



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

MANTANAL DE ORO, ESTADO FALCÓN

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
TERRITORIAL DE FALCÓN
ALONSO GAMERO



TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

(Una visión desde Latinoamérica)



VOLUMEN X
COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

Coordinadores
Yamarú del Valle Chirinos Araque
Adán Guillermo Ramírez García
Roberto Godínez López
Nataliya Barbera Alvarado
Dorkys Coromoto Rojas Nieves

TENDENCIAS

en la **INVESTIGACIÓN**

UNIVERSITARIA

Una visión desde Latinoamérica

Vol. X



**Dra. Yamarú del Valle
Chirinos Araque**

Doctora en Gestión de la Innovación, Directora General de la Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. ALININ, Profesora de pregrado y

Postgrado en la UNERMB Venezuela, Investigadora Senior categorizada por COLCIENCIA, docente investigadora de la Universidad Católica Luis Amigó en Colombia. Ponente en eventos nacionales e internacionales, conferencista magistral en eventos internacionales, Directora de tesis de pregrado y postgrado, investigadora reconocida por el programa de estímulo al investigador PEII nivel A2 en Venezuela. Editora de libros de investigación, evaluadora de revistas científicas indexadas a nivel nacional e internacional, autora de artículos publicados en revistas científicas, responsable de proyectos de investigación internacionales en ejecución, profesora invitada en diversas Universidades en Latinoamérica.



**Dr. Adán Guillermo
Ramírez García**

Doctor en Geografía por la Universidad Nacional Autónoma de México (2012). Coordinador en México de la Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S ALININ. Experiencia en investigación,

docencia, participación, vinculación y monitoreo en temáticas relacionados con la gestión de la innovación para el desarrollo rural, planeación participativa para el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales, políticas públicas y el desarrollo comunitario. Autor de Libros, capítulos de libros y artículos científicos. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1.



Dr. Roberto Godínez López

Doctor en Administración con especialidad en finanzas, es Maestro en Ciencias de la Administración y es Ingeniero Industrial con especialidad en calidad y productividad. Este certificado por General Electric en la metodología seis sigmas como

Block belt. Es profesor de tiempo completo en la Universidad de Guanajuato, Ponente en eventos nacionales e internacionales, ha sido apoyado por la Secretaría de Innovación Ciencia y Educación Superior en el financiamiento de proyectos de investigación como responsable técnico, Editor de Libros de Investigación, autor de capítulos de libros científicos, autor de artículos publicados en revistas científicas. Perteneció al cuerpo académico de Bioeconomía y Biotecnología para las organizaciones y Políticas Públicas.



**Dra. Natáliya Barbera
Alvarado**

Doctora en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional, Directora del Comité Científico de Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S ALININ, Docente investigadora Titular

jubilada de pregrado y Postgrado de la UPTAG Venezuela, profesora e investigadora de la Universidad del Sinú, Colombia, ponente en eventos nacionales e internacionales, conferencista magistral en eventos internacionales, directora de tesis de pregrado y postgrado, investigadora reconocida por el programa de estímulo al investigador PEII en Venezuela. Autora de artículos publicados en revistas científicas.



**Dra. Dorkys Coromoto
Rojas Nieves**

Doctora en Ciencias Gerenciales, Profesora de Pregrado y Postgrado en UNERMB Venezuela. Profesora de Postgrado en UNIOJEDA. Coordinadora de ALININ en el Estado Zulia. Tutora de tesis de Pregrado y Postgrado. Investigadora en el Centro de Estudios

Administrativos y Políticas Públicas (CEAPP). Ex - Coordinadora de Servicio Comunitario.

Tendencias en la Investigación Universitaria

Una visión desde Latinoamérica

VOLUMEN X

COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

Coordinadores

Yamarú del Valle Chirinos Araque
Adón Guillermo Ramírez García
Roberto Godínez López
Nataliya Barbera Alvarado
Dorkys Coromoto Rojas Nieves

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

Este libro es resultado de investigación, todos los capítulos incluidos en él son producto de investigaciones desarrolladas por sus autores. Fueron arbitrados bajo el sistema doble ciego por expertos externos en el área, bajo la supervisión de los grupos de investigación de: la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón - Venezuela, la Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia – Colombia. Los planteamientos y argumentaciones presentadas en los capítulos del libro Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica, son responsabilidad única y exclusiva de sus autores, por lo tanto, los coordinadores, las Universidades e instituciones que respaldan la obra actúan como un tercero de buena fe.

Edición: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero. Santa Ana de Coro, estado Falcón, Venezuela.
Coeditor: Alianza de investigadores Internacionales S.A.S. ALININ. Itagüí, Antioquia, Colombia.

© 2020. Tendencias en la Investigación Universitaria: Una visión desde Latinoamérica.

Coordinadores:

Yamarú del Valle Chirinos Araque
Adán Guillermo Ramírez García
Roberto Godínez López
Nataliya Barbera Alvarado
Dorkys Coromoto Rojas Nieves

Autores:

© Humberto Serna Gómez; © Mario Heimer Flórez Guzmán; © Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez; © Lina María Maya Toro; © Jhon Freddy Castro Álvarez; © Arcés Rojo Ardila; © John Freddy Castro Álvarez; © Nelson Lay Raby; © Margel Parra Fernández; © Marcela Rodríguez Borbarán; © Alma Delia Navarrete Leal; © Daniel Alexander Izurieta Brito; © Helder Marcell Barrera Erreyes; © María Fernanda Salazar Bonilla; © Milton Ricardo Gross Albornoz; © Carlos Fernando Terán Puente; © José María Terán Puente; © David Rincón Ávila; © Dolores Guadalupe Álvarez Orozco; © Yamarú del Valle Chirinos Araque; © Dorkys Coromoto Rojas Nieves; © Nataliya Barbera de Ramírez; © Annherys Paz Marcano; © Iván Sánchez Valbuena; © José Sánchez González; © Judeira Batista; © Mercedes Rojas; © Judith Batista; © Carlos Julio Pedraza Reyes; © Nair Cantillo Campo; © Horacio Bienvenido Suarez Barros; © Nora Eugenia Posada Ortiz; © Mario Samuel Rodríguez Barrero; © Aracelly Buitrago Mejía; © Nubia Varón Triana; © Lidia Ramírez Lemus; © Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez; © J. M. Barrón Adame; © Ivan J. Sánchez; © José A. Sánchez; © Ivette Pinedo; © Osmany Pérez Barral; © Mónica del Rocío Alarcón Quinapanta; © Verónica Leonor Peñaloza López; © Joyce Beatriz Mora Rivera; © Marco Antonio Ruiz Correa; © José Obdulio Cruvelo Hassán; © Roberto Godínez López; © Claudia Milena Pérez Peralta; © Omar Lameles Corvalán; © Reynier Israel Ramírez Molina; © Jorge Núñez Grijalva; © María Daniela Núñez Viera; © Claudia Patricia Flórez Flórez; © Edilgardo Loaiza Betancur; © Jorge Ignacio Montoya Restrepo; © Jorge Armando Muñoz-Ruiz; © Jesús Daniel Rico Buitrago; © Néstor Enrique Amarís López; © José Rafael Proenza; © Carlos Enríquez Lozano; © Sergio Serrano Galindo; © Sonia Ruth Quintero Arrubla; © Nidia I. Ramírez Manjarrez; © Dolores G. Álvarez Orozco; © Verónica E. Ruiz Domínguez; © Edison Enrique Perozo Martínez; © Sulmira Patricia Medina Payares; © Ángel Alberto Nava Chirinos; © Deyssi Acosta Rubiano; © Liliana Martínez Granada; © Mónica Eliana Aristizábal Velasquez; © Ubeimar Osorio Atehortua; © Ricardo García Jaime; © Enrique Mora Olivares; © Filadelfo Durán González; © Filadelfo Durán Zamora; © Yosvani Orlando Lao León; © Elizabeth Guilarte Barinaga; © Milagros Caridad Pérez Pravia; © Douglas Adolfo García Gómez; © Martha Gómez Acosta.

Décimo volumen
Versión digital
Depósito legal: FA202000001
ISBN: 978-980-7857-33-8

Coordinadora Editorial: Lic. Gabriela Castillo.
Portada: Centro colonial de Celaya, Guanajuato, México. Propiedad de (c) Arturoosorno
Dreamstime.com

Diagramación, revisión y corrección de estilo, gramática, presentación y ortografía:
Lcda. Ana Pirela. Quito, Ecuador. Correo electrónico: anarelyspirela@gmail.com.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.

CATALOGACIÓN DE LA FUENTE

303 T291

v.10

Tendencias en la investigación universitaria: una visión desde Latinoamérica: volumen X / Yamarú del Valle Chirinos Araque, Adán Guillermo García Ramírez, Roberto Godínez López, Nataliya Barbera Alvarado, Dorkys Coromoto Rojas Nieves, coordinadores. – Santa Ana de Coro (Venezuela): Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), 2020. (Colección Unión Global). -- 611 páginas.

