nuevamente entre los 31 y 36 años reconocen la ingeniería avanzada, los colores atractivos y la apariencia de los productos de China.

De otra parte, algunas de las variables que se presentan en este escrito asociadas con la personalidad de marca, como la Osadía se reconoce que especialmente el grupo de encuestados que se ubica entre los 31 a los 43 años están de acuerdo con la osadía que representan las tres marcas objeto del presente estudio (Ford, Hyundai y JAC).

Otro aspecto que se evaluó en el presente escrito tienen que ver con lo realista que se reconocen las marcas, la cual se reconoce como aquellas personas que se ubican entre los 31 a 43 años las consideran marcas realistas.

Discusión

Al retomar lo planteado por Concha (2015), en el que el país de origen tiene efectos al momento de preferir una u otra marca, se puede evidenciar durante el presente estudio que aquellas personas jóvenes se sienten más identificadas con marcas como Ford, las consideran más cercanas a ellos y les generan mayor proceso de empatía desde atributos como la osadía y la realidad.

En el caso colombiano, no existen restricciones en temas de protocolos de seguridad y cumplimiento estricto con revisiones de seguridad para los vehículos, por lo tanto, las marcas de diferentes países pueden ingresar sin mayor restricción. Sin embargo, la seguridad es una variable que es importante al momento de tomar la decisión de compra de vehículos.

En el presente estudio se trabajó el concepto de personalidad de marca, si bien las personas asocian y reconocen que las marcas realizan esfuerzos para lograr diferenciarse unas de otras, también es cierto que aspectos relacionados como la osadía son importantes al momento de personificar una marca.

Aspectos como la apariencia de los productos, variedad de los productos, colores de los productos e ingeniería de los productos permiten no solamente hacerse una idea de cómo ven al país de origen, sino que no se encuentran diferencias significativas entre la percepción de los encuestados.

Se puede profundizar en una siguiente etapa y analizando las demás variables que se encuentran en el estudio de cuáles aspectos influyen en cada una de las marcas en su diferencial de marca y en cómo pueden personificar los consumidores cada una de estas marcas.

Referencias

Aaker, D.A. (1996b). Measuring brand equity across products and markets. California Management Review, 38(3), 102-120.

Aaker, Jennifer (1997). Dimensions of brand personality.Journal of Marketing Research. American Marketing Association. Vol. 34, N°. 3. Chicago, IL. Pp. 347-356

Aaker, J.L. (1999). The malleable self: The role of self-expression in persuasion. Journal of Marketing Research, 36(February), 45-57.

Aaker, J. Benet-Martínez, V. Garolera, J (2001) "Consumption symbols as carriers of culture: a study of japanese an spanish Brand personality constructs". Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 81. No.3,492—508. Disponible enhttps://www.researchgate.net/publication/11792399_Consumption_Symbols_as_Carriers_of_Culture_A_Study_of_Japanese_and_Spanish_Brand_Personality_Constructs

Ahmed, S.A. & d'Astous, A. (1995). Comparison of country-of-origin effects on household and organizational buyers' product perceptions. European Journal of Marketing, 29(3), 35-51.

Azoulay, A., and Kapferer, J.N. (2003). Do brand personality scales really measure brand personality? Brand Management, 11(2), 143-155.

Balabanis, G. & Diamantopoulos, A. J. of the Acad. Mark. Sci. (2004) 32: 80. https://doi.org/10.1177/0092070303257644

Batra, Rajeev, Donald R. Lehmann and Dipinder Singh (1993), "The Brand Personality Component of Brand Goodwill: Some Antecedents and Consequences" in Brand Equity and Advertising, ed. David A. Aaker, Alexander Biel, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 83-96.

Belén del Rio Lanza , A., Vázquez Casielles, R., & Iglesias Argüelles, V. (2002). El valor de marca: perspectivas de análisis. Cuadernos de Gestión, 1(2), 81-102. Obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/6997/CdG_125.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berenguer Contrí, G., & Gómez Borja, M. (2006). Comportamiento del consumidor. Barcelona: UOC.

Bilgihan, A. (2016). Gen Y customer loyalty in online shopping: An integrated model of trust, user experience and branding,. Computers in Human Behavior, 61, 103-113. doi:https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.014.

Calvo Porral, C., Martinez Fernandez , V., & Juanatey Boga, O. (2013). Análisis de dos modelos de ecuaciones estructurales alternativos para medir la intencion de compra. Investigación operacional, 34(3), 230-243. Obtenido de http://www.invoperacional.uh.cu/index.php/InvOp/article/view/421/386

Concha, J (2015) El efecto país de origen en marcas dominantes. Revista pensamiento & gestión, 39. Universidad del Norte, 122-141. Barranquilla, Colombia. Disponible en https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3823475

Concha Velásquez, J., & Benedetti, A. (2014). Evaluación de consumidores colombianos de productos extranjeros: El efecto pais de origen. Pensamiento y Gestión (35).

Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1985). The NEO Personality lnventory Manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources

Currás Pérez, R. (2010). Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación. Teoria y Praxis(7), 9-34. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233182.