Versión digital, ISBN: 978-980-7857-33-8

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; EDUCACIÓN – LENGUAJE Y PEDAGOGIA - INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; ECONOMÍA – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; COOPERATIVAS-ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; LIDERAZGO- EMPRENDIMIENTO – INNOVACION Y CREATIVIDAD – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; CONTABILIDAD – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; TECNOLOGIA- DESARROLLO HUMANO Y SISTEMAS DE INFORMACION – INVESTIGACIONES – AMÉRICA LATINA; Santa Ana de Coro, Falcón – Venezuela: Grupos de investigación de: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón - Venezuela, y Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Medellín - Colombia.

Disponible en:

<https://investigacionuptag.wordpress.com/>

www.alinin.org



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

SANTA ANA DE CORO - ESTADO FALCÓN

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
TERRITORIAL DE FALCÓN
ALONSO GAMERO**

Universidad Politécnica Territorial de Falcón
Alonso Gamero

UPTAG

Ing. Rafael Pineda Piña
Rector

MSc. Emma Paola García
Vicerrectora Académica

Ing. Víctor Piñero Cruz
Vicerrector de Desarrollo Territorial

MSc. Eugenio Petit
Secretario General

Dra. Oneida Jordán
Coordinadora de Creación Intelectual y
Desarrollo Socioproductivo



Alianza de Investigadores Internacionales

ALININ

Dra. Yamarú del Valle Chirinos Araque
Directora General

Dra. Nataliya Barbera Alvarado
Coordinadora de Investigación

Dra. Lyneth Haymara Camejo López
Coordinadora del Comité de Arbitraje

Dra. Dorkys Coromoto Rojas Nieves
Coordinadora Ejecutiva – Venezuela

Dr. Roberto Godínez López
Coordinador Ejecutivo Guanajuato – México.

Dr. Adán Guillermo Ramírez García
Coordinador Ejecutivo Estado de Sonora – México



Universidad Continente Americano
UCA

Dr. Filadelfo Duran
Rector

Dr. Alberto Mardoqueo Durán González
Presidente del consejo Universitario

Aliados Institucionales de ALININ



Autores y países participantes

Colombia

Humberto Serna Gómez

Fundación Universitaria María Cano

Mario Heimer Flórez Guzmán

Fundación Universitaria María Cano

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez

Universidad Cooperativa de Colombia

Lina María Maya Toro

Corporación Universitaria Remington

Jhon Freddy Castro Álvarez

Corporación Universitaria U De Colombia

Arcés Rojo Ardila

Corporación Universitaria U De Colombia

John Freddy Castro Álvarez

Corporación Universitaria U De Colombia

Margel Parra Fernández

Universidad de la Costa

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Universidad Católica Luis Amigó

Nataliya Barbera de Ramírez

Universidad del Sinú

Annherys Paz Marcano

Universidad de la Guajira

Iván Sánchez Valbuena

Universidad de la Guajira

José Sánchez González

Universidad de la Guajira

Judeira Batista

Universidad de la Guajira

Mercedes Rojas

Universidad de la Guajira

Carlos Julio Pedraza Reyes

Universidad de la Guajira

Nair Cantillo Campo

Universidad de la Guajira

Horacio Bienvenido Suarez Barros

Universidad de la Guajira

Nora Eugenia Posada Ortiz

Universidad de la Guajira

Mario Samuel Rodríguez Barrero

Universidad Cooperativa de Colombia

Aracelly Buitrago Mejía
Universidad del Tolima

Nubia Varón Triana
Universidad Cooperativa de Colombia

Ivan J. Sánchez
Universidad de la Guajira

José A. Sánchez
Universidad de la Guajira

Ivette Pinedo
Universidad de la Guajira

Marco Antonio Ruiz Correa
Fundación Universitaria María Cano

José Obdulio Cruvelo Hassán
Universidad Cooperativa de Colombia

Claudia Milena Pérez Peralta
Universidad del Norte

Reynier Israel Ramírez Molina
Universidad de la Costa

Claudia Patricia Flórez Flórez
Corporación Universitaria Remington

Edilgardo Loaiza Betancur
Politécnico Colombiano

Jorge Ignacio Montoya Restrepo
Tecnológico de Antioquia

Jorge Armando Muñoz-Ruiz
Corporación Universitaria Remington

Jesús Daniel Rico Buitrago
Corporación Universitaria Remington

José Rafael Proenza
Corporación Universitaria Iberoamericana

Carlos Enríquez Lozano
Corporación Universitaria Iberoamericana

Sergio Serrano Galindo
Corporación Universitaria Iberoamericana

Sonia Ruth Quintero Arrubla
Universidad Católica Luis Amigó

Edison Enrique Perozo Martínez
Universidad de La Guajira

Sulmira Patricia Medina Payares
Universidad de La Guajira

Deyssi Acosta Rubiano
Universidad de Tolima

Liliana Martínez Granada
Universidad de Tolima

Mónica Eliana Aristizábal Velasquez
Universidad Católica Luis Amigó

Ubeimar Osorio Atehortua
Universidad Católica Luis Amigó

Cuba

Yosvani Orlando Lao León

Universidad de Holguín

Elizabeth Guilarte Barinaga

Universidad de Holguín

Milagros Caridad Pérez Pravia

Universidad de Holguín

Douglas Adolfo García Gómez

Universidad de Sancti Spiritus “Jose Marti Perez”

Martha Gómez Acosta

Universidad Tecnológica de La Habana, “José Antonio Echeverría”

Chile

Nelson Lay Raby

Universidad Nacional Andrés Bello

Marcela Rodríguez Borbarán

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Omar Lameles Corvalán

Universidad Nacional Andrés Bello

Ecuador

Daniel Alexander Izurieta Brito

Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Helder Marcell Barrera Erreyes

Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

María Fernanda Salazar Bonilla

Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Milton Ricardo Gross Albornoz

Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)

Carlos Fernando Terán Puente

Universidad Estatal de Milagro

José María Terán Puente

Museo Eduardo Estrella

Osmany Pérez Barral

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Mónica del Rocío Alarcón Quinapanta

Universidad Regional Autónoma de los Andes

Verónica Leonor Peñaloza López

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Joyce Beatriz Mora Rivera

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Jorge Núñez Grijalva

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

María Daniela Núñez Viera

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

México

Alma Delia Navarrete Leal

Universidad Continente Americano

David Rincón Ávila

Universidad de Guanajuato

Dolores Guadalupe Álvarez Orozco

Universidad Politécnica de Guanajuato

Lidia Ramírez Lemus

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato

Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez

Universidad Politécnica de Guanajuato

J. M. Barrón Adame

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato

Roberto Godínez López

Universidad Politécnica de Guanajuato

Nidia I. Ramírez Manjarrez

Universidad Politécnica de Guanajuato

Dolores G. Álvarez Orozco

Universidad Politécnica de Guanajuato

Verónica E. Ruíz Domínguez

Universidad Politécnica de Guanajuato

Ricardo García Jaime

Universidad Continente Americano

Enrique Mora Olivares

Universidad Continente Americano
Filadelfo Durán González
Universidad Continente Americano
Filadelfo Durán Zamora
Universidad Continente Americano

Venezuela

Dorkys Coromoto Rojas Nieves
Universidad Nacional Experimental, “Rafael María Baralt”
Judith Batista
Universidad del Zulia
Néstor Enrique Amarís López
Muñoz Amarís y Asociados
Ángel Alberto Nava Chirinos
Universidad Nacional Experimental, “Rafael María Baralt”

ÍNDICE

Introducción	1
---------------------------	---

Capítulo I

Análisis de la gobernabilidad en el sector cooperativo

Humberto Serna Gómez / Mario Heimer Flórez Guzmán / Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez / Lina María Maya Toro	4
---	---

Capítulo II

Creatividad e innovación, herramientas para mejorar la competitividad de las pymes en la globalización

Jhon Freddy Castro Álvarez / Arcés Rojo Ardila.....	18
---	----

Capítulo III

Teoría de las capacidades una alternativa en la búsqueda del bienestar social

Arcés Rojo Ardila / John Freddy Castro Álvarez	35
--	----

Capítulo IV

El acertijo del Reconocimiento de Neverdeen en contraste de las teorías de Honneth y Taylor

Nelson Lay Raby / Margel Parra Fernández / Marcela Rodríguez Borbarán.....	48
--	----

Capítulo V

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral administrativo en un bachillerato tecnológico de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México

Alma Delia Navarrete Leal	64
---------------------------------	----

Capítulo VI

Vicios del lenguaje en los estudiantes universitarios del Ecuador

Daniel Alexander Izurieta Brito / Helder Marcell Barrera Erreyes / María Fernanda Salazar Bonilla	83
---	----

Capítulo VII

Representaciones sociales de estudiantes sobre el enfoque formativo de competencias interculturales, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)

Milton Ricardo Gross Albornoz / Carlos Fernando Terán Puente / José María Terán Puente.....101

Capítulo VIII

Espíritu emprendedor universitario, desde una perspectiva de género, estudio empírico del estado de Guanajuato, México

David Rincón Ávila / Dolores Guadalupe Álvarez Orozco.....117

Capítulo IX

Influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables

Yamarú del Valle Chirinos Araque / Dorkys Coromoto Rojas Nieves / Nataliya Barbera de Ramírez132

Capítulo X

Liderazgo gerencial factor de éxito en empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia

Annherys Paz Marcano / Iván Sánchez Valbuena / José Sánchez González149

Capítulo XI

Liderazgo integrador en la gerencia pública en el contexto Latinoamericano

Judeira Batista / Mercedes Rojas / Judith Batista170

Capítulo XII

Áreas básicas del emprendimiento social como factor de desarrollo empresarial

Carlos Julio Pedraza Reyes / Nair Cantillo Campo187

Capítulo XIII

Cultura del emprendimiento social alternativa en la generación de unidades productivas en Riohacha, Colombia

Horacio Bienvenido Suarez Barros / Nora Eugenia Posada Ortiz.....204

Capítulo XIV

Configuración interna de las empresas que conforman el tejido empresarial colombiano: una perspectiva desde la competitividad

Mario Samuel Rodríguez Barrero / Aracelly Buitrago Mejía / Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez / Nubia Varón Triana225

Capítulo XV

Satisfacción personal y los factores de riesgo de las MYPES: caso México

Lidia Ramírez Lemus / Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez / J. M. Barrón Adame243

Capítulo XVI

Principios de la calidad del servicio en el sector hotelero en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha

Ivan J. Sánchez / José A. Sánchez / Ivette Pinedo259

Capítulo XVII

Implementación de un procedimiento de gestión y costo basado en actividades a partir de la formación del capital intelectual contable

Osmany Pérez Barral / Mónica del Rocío Alarcón Quinapanta / Verónica Leonor Peñaloza López / Joyce Beatriz Mora Rivera274

Capítulo XVIII

Control de gestión en la administración de programas virtuales en Colombia

Marco Antonio Ruiz Correa / Mario Heimer Flórez Guzmán / José Obdulio Cruvelo Hassán296

Capítulo XIX

Impacto de la cultura de innovación en las mypes de varios municipios de la Zona Metropolitana Laja-Bajío

Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez / Roberto Godínez López / Lidia Ramírez Lemus313

Capítulo XX

Trabajo rural decente en el sector agropecuario del departamento de Sucre: una primera aproximación

Claudia Milena Pérez Peralta331

Capítulo XXI

Modernización del recurso humano en el Estado chileno, análisis del proceso de selección de personas en concursos públicos de ingreso

Omar Lameles Corvalán / Nelson Lay Raby / Reynier Israel Ramírez Molina349

Capítulo XXII

Posible vulneración de los derechos del consumidor en las modalidades contractuales aplicadas para implementar telemercadeo y mailing digital: caso Ecuador

Jorge Núñez Grijalva / María Daniela Núñez Viera367

Capítulo XXIII

Sistemas de información económica para la valoración del impacto de la pequeña industria sobre servicios ecosistémicos urbanos en Medellín, Colombia

Claudia Patricia Flórez Flórez / Edilgardo Loaiza Betancur / Jorge Ignacio Montoya Restrepo385

Capítulo XXIV

Proceso estratégico en la gestión de las universidades privadas del estado Zulia

Jorge Armando Muñoz-Ruiz / Jesús Daniel Rico Buitrago / Néstor Enrique Amarís López.....403

Capítulo XXV

Herramienta tecnológica para la comprensión disciplinar de la investigación científica en estudiantes sordos

José Rafael Proenza / Carlos Enriquez Lozano / Sergio Serrano Galindo.....420

Capítulo XXVI

Consideraciones frente a la labor del docente ante el comportamiento agresivo infantil

Sonia Ruth Quintero Arrubla435

Capítulo XXVII

Desarrollo humano en la educación: una estrategia de inclusión escolar en una institución de educación superior en el estado de Guanajuato, México

Nidia I. Ramírez Manjarrez / Dolores G. Álvarez Orozco / Verónica E. Ruíz Domínguez.....444

Capítulo XXVIII

Beneficios de la neurogerencia para el docente en las universidades colombo-venezolanas

Edison Enrique Perozo Martínez / Sulmira Patricia Medina Payares / Ángel Alberto Nava Chirinos465

Capítulo XXIX

Inspiring pre-service english teachers to set up their lesson plans: tailoring student's engagement to ensure learning goals

Deyssi Acosta Rubiano / Liliana Martínez Granada.....480

Capítulo XXX

Valor agregado del proceso formativo en los graduados de la Universidad Católica Luis Amigó

Mónica Eliana Aristizábal Velasquez / Ubeimar Osorio Atehortua / Yamarú del Valle Chirinos Araque498

Capítulo XXXI

Análisis de la cadena de valor de las universidades privadas del estado Zulia

Jorge Armando Muñoz-Ruiz / Jesús Daniel Rico Buitrago / Néstor Enrique Amarís López.....512

Capítulo XXXII

El placer sexual como objeto de estudio en las ciencias sociales

Ricardo García Jaime.....528

Capítulo XXXIII

Diagnóstico de gestión del talento humano en equipos de trabajo en una planta de cosméticos

Enrique Mora Olivares / Filadelfo Durán González / Filadelfo Durán Zamora546

Capítulo XXXIV

Restricciones en el financiamiento de los procesos en la educación superior cubana

Yosvani Orlando Lao León / Elizabeth Guilarte Barinaga / Milagros Caridad Pérez Pravia559

Capítulo XXXV

Evaluación de la gestión de almacenes. Estudio de entidades del municipio Sancti Spiritus, Cuba

Douglas Adolfo García Gómez / Martha Gómez Acosta / Yamarú del Valle Chirinos Araque.....574

INTRODUCCIÓN

“Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica”, de la Colección Unión Global, adscrita al Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada con apertura a todas las áreas del conocimiento. El volumen X, contiene una alta producción intelectual y científica de diversos investigadores con el fin de mostrar los resultados del quehacer científico, tecnológico y humanístico, desarrollado en los diferentes escenarios de la sociedad.

En este volumen X del libro Tendencias, se reúne XXXV capítulos, con una variedad temática en la producción científica basada en las realidades contemporáneas que se abordan en la ciencia, destacando problemáticas que, por un lado, giran en torno a temas relacionados con el interés por situaciones recurrentes en distintas sociedades a lo largo de la historia de la humanidad, como corresponde al área del sector socioeconómico entre ellas las PYMES cuya estructura productiva las agrupa en un tipo de empresa particular que se adaptan fácilmente a los cambios repentinos del mercado, sin embargo, hay que tomar en cuenta que para enfrentar las grandes transformaciones que imponen los nuevos escenarios de apertura económica, internacionalización y globalización, este tipo de estructuras productivas para evitar la desaparición temprana, deberán asumir la creatividad e innovación como herramientas fundamentales para su competitividad. Y es ante estos procesos de globalización donde resulta interesante los aportes de la teoría de reconocimiento que destaca la creciente e incesante globalización, la que desdibuja los límites de conceptos que antes eran fijos: estado nación, cultura, conformación de sí mismo, entre otros.

En este mismo contexto socioeconómico, se ofrecen estudios que realizan una revisión documental sobre teóricos que asumen las capacidades como una alternativa en la búsqueda del bienestar social, enfocándose en que la economía del bienestar busca estudiar la eficiencia económica, la justicia y el bienestar social. La diversidad temática que ofrece Tendencias, brinda la oportunidad de conocer las orientaciones de las investigaciones desarrolladas en el ámbito empresarial que tornan un giro humanístico al reconocer la importancia del clima organizacional basado en las relaciones de interdependencia en

la eficiencia y eficacia de la empresa. Asimismo, el desarrollo científico que se presenta invita a ver el emprendimiento social como una tendencia favorable, por un lado, para el desarrollo empresarial; por el otro, para la generación de unidades productivas. Las perspectivas del mercado laboral y el empleo en el sector agropecuario, todos ellos constituyen situaciones problemáticas vigentes en la sociedad que son analizadas bajo los criterios de calidad.

Por otra parte, el estudio de los procesos de configuración interna de las organizaciones siempre será un tema relevante dentro del contexto de la investigación orientado a consolidar el tejido empresarial desde la competitividad. Así como, la gobernabilidad en el sector cooperativo como estrategia que conduce al fortalecimiento de la práctica de responsabilidad social cooperativa marca un punto de interés científico. Valorar el impacto industrial en los servicios ecosistémicos urbanos, resulta también pertinente hoy día producto de la responsabilidad social y ambiental que le corresponde al sector empresarial.