Chesbrough, H. W. (2006). Innovation Abierta. Cambridge, Massachusetts. Harvard Business School press.

Cross S.E, Markus H.R.(1999). The cultural constitution of personality. In L. Pervin & O. John (Eds), Hnadbook of personality Theory and Research (2nd Ed. New York: Guilford

DANE. (2018). Obtenido de Series de Población 1985-2020: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/series-de-poblacion

DANE. (19 de 07 de 2018). Boletín Técnico Importaciones. Obtenido de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/importaciones/bol_impo_may18.pdf

DiMaggio (1997). Culture and Cognition. Annual Review of Sociology. Vol. 23:263-287 (Volume publication date August 1997) https://doi.org/10.1146/annurev.soc.23.1.263

El Universal. (2018). Millennials: ¿Qué es lo que más buscan en un carro? El Universal. Obtenido de https://www.eluniversal.com.co/autos/millennials-que-es-lo-que-mas-buscan-en-un-carro-287564-CUeu404732

El Tiempo. (2017). ¿EL FENÓMENO CHINO DE LA INDUSTRIA? Obtenido de https://www.motor.com.co/actualidad/industria/fenomeno-chino/29279

Fernández S., E. (2005). Estrategia de Innovación. Madrid: Thomson.

Fournier, S., Dobscha, S., & Mick, D.G. (1998). Preventing the premature death of relationship marketing. Harvard Business Review, 76(1), 42-51.

Freling, T.H., & Forbes, L.P. (2005). An empirical analysis of the brand personality effect. Journal of Product and Brand Management, 14(7), 404-413.

Gómez, A (2010) Análisis de la Estructura de la Personalidad de Marca y sus efectos sobre la imagen y la lealtad: Una aplicación al mercado turístico español. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de ciencias económicas y empresariales. [Tesis doctoral] España. Disponible en https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5286/33877_gomez_aguilar_alejandro.pdf?sequence=1

Goodman, P. &. (1981). Proyecto MODELTEC. La planificación del desarrollo tecnológico. Madrid.

Keegan, W.J., & Green, M.C. (2011). *Global Marketing*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall.

Kitayama S, Markus HR, Matsumoto H, Norasakkunkint V. Individual and collective processes in the construction of the self: self-enhancement in the United States and self-criticism in Japan. J Pers Soc Psychol. 1997 Jun;72(6):1245-67.

Kotler, P., & Gertner, D. (2002). Country as a brand, product and beyond: A place marketing and brand management perspective. The Journal of Brand Management, 9(4-5), 249-261.

Lambin, J. J., Galluci, C., & Sicurello, C. (2008). Direccion de marketing Gestión estratégica y operativa del mercado. Mexico: McGrawHill.

Li, Wai-Kwan & Wyer, Jr. (1994). The role of country of origin in product evaluations: Informational and standard-of-comparison effects. Journal of Consumer Psychology. 3. 187-212. 10.1016/S1057-7408(08)80004-6.

Medina Salgado, C. (2016). Los Millenialls su forma de vida y el stremming. Gestión y Estrategia (60), 121-137. Obtenido de http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4932/Los-millennials-su-forma-de-vida-y-el-streaming.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, R (2013) el efecto de la imagen del país de origen y la personalidad de marca en la intención de compra: un estudio transcultural. Universidad de Turabo. [Tesis doctoral] Puerto Rico. Disponible en http://passthrough.fw-notify.net/download/942821/http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Estudios-Doctorales/Tesis_Doctorales/2014/ROrtiz.pdf

Portafolio. (11 de 03 de 2018). Nuevas facilidades para la distribución de productos extranjeros en Colombia. Obtenido de http://www.portafolio.co/economia/nuevas-facilidades-para-la-distribucion-de-productos-extranjeros-en-colombia-515140

Porter, M. (2015). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Patria.

RAE. (24 de junio de 2017). Real Academia Española. Recuperado de http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z

Restrepo, O. J. (26 de marzo de 2019). Revista Virtual El carro colombiano. Obtenido de https://www.elcarrocolombiano.com/industria/top-10-los-carros-chinos-mas-vendidos-de-colombia-en-2018/

Roth, M. & Romeo, J. J Int Bus Stud (1992) 23: 477. https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490276

Samli, A.C. (1995). International Consumer Behavior: Its Impact on Marketing Strategy development. New York: Quorum Books.

Schiffman, L., & Lazar Kanuk, L. (2010). Comportamiento del Consumidor. Mexico: Prentice Hall.

Schumpeter, J. A. (1934). Teoría del desarrollo Económico. Cambridge. Harvard University Press.

Schumpeter, J. A. (1942). Capitalismo, Socialismo y Democracia. London George Allen & Unwin.

Shweder, R. A., & Sullivan, M. A. (1993). Cultural psychology: Who needs it? Annual Review of Psychology, 44, 497-527

Solomon, M. (2008). Comportamiento del Consumidor. Mexico: Pearson.

UNISANGIL