En el transitar investigativo, el contexto educativo no escapa a ser sometido a procesos de reflexión científica. De allí, que los capítulos que abordan esta área giran en torno a estudios sobre los procesos de gestión universitaria con visión humanística analizados desde la dinámica interna y su relación con el entorno, a partir de la comunicación asociada a la construcción y empleo del vocabulario en las organizaciones universitarias; así como también, se desarrolla el valor agregado de los enfoques formativos de competencias interculturales, arrojando interesantes resultados que conducen a replantear los paradigmas formativos con fin de ser coherentes en la responsabilidad social de las universidades. Otra variante de la realidad educativa, está en el control de la gestión administrativa de los programas virtuales como modalidad de estudios universitarios, una tendencia en el mundo actual; por otra parte, la inclusión del espíritu emprendedor reflejado a nivel del comportamiento y forma de pensar de los actores del medio universitario se convierte en tema relevante para ser explorado en el ámbito científico.

Este mismo escenario educativo está vinculado con las herramientas tecnológicas aplicables no solo a los procesos de enseñanza y aprendizaje, sino también a la

comprensión disciplinar de la investigación científica en estudiantes sordos; se trata de una herramienta útil para el acceso a la información y la adquisición del conocimiento. En atención al desarrollo de la ciencia se ha pensado en los beneficios que puede proporcionar la neurociencia a la práctica docente, cuyos resultados de este estudio no muestran ser significativos para determinar el impacto de estas bondades en el desempeño del docente. Ya incursionando en el rol del docente, se destaca esta actuación específicamente en el comportamiento de los estudiantes ante manifestaciones agresivas en el ámbito infantil.

Orientando las investigaciones en el ámbito de los servicios públicos, se plantea la marcada tendencia hacia la modernización del recurso humano en la administración pública convirtiéndose en el principal desafío de este sector. Asimismo, se destaca la relevancia de asumir el liderazgo gerencial como un factor de éxito en estas empresas prestadoras de servicios, caracterizadas por la práctica de un liderazgo carismático y situacional que les permite desarrollar habilidades y potencialidades en el desempeño de sus funciones orientadas a alcanzar el éxito empresarial y el bienestar colectivo; asumiendo en algunos casos el principio de calidad de servicios.

Es propicio resaltar que el Volumen X de Tendencias cumple, una vez más, con su compromiso con la comunidad académica y científica como misión de las alianzas creadas a nivel nacional e internacional, consolidando cada día más el diálogo entre las ciencias, proporcionando el espacio para la discusión inter y transdisciplinar mediante la interacción e integración de saberes al interior de los recintos universitarios en pro de atender las demandas del entorno social, político, económico, cultural, educativo. De allí que, el libro: Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica, continúa promoviendo la investigación, comunicación y difusión del conocimiento científico.

Finalmente, conviene destacar que los planteamientos y argumentaciones presentados en los capítulos del libro son responsabilidad única y exclusiva de sus autores, por lo tanto, los Coordinadores, Fondo Editorial “Servando Garcés” de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”, la Alianza de Investigadores Internacionales, y demás instituciones que avalan la obra, actúan como un tercero de buena fe.

Los coordinadores

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE LA GOBERNABILIDAD EN EL SECTOR COOPERATIVO

Humberto Serna Gómez

Investigador Emérito por Colciencias. Doctor adscrito al grupo SUMAR de la Fundación Universitaria María Cano. Correo electrónico: husego@yahoo.com.

Mario Heimer Flórez Guzmán

Investigador Sénior por Colciencias. Doctor adscrito al grupo SUMAR de la Fundación Universitaria María Cano. Correo electrónico: mariohfg@hotmail.com.

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez

Investigador Asociado por Colciencias. Posdoctor adscrito a la Fundación Universitaria UNIMINUTO.

Lina María Maya Toro

Magíster en Proyectos. Decana Nacional de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Corporación Universitaria Remington.

Resumen

Las cooperativas se han constituido en un sector cada vez más visible y relevante, cuyo fin afianza la filosofía de ofrecer respuesta a necesidades concretas de bienestar de las personas, colectividades y de la sociedad en general. El presente artículo de investigación tiene por objeto hacer un análisis de la gobernabilidad del sector cooperativo en Colombia con el fin de resaltar la importancia que representa el código de buen gobierno en estas organizaciones, como respuesta derivada de diligentes prácticas de gobernabilidad y su impacto en el fortalecimiento de la confianza pública entre lo que reportan estas organizaciones y la percepción de legalidad y legitimidad ante los diferentes grupos de interés. La investigación se presenta bajo un enfoque cualitativo, por lo cual utilizará la entrevista como instrumentos para la recolección de información; asimismo, la investigación se soporta en la teoría de los *Stakeholders* propuesta por Freeman y teoría del control propuesta por Sunder. Finalmente, como conclusión, se da cuenta de la importancia de implementar y monitorear el código gobierno institucional para el sector cooperativo, con el fin de favorecer la legitimidad de este en los diferentes grupos de interés, impactando de igual forma el fortalecimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y por ende de su competitividad.

Palabras clave: código de buen gobierno, gobernabilidad en el sector cooperativo, transparencia.

ANALYSIS OF GOVERNANCE IN THE COOPERATIVE SECTOR

Abstract

Cooperatives have become an increasingly visible and relevant sector, whose purpose strengthens the philosophy of offering a response to specific needs of well-being of people, communities and society in general. The purpose of this paper is to analyze the governance of the cooperative sector in Colombia, in order to highlight the importance of the code of good governance in these organizations, as a response derived from diligent governance practices and their impact on development of public trust between what these organizations report and the perception of legality and legitimacy before the different interest groups. The research is presented under a qualitative approach, so you will use the interview as instruments for the collection of information; specifically, the research is supported by the Stakeholder theory proposed by Freeman and the control theory proposed by Sunder. Finally, it perceives the importance of implementing and monitoring the institutional governance code for the cooperative sector, in order to favor its legitimacy in the different interest groups, impacting in the same way the development of Social Responsibility practices Corporate and therefore its competitiveness.

Keywords: governance in the cooperative sector, governance code, transparency.

Capítulo derivado del proyecto de investigación aprobado en convocatoria interna de la Fundación Universitaria María Cano. 2019.

Introducción

En la pasada cumbre de Cooperativas llevada a cabo en Canadá, el premio nobel de economía Joseph Stiglitz, se refirió a la economía solidaria como “la única alternativa al modelo económico fundado en el egoísmo que fomenta las desigualdades”, situación que se hace notar en cuanto la economía solidaria y en especial el sector Cooperativo en Colombia, centrando su funcionalidad en la solidaridad, el respeto, el mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados y en el precepto de construcción de responsabilidad social como base para su funcionamiento. En este sentido, el sector solidario dista de los demás sectores económicos, puesto que su fundamento está dado en políticas, planes y acciones encaminados a la responsabilidad social empresarial, situación que para otros sectores de la economía es discrecional.

Con base en lo anterior, se hace necesario que, dentro de las organizaciones del sector solidario, se establezcan mecanismos que brinden tal seguridad y confianza, permitiendo de esta forma la legitimidad de sus acciones ante sus grupos de interés pero en especial de sus *stakeholders*, los cuales son quienes sirven como garantes de la legitimidad y legalidad de los procesos que emprende la organización, del manejo de sus recursos y de la forma como acceden a los mismos, lo cual es traducido en código de buen gobierno, soportado en la ética de la organización.

Así entonces, el capítulo tendrá como objetivo hacer un análisis de la gobernabilidad del sector cooperativo en Colombia, presentando dentro de sus apartados, elementos propios del concepto de gobernabilidad, variables de código de buen gobierno, análisis de la información extraída por medio de entrevistas a expertos y posteriormente la triangulación de la información para definir que dentro de los aspectos más relevantes para una buena gobernabilidad en el sector cooperativo se debe contar con herramientas que permitan el control de la gestión del agenciado, es decir, que exista un código de buen gobierno, seguido de la importancia de la generación de cultura cooperativa de las personas que se vinculan a esta forma económica.

Fundamentación teórica

La agencia en el sector solidario y cooperativo

Entender el agenciamiento en las organizaciones del sector cooperativo, es demostrar la capacidad que tienen las organizaciones de vincular de forma democrática un administrador que ejecute de forma eficiente lo encomendado por el consejo de administración, que a su vez, funge como ente rector y quienes lo componen son asociados –dueños de la organización, lo que podría inferir que, las decisiones que se tomen al interior del consejo, contribuirán de forma directa en su sostenibilidad–continuidad del ente económico. (Guzmán, Rubio, Cooperativ y Hasssl, 2017).

Así mismo, es importante tener en cuenta que el agenciamiento se considera por Forker y Méndez (2001), como la transferencia de la riqueza entre el principal y el agente, teniendo en cuenta que la riqueza según Mejía, Montilla y Montes (2015), es definida como todo lo generado por los recursos de la organización, es decir, siendo

el agente uno de los recursos de la organización y su encargo fue definido por sus conocimientos y competencias, implica que el conocimiento se considera capital dentro de este encargo. En este orden de ideas, es importante hacer gestión del conocimiento, entendiéndose este como uno de los activos más importantes por los que se contrata el agente, y de esta forma, poder mejorar la efectividad de su encargo. Por lo anterior, se estima que formulando adecuadamente un código de buen gobierno desde el sector cooperativo, se podría asegurar el accionar del quehacer del agente y esto se constituye como una apuesta interesante y necesaria de control y de transferencia de riqueza.

Ahora bien, el agenciamiento es importante en la medida en que existan bases de control de aseguramiento de la gestión que haga el agenciado, a este respecto, es importante resaltar que según Guzmán, Curvelo y Flórez (2015), dentro de las principales funciones de la contabilidad está garantizar las relaciones contractuales de las personas y además para Mejía *et al.* (2015), la contabilidad tiene como función la administración, potenciamiento y redistribución de la riqueza con la que cuentan las organizaciones, favoreciendo esas relaciones contractuales que deben estar basada en la confianza y las buenas prácticas de gobierno, prácticas con responsabilidad social y buscando siempre la construcción de economía con sentido de equidad, lo cual robustece el quehacer del agenciado y favorece de forma directa las relaciones de confianza de la administración de los bienes encargados.

En este orden de ideas, es importante concluir que, desde siempre ha existido dificultades entre el propietario y el agente, lo que hace necesario que se establezca una herramienta administrativa que pueda dirimir estas discrepancias, de cara a mantener la integridad y legitimidad de las acciones establecidas por las partes, contribuyendo de forma directa en la sostenibilidad de la organización y en la generación de relaciones contractuales estables y duraderas, y al fortalecimiento de la confianza de las actuaciones del agenciado ante los diferentes grupos de interés, lo cual debe hacerse a partir del código de buen gobierno, permitiendo de esta forma repensar la gestión administrativa a partir del reconocimiento de los riesgos –éticos y técnicos– que se presentan en el actuar de los agentes de las cooperativas, por medio de estrategias de administración del riesgo (Flórez, Hernández y Gallego, 2015).

Códigos de buen gobierno

Desde siempre, las organizaciones se han fundado con base en la confianza pública, misma que a raíz de los diferentes escándalos de carácter societario y el gradiente existente entre los intereses de los dueños y los agenciados, dificultan la labor de legitimidad de las acciones emprendidas por estos últimos, y que para el caso de las cooperativas son denominados como gerentes. En este sentido, es importante entender que los mecanismos de control establecidos y legalizados por los accionistas -asociados para la población objeto de estudio- a los gerentes, se encuentran por medio del código de buen gobierno, que al generar buenas prácticas, mejorarían la confianza pública y permitirían dar legitimidad a las acciones emprendidas por los gerentes ante los diferentes grupos de interés (Freire y Repullo, 2011).

Así mismo, el código de buen gobierno, permite materializar el tipo de gobernabilidad que las empresas emplean y que se fundamenta específicamente en una estructura que delimita procesos, hace participativa la intervención de los integrantes y permite fortalecer los impactos organizacionales con el firme propósito de poder medirlos y hacer proceso de mejora continua al interior de la organización, y que dado el caso en el que los impactos sean negativos y presenten alguna amenaza para la organización, pueda evaluarse este riesgo, priorizarse y posteriormente generar acciones de control y mitigación, lo cual se ve materializado en el código de buen gobierno (López y Fernández, 2015; Mora *et al.*, 2011).

Metodología

La literatura muestra que para este tipo de investigaciones se debe aplicar el método analítico de investigación, toda vez que, se pretende analizar cada una de las partes que conforman el todo a fin de poder obtener una conclusión a partir del estudio minucioso de cada uno de los elementos que conforman esas partes y el todo (Ruíz, 2007), así mismo, la investigación se torna de corte diagnóstica, puesto que dentro del trabajo de campo -entrevistas a gerentes de cooperativas-, se busca identificar lo que está sucediendo en la representación de la realidad analizada y que tiene una funcionalidad directa entre el sujeto, sus prácticas y el escenario en el que se desenvuelve la unidad objeto de estudio; así mismo, la investigación tiene un componente desde la investigación de campo, lo cual

según Martins, Soares y Del Canto, (2013) consiste en la recolección de la información en la fuente principal sin manipulación de las variables de estudio, por lo que en la investigación se utilizó la entrevista estructurada con el fin de poder cumplir a cabalidad con las preguntas mínimas necesarias y suficientes para poder contrastar la realidad de la fuente principal con las secundarias tales como estudios bibliográficos obteniendo información de documentos académicos y de documentos colgados en sitios oficiales de cooperativas y gremios. En este sentido, la investigación surgió los siguientes pasos:

- Revisión documental: en este apartado se hizo revisión de artículos científicos alojados en diferentes bases de datos, tesis de doctorado alojadas en repositorios universitarios y en información documental encontrada en las páginas oficiales de las organizaciones del sector solidario, así como de Confecoop, para la recolección y análisis de la información se utilizó la ficha documental de análisis propuesta por el Ministerio de Cultura de Colombia en el año 2007.
- Trabajo experimental: el cual consistió en la visita de las diferentes unidades de análisis (cooperativas), en las cuales se determinó como universo a todas las cooperativas asentadas en la ciudad de Ibagué y de Medellín en Colombia, bajo el criterio de que estas dos ciudades son las que más reportan crecimiento exponencial en constitución de cooperativas, así mismo, la muestra fue por conveniencia –no probabilística–, dado que se visitaron únicamente las cooperativas que permitieron tener acceso a su información.
- Triangulación de la información: habiéndose generado unas categorías de análisis (por el tipo de investigación), se procedió a triangular la información teórica con la empírica, con el objetivo de dar solución a la pregunta de investigación planteada inicialmente.

Ahora bien, el presente capítulo derivado de proyecto de investigación, es de corte cualitativo, dado que todas las variables observadas en las unidades de análisis son de este tipo. De igual forma, se considera de corte cualitativo, toda vez que, los elementos que conforman el gobierno corporativo, las acciones, la legitimidad y la transparencia pertenecen a categorías meramente cualitativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Análisis de los resultados

Es importante resaltar el concepto de gobernabilidad, el cual se encuentra asociado a las capacidades que tienen las comunidades o la sociedad, como sistema sociopolítico, para organizarse a sí mismo, y como parte importante de otros sistemas en los que también hacen parte. En este sentido, el concepto de gobernabilidad en el sector cooperativo se centra específicamente en la capacidad política y social que esta tiene para poder desarrollar su quehacer en el marco de la transparencia y desarrollo, contribuyendo de forma directa al mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados.

Ahora bien, Prats (2016), define la gobernabilidad como: una característica importante de aquellas sociedades u organizaciones que tienen estructura política, de tal forma que pueda existir interrelaciones entre todos los actores estratégicos para la toma de decisiones en materia de autoridad y para resolver los conflictos que se generen a partir de la construcción de reglas claras, que den cara a las necesidades políticas, económicas, sociales y tecnológicos, de manera formal e informal, respetando la relación directamente proporcional entre la gobernabilidad y satisfacción de necesidades; es decir, a mayor gobernabilidad, mayor capacidad de satisfacer las necesidades y por ende, mayor fortalecimiento en lo institucional (Ocampo, 2016). Así entonces, se hace necesario estudiar no la relación condicional entre democracia y gobernabilidad, sino una relación de complementariedad, toda vez que, ambas se centran en generar legitimidad, eficiencia y eficacia en los encomendados al ente que la ejerce y que da cuenta a sus grupos de interés, lo cual, enmarca una relación de igual forma importante entre la gobernabilidad y el agenciamiento de funciones, es decir, que la gobernabilidad está permeada fuertemente por el concepto y la teoría de la agencia (Olivas, 1991).

A este respecto, se entienden como variables que estimulan la institucionalidad de las buenas prácticas de gobierno corporativo: 1. Responsabilidad social corporativa, 2. Cumplimiento de principios, 3. Aseguramiento de la información financiera y no financiera, 4. Relación de la cooperativa con sus grupos de interés, 5. Revelación de la información y transparencia y 5. Divulgación y participación en la reconstrucción de los códigos y manuales de ética.

En este sentido, existen dos grandes dificultades de gobernabilidad en el sector cooperativo, el del agente o principal y el de dominación por los prestatarios (ver tablas 1 y 2).

Tabla 1. Problemas y soluciones de agente/principal en el sector cooperativo.

Problemas	Formas de abordarlos
Agente/principal: diferencia de intereses entre los miembros de administración elegido y los gerentes (contratados).	Solución: definir claramente las reglas institucionales que definen las funciones y las obligaciones de los agentes de las cooperativas.
Falta de idoneidad para el nombramiento de un cargo.	En los estatutos se debe definir el perfil que debe tener para ocupar un cargo en el consejo.
Falta de funciones adecuadas del comité de supervisión.	Fijar las funciones adecuadas, el carácter amplio, suficiente y relevante de este comité, así como de sus alcances y límites con el fin de no sobre pasarlos.
Falta de responsabilidades fiduciarias.	Definir las responsabilidades de supervisión de las decisiones de la administración.
Falta de control de préstamos a la alta gerencia o a los miembros de administración.	Establecer un código de ética dirigido a la generación de controles para la reducción del conflicto de intereses respecto a préstamos realizados y/o beneficios diferentes a los financieros, pero que en última genera beneficios cuantificables.
Perpetuación en el poder.	Definir la forma de rotación de los miembros del consejo de administración, así como la forma de hacer aseguramiento de la información, es decir, capital intelectual.

Fuente: elaboración propia (2019). Adaptado de (Westley y Branch, 2015).

Tabla 2. Problema de la dominación de los prestatarios/usuarios.

Problemas	Formas de abordarlos
Vinculación no por convicción sino por acceso a productos, bienes y servicios.	Establecer reglas claras de vinculación y permanencia de los asociados, así como el establecimiento de fechas prudentes para la asignación de beneficios y créditos financieros.

Fuente: elaboración propia (2019). Adaptado de (Westley & Brnach, 2015).

Tabla 2. Problema de la dominación de los prestatarios/usuarios. (Continuación).

Problemas	Formas de abordarlos
Falta de información financiera y no financiera última para la asertiva toma de decisiones por parte de agentes y directores.	Brindar permanentemente un boletín con información financiera última y que sirva para la toma de decisiones, así como la implementación de software que permita generar reportes financieros de estados en tiempo real.
Altos montos de préstamos a familiares y miembros del consejo, así como ayudas excesivas en auxilios.	Establecer normas que permitan definir los requisitos específicos y de conflicto de intereses para la asignación de créditos y de beneficios otorgados por la cooperativa.

Fuente: elaboración propia (2019). Adaptado de (Westley & Brnach, 2015).

En este sentido, se estima que los principales problemas de gobernabilidad en el sector cooperativo, no distan de los problemas de las empresas con ánimo de lucro, teniendo en cuenta que la afectación social cuasada por la ingobernabilidad en este sector, es mayor, dado que sus asociados son en su mayoría personas que necesitan mejorar sus condiciones de vida, puesto que, no poseen con recursos ni capital que les permita cubrir más que sus necesidades básicas.

Percepción de la gobernabilidad por parte de gerentes de cooperativas

Dentro de las entrevistas y teniendo en cuenta algunas de las variables que se nombran por parte de los expertos de las cooperativas (tabla, 3), se debe tener en cuenta que:

Tabla 3. Caracterización de las problemáticas de gobernanza en el sector cooperativo y sus apuestas de solución.

Variable de Gobernabilidad	Problemática	Solución o apuesta
Compromiso de asociados	Falta de participación de los asociados en los entes regulatorios de las cooperativas.	Generar mesas de discusión respecto a perfiles y competencias de los asociados, establecido en el reglamento, de tal forma que se encuentren «obligados» a participar en estos cuerpos de gestión y control.

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 3. Caracterización de las problemáticas de gobernanza en el sector cooperativo y sus apuestas de solución. (Continuación).

Variable de Gobernabilidad	Problemática	Solución o apuesta
Responsabilidad Social Empresarial	Falta de divulgación porque se considera obvia, no se lleva registro de las mismas.	Generar mecanismos de divulgación de las políticas, planes y apuestas de RSE, permitiendo de esta forma generar indicadores de gestión y de impacto.
Cumplimiento de la normatividad.	Poca legitimidad de los acuerdos, por falta de participación de los asociados en la toma de decisiones.	Diseño de estrategias de divulgación de acuerdos, actualización de la normatividad legal vigente para la gestión de la información normativa hacia los asociados y demás grupos de interés.
Manejo integro de recursos.	Poca confianza en el manejo de los recursos por falta de participación en las asambleas de rendición de cuentas.	Diseño de estrategias de divulgación de acuerdos, actualización de la normatividad legal vigente para la gestión de la información normativa hacia los asociados y demás grupos de interés.
Instrumentos de control.	Poca cantidad y actualización de los instrumentos que permiten la gestión del control y el control de gestión de las organizaciones del sector.	Diseñar instrumentos a la medida, orientados a fortalecer la confianza entre la organización y los grupos de interés. Dentro de estos instrumentos o herramientas se puede utilizar un tablero de mando integral que permita verificar en tiempo real el estado de cumplimiento de metas, indicadores de gestión, pero también aborden temas de aseguramiento de información financiera y no financiera, permitiendo de esta forma verificar cualquier tipo de desviación que se genere a partir de los datos parametrizados.

Fuente: elaboración propia (2019).

En este orden de ideas, es importante resaltar que las variables analizadas, parten de las necesidades políticas, económicas, sociales y tecnológicas (matriz de análisis PEST), entendiéndose lo tecnológico como capital estructural o de capacidad instalada en las cooperativas.

Los principales problemas de gobernabilidad, se dan, según los expertos consultados, por la falta de preparación de los asociados, sumados a ellos la falta de pertenencia que tienen con la cooperativa. De igual forma, otro de los problemas que se presentan en la falta de gobernabilidad en el sector cooperativo se encuentra dado por la falta de estructura doctrinal y filosófica del cooperativismo, y este problema se centra en la base social, la sociedad colombiana no entiende el concepto del cooperativismo, de la colectividad y de la creación en conjunto, situación que hace que el sector cooperativo se manifieste como una forma no legítima de construcción económica, incluso, el gobierno no ve en el sector cooperativo un motor de generación de riqueza, lo anterior, por la etiqueta de que son entidades sin ánimo de lucro y por esto no generan riqueza o dinamizan la economía, situación que está alejada de la realidad y que hace que no se legitime el discurso de la importancia del cooperativismo en el país.

Ahora bien, tal como lo plantean Gómez y Barrero (2017), los intereses de la colectividad se encuentran concentrados en una sola persona o en un grupo reducido de personas, lo que hace que si no existen mecanismos que puedan dar cuenta de la administración y gestión eficiente de los recursos, se corre el riesgo de perder legitimidad y sentido de confianza en el manejo de los mismos, generando una desmotivación por parte de los asociados, propendiendo por la no participación en las asambleas y cuerpos directivos de las cooperativas.

En este orden de ideas y concomitante con lo planteado por Cortés *et al.* (2012), es necesario establecer en las cooperativas el código de buen gobierno, toda vez que este permite a los agenciados, tener una hoja de ruta que les permita mejorar su gestión, pero sobre todo el control de la gestión que están realizando. Así mismo, de cara a la información revelada en las entrevistas y de acuerdo con Puentes, Velasco y Vilar (2009), el código de buen gobierno, permite accionar de forma correcta y coherente los intereses de los asociados, la visión de la gerencia, de cara al cumplimiento normativo y de sostenibilidad de la cooperativa, este código se convierte en eje fundamental para el restablecimiento de las relaciones de confianza basado en la transparencia del manejo de los recursos y contribuye de forma efectiva a la legitimidad de las acciones de la gerencia por parte de los diferentes grupos de interés.

Ahora bien, la gobernabilidad se traduce en un sistema de aseguramiento robusto que brinde confianza de la información divulgada por la organización a todos sus grupos de interés, así entonces, desde la perspectiva de Arya & Sunder (2003), un efectivo sistema de aseguramiento -en este caso de gobernanza- permite dar tranquilidad a los *shareholders/stockholders* y los *stakeholders* mejorando en este caso la percepción de transparencia de las actuaciones y de la información divulgada o revelada ante los demás. En este sentido, es importante definir que el código de buen gobierno, en el propósito de aumentar el nivel de gobernabilidad, contribuye directa y fuertemente en el ambiente de control y de transparencia de la organización.

Conclusiones

Existe una problemática fundamental en el sector cooperativo, el cual hace que se pierda la confianza y no se legitimen las acciones emprendidas por las gerencias de las cooperativas, toda vez que, en muchas de ellas no existe un código de buen gobierno que permita hacer control a la gestión del gerente, lo cual impide el fortalecimiento de las relaciones transparentes entre la gerencia o quien reporta y los grupos de interés, lo cual hace necesario que se diseñen instrumentos que permitan reportar información financiera y no financiera de forma periódica, en tiempo real y de forma sencilla, para el adecuado control de gestión que deben establecer los *stakeholders* al agenciado.

La gestión estratégica de los mecanismos de control y el código de buen gobierno, contribuye directa y fuertemente al nivel de gobernabilidad en las organizaciones del sector cooperativo, toda vez que, este sirve como garante y herramienta que robustece los sistemas de aseguramiento de la información financiera y no financiera reportada por las cooperativas ante sus diferentes grupos de interés, permitiendo de esta forma aumentar el nivel y ambiente de confianza de las actuaciones del agenciado y contribuyendo a la legitimación de estas actuaciones.

Referencias bibliográficas

Arya. A., Glover J. & Sunder S (1998) *Earnings Management and the Revelation Principle. Review of Accounting Studies* 3, Iss. 1, 7-34. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009631714430>.

- Cortés, Á., Romero, G. y Zabala, N. (2012). *Documento referencial para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas*.
- Flórez, M., Hernández, L. & Gallego, L. (2015). *Tableros de control como herramienta especializada: perspectiva desde la auditoría forense*. Cuadernos de contabilidad, 16(spe42), 661-687.
- Forker, L. & Mendez, D. (2001). *An analytical method for benchmarking best peer suppliers*. International Journal of Operations & Production Management.
- Freire, J. y Repullo, J. (2011). *El buen gobierno de los servicios de salud de producción pública: ideas para avanzar*. Ciência & Saúde Coletiva, 16, 2733-2742.
- Gómez, H. Y Barrero, M. (2015). *El sector solidario como alternativa para el desarrollo social e inclusivo en el postconflicto colombiano*. Cooperativismo & Desarrollo, 23(107).
- Guzmán, F., Heimer, M., Curvelo, J. y Flórez, M. (2015). *Caracterización de las prácticas de sostenibilidad y su visualización ante los Stakeholders*.
- Guzmán, H., Rubio, G., Cooperativ, M. S. R. & Hasssl, J. (2017). *Responsabilidad social universitaria “una aproximación desde la percepción de la colectividad académica”*. Revista Científica Hermes, (17), 80-103.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- López, R. Y Fernández, J. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa y Buen Gobierno en los clubes de fútbol españoles*. Universia Business Review, (46), 38-53.
- Martins, V., Soares, A. y Del Canto, E. (2013). *Gobernanza, teoría de la agencia y auditoría*. RAGC, 1(2).
- Mejía, E., Montilla, O. y Montes, C. (2015). *¿Qué es la Contabilidad*.

Mora, N., Montoya, P., Rodríguez, E., Hernández, F., Acevedo, A., y Landazábal, N. S. (2011). *Territorio y desarrollo: Bases conceptuales para la gobernanza local*. *Equidad y Desarrollo*, (16), 9-51.

Ocampo, J. (2001). *Gobernabilidad y democracia*.

Olivas, E. (1991). *Problemas de legitimación en el Estado social*. Trotta.

Prats, J. (2016). *La gobernanza de las alianzas público-privadas*. Un análisis comparado de América Latina. *BID. Sector de Instituciones para el desarrollo. División de Mercados de Capital e Instituciones Financieras*.

Puentes, R., Velasco, M., y Vilar, J. (2009). *El buen gobierno corporativo en las sociedades cooperativas*. *Revesco*, (98), 118-140.

Ruiz, R. (2007). *La Ciencia y el Método Científico, Edición electrónica gratuita*. Texto completo en <http://www.slideshare.net/Euler/ciencia-y-metodo-cientifico/>, disponible a partir de Agosto, 2007. (Versión en español e inglés).

CAPÍTULO II

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES EN LA GLOBALIZACIÓN

Jhon Freddy Castro Álvarez

Mg. en Gestión de las Organizaciones. Docente Investigador de la Corporación Universitaria U De Colombia, Medellín. Correo electrónico: investigaciones2@udecolombia.edu.co.

Arcés Rojo Ardila

Contador y Economista. Docente Investigador de la Corporación Universitaria U de Colombia, Medellín. Correo electrónico: coorfinanzas@udecolombia.edu.co.

Resumen

Las PyMES como estructura productiva se consideran un tipo de empresa particular, estas se adaptan fácilmente a los cambios repentinos que se presentan en el mercado, sin embargo, cuando se trata de participar de forma activa para enfrentar las grandes transformaciones que imponen los nuevos escenarios como: la apertura económica, la internacionalización y la globalización, este tipo de estructuras productivas para lograrlo y evitar la desaparición temprana, deberán tomar como herramientas fundamentales para su competitividad: la innovación y la creatividad, se hace necesario entonces que desde la alta dirección se motive a los empleados para que apliquen todos sus conocimientos y destrezas en una mejora constante dentro del proceso de producción, lo que le permitiría a las pymes competir de forma exitosa y evite su desaparición. Esta investigación que se encuentra en curso, busca indagar sobre los conceptos de innovación y creatividad en los empleados de las PyMES, como factores clave a la hora de entrar a competir en los nuevos escenarios que impone el mercado mundial, se trata de comprobar la hipótesis planteada inicialmente la cual busca demostrar que si las PyMES de la actividad de las confecciones de la comuna 13 de la ciudad de Medellín, no transforman e innovan dentro de sus procesos de producción, para enfrentar la globalización, el 80% de ellas en 10 años se convertirán en empresas distribuidoras y no productoras, se parte de un análisis documental y bibliográfico para concluir con la aplicación, estudio y análisis de una encuesta orientada a: administradores, propietarios y empleados de estas estructuras de producción.

Palabras clave: globalización, innovación competitividad, creatividad.

CREATIVITY AND INNOVATION, TOOLS TO IMPROVE THE COMPETITIVENESS OF SMES IN GLOBALIZATION

Abstract

SMEs as a productive structure are considered a particular type of company, these are easily adapted to the sudden changes that occur in the market, however, when it comes to participating actively to face the great transformations imposed by the new scenarios such as: the economic opening, the internationalization and the globalization, this type of productive structures to achieve it and avoid the early disappearance, will have to take as fundamental tools for its competitiveness: innovation and creativity, it is necessary then that from top management it is motivated to employees to apply all their knowledge and skills in a constant improvement within the production process, which would allow SMEs to compete successfully and prevent their disappearance. This research that is ongoing, seeks to investigate the concepts of innovation and creativity in employees of SMEs, as key factors when entering to compete in the new scenarios imposed by the world market, is to check the initially hypothesized which seeks to demonstrate that if SMEs in the garment activity of the commune 13 of the city of Medellín, do not transform and innovate within their production processes, to face globalization 80% of them in 10 years they will become distributing and non-producing companies, starting from a documentary and bibliographic analysis to conclude with the application, study and analysis of a survey aimed at: administrators, owner and employees of these production structures.

Keywords: competitiveness, creativity, globalization, innovation.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

Este trabajo hace parte de la investigación que lleva como título: “La innovación y el emprendimiento como herramientas empresariales de éxito en el siglo XXI”, investigación que se encuentra en curso, y que se trazó como objetivo general “Determinar si las PyMES de la actividad de la confección de la comuna 13 de la ciudad de Medellín, utilizan la innovación y la creatividad como herramientas necesarias para competir en mercados abiertos y altamente competitivos”. Se pretende inicialmente presentar unos avances preliminares que contienen los resultados de una exploración documental y bibliográfica, que se llevó a cabo para mostrar la postura de varios autores que confrontan el tema de la apertura económica, se define esta categoría y se asocia

a los conceptos de internacionalización y globalización, escenarios en los que vienen actuando las PyMES desde que se inició el proceso de apertura económica, luego se desarrollan otras categorías que le darán vida a este estudio como son: la creatividad y la innovación, todo lo anterior permite ofrecer un acercamiento al objeto de estudio que en síntesis es la competitividad de la PyMES dentro de la globalización.

De igual forma como deducciones de esta primera etapa, se muestran algunos resultados preliminares, reflexiones y conclusiones finales; luego en una segunda etapa se espera calcular la muestra representativa de PyMES a las cuales se les aplicará la encuesta, se tabularán los resultados y se confrontarán con la realidad, lo que permitirá comprobar o rechazar la hipótesis inicialmente planteada, desde luego que dichos resultados no forman parte de este documento sino del resultado final de aplicar el método científico elegido para ello.

Problema de investigación

A pesar de que las Pymes tienen una estructura productiva muy flexible que les permite adaptarse fácilmente a los cambios repentinos que se presentan en el mercado mundial, dicha estructura productiva no es la adecuada para producir y competir de forma exitosa en aquellos mercados que tienden hacia una liberalización o una globalización, por cuanto carecen de suficientes recursos para aprovechar las economías de escala, es así que este tipo de procesos solo permitirá que se fortalezcan aquellas PyMES que tengan una estructura de costos más flexible, las demás, sino tecnifican de forma adecuada el proceso de producción, elevan la productividad y disminuyen los costos de producción podrán fácilmente desaparecer del mercado. ¿Será que las PyMES de la actividad de las confecciones de la comuna 13 de la ciudad de Medellín utilizan la innovación y la creatividad para poder competir de forma exitosa en mercados cada vez más abiertos y globalizados y evitar así su fácil desaparición?

Justificación

Las PyMES representan en Colombia cerca del 95% del tendido empresarial del país, generan más del 80% del empleo productivo y hacen grandes aportes al PIB, son estructuras productivas que se adaptan fácilmente a los cambios repentinos, su estructura

de costos es muy flexible. Según el último informe del Instituto Nacional de Contadores Públicos, este gremio argumenta:

Sobre sus hombros recae gran parte de la tracción del producto interno bruto (PIB). Tan solo las 1.000 más grandes, clasificadas por sus ventas, facturaron el año pasado \$19 billones, lo que equivale a 2% de todo lo que produjo la economía nacional en 2016. Pero, vale la pena tener en cuenta que de las 25.000 empresas que reportan sus estados financieros a la Superintendencia de Sociedades, unas 20.000 son PyMES, así que las cifras consolidadas de todo este grupo empresarial son mucho mayores y, por ende, más influyentes en el PIB. (2017).

Como se puede observar en lo anterior, este tipo de estructuras productivas en cualquier país tienen una gran articulación con el sistema económico, no solo son generadoras de bienes y servicios, sino que contribuyen con la producción, la generación de ingresos y bienestar para toda la población, es por ello que son varios los aspectos que justifican el desarrollo de esta investigación entre los que cabría mencionar: el primero de ellos es indagar como los procesos de apertura económica, internacionalización y globalización pueden afectar el aporte que ellas hacen al crecimiento económico del país y a la generación de empleo, un segundo aspecto es demostrar cómo pueden aprovechar estos cambios que se presentan en el entorno internacional para mejorar las habilidades y la creatividad en los empleados, y el tercero de ellos sería analizar cuáles son los mecanismos más adecuados para que ellas puedan adaptar su estructura productiva a las nuevas tecnologías existentes en el mercado.

Marco teórico

La competitividad es una mezcla de imaginación, reestructuración del aparato productivo, valor agregado y cumplimiento de normas nacionales e internacionales, esto se configura para todas aquellas empresas que desean permanecer en el mercado. Es posible que muchas de las exigencias del nuevo escenario (apertura, internacionalización y globalización), pueden no ser cumplidas por algún tipo de empresas como las PyMES, esta situación se explica fácilmente, ya que estas unidades de producción a pesar de tener una estructura de costos más flexible, dicha condición por sí sola no es suficiente para enfrentar con éxito las grandes transformaciones que se vienen presentado en el mercado

mundial, de igual forma este tipo de empresas no tiene el capital suficiente para invertir en la tecnología que requieren para enfrentar de forma exitosa este tipo de escenarios, de la misma manera la creatividad y la innovación se convierten en condiciones necesarias para poder actuar en los nuevos escenarios que impone el mercado.

Cuando se quiere hablar de innovación, creatividad y se indaga un poco a cerca de estos términos, se encuentra la postura de varios autores como referentes teóricos: “La palabra creatividad deriva del latín “crearé”, la cual está emparentada con “Creceré”, lo que significa crecer, por lo tanto, la palabra creatividad significa —Crear de la nada—” (Mariscal, 2016, p. 2). En este sentido al buscar la definición de creatividad en varios textos y libros, así como lo plantea este autor, se pueden encontrar muchas definiciones al respecto y, cada una de las mismas con propuestas y enfoques diferentes, de igual forma se ofrece incomparables maneras o alternativas para abordar este tema.

Por ejemplo, para Zerpa (2012) y Cervic (2016), coinciden, al plantear que el término creatividad tiene diferentes significados y aplicaciones, lo más importante en ellos es que interiorizan el concepto de creatividad e innovación, y argumentan que el ser creativo en el individuo es un modo de ser, y de igual forma un modo de pensar, la creatividad es un flujo de ideas ingeniosas susceptibles de ser llevadas a la realidad. “Se dice que una idea es creativa cuando es original o novedosa, la creatividad es un atributo de las personas que son capaces de generar ideas originales”. (Zerpa, 2012, p. 24).

La originalidad es algo valioso, significa un valor agregado, es así que cuando ese producto o mercancía nueva no tiene otra con quién competir en el mercado o no encuentra otra similar, allí debió jugar un papel muy importante la creatividad del individuo o el empleado, sin embargo, autores como Zerpa, definen la creatividad de la siguiente manera: “Un tanto más específicamente, la creatividad puede definirse como un flujo de ideas originales y adaptables, esto es, novedosas e ingeniosas en su carácter y aplicables o realizables en su funcionalidad”. (2012, p. 24).

El aporte que ofrece este autor, muestra los estudios y resultados de un proceso en el que se evaluaron aspectos claves sobre el desarrollo de la innovación y creatividad en los empleados, la creatividad y la imaginación deben ser adaptadas a las nuevas condiciones

del mercado o el entorno, por ello una nueva mercancía que se lance a los clientes no solo debe entrar a satisfacer una necesidad, sino que se debe adaptar a las nuevas condiciones de la demanda, como lo argumenta el autor. Ahora bien, la innovación entra a jugar un papel primordial en los escenarios altamente competitivos, la innovación es transformar, cambiar o adaptar el producto a las necesidades del cliente o el usuario final. En palabras de Parra (2008), el solo hecho de crear o generar una nueva idea, no basta para que esa idea sea algo innovador o creador de algo ignorado; para ello es necesario que la misma venga acompañada de algo revolucionario que transforme lo ya existente, lo que implica que la innovación requiere ser validada en la sociedad y con las comunidades científicas.

“De la historia de Edison podemos concluir que la innovación solo ocurre cuando una nueva forma de hacer las cosas (Iluminación con la luz eléctrica) reemplaza a la vieja manera (Iluminación con lámparas de combustible) en una comunidad de personas” (Mesa, 2008, p. 24). La innovación es ese cambio que incorpora nuevos aspectos, nuevos lineamientos, nuevos elementos para que algo funcione de una manera diferente.

La innovación es pues, ante todo, un hecho económico y social. Económico porque implica un nuevo tipo de producto, servicio o negocio, que genera ganancias para los involucrados. Social porque se extiende por una comunidad y eleva de alguna forma su bienestar. (Mesa, 2008, p. 24).

Ahora bien, el anterior argumento se convierte en base fundamental que le da fuerza y relevancia a esta investigación, cuando se tiene en cuenta la difícil situación por la que atraviesan las PyMES en la actualidad. Este tipo de estructuras productivas se encuentran actuando y participando en mercados mucho más exigentes, en el que las grandes multinacionales vienen imponiendo sus condiciones y, de una u otra manera, obligan a las empresas del mercado local a competir o desaparecer. Estas ideas llevarían a pensar que las PyMES deben ser más creativas, innovadoras si quieren permanecer en el mercado.

Según Paniagua (2010), en un estudio adelantado sobre las PyMES y que lleva por título: “Las PyMES Colombianas, escenario estratégico para la creatividad e innovación del talento humano”. Publicación en la que se hace énfasis en la innovación, y su

asociación al requerimiento y el riesgo que representa para las empresas; la autora cita a dos importantes investigadores: Tushman y Mandle (1986), quienes reconocen en sus hallazgos varios tipos de innovación entre las que cabe mencionar:

a. Innovación incremental

Hace referencia a cambios leves en los productos, servicios y procesos, a la mejora de los procesos y a la adaptación de la estructura organizacional, es equivalente al mejoramiento continuo.

b. La innovación por combinación

Equivalente a la integración de productos o de procesos, sin confundirla como la yuxtaposición de elementos, conceptos, que no alcanzan el nivel de innovación radical, la cual según el mismo autor, es la que realiza los cambios de esencia en los productos, o servicios y, pueden ser patentados. (Paniagua, 2010, p. 33).

En este sentido, y dándole una importancia fundamental a los aportes realizados por Paniagua (2010), quién se apoyó en las conclusiones ofrecidas por Tushman y Mandle (1986), se puede extraer de su investigación un aporte valiosísimo en el que se reconoce que la innovación radical, es propia de las economías o países desarrollados como por ejemplo: Estados Unidos y Japón.

Es en este último país, en el que se producen el mayor número de patentes por año, debido a que la mayoría de los gobernantes de esta nación, han visto en este tipo de innovación una de las mayores fuentes para apoyar el crecimiento y el progreso económico de su nación.

Por lo anterior en el mundo empresarial Colombiano de las Mi Pymes y aún de las grandes empresas, dominan más los estudios de factibilidad para dar apertura a nuevos negocios pero con productos o servicios existentes o semi-existentes en el mercado. Es el interés cortoplacista, con ingresos de bajo riesgo en la inversión y con ganancias más seguras el día a día entre la arremetida de la competitividad local y global (Paniagua, 2010, p. 33).

Por ahora, se puede afirmar que las PyMES tal y como las define la autora, crecen rápidamente y se proliferan con gran facilidad, son muchas las que se constituyen o se crean en un período determinado, pero así mismo también desaparecen, una de las características fundamentales del bien o servicio que ellas ofrecen o producen, es que carecen de innovación, creatividad y transformaciones, es decir, sus mercancías son similares a las ya existentes.

Todo lo anterior se puede explicar porque la innovación lleva a la obtención de nuevos bienes y servicios, es decir la innovación radical que contribuye a la obtención de patentes, requiere de cuantiosos esfuerzos, investigación y recursos, lo que no es propio de las PyMES. Esto indica que las PyMES, tendrían que hacer grandes esfuerzos para permanecer o mantenerse en este tipo de mercado en los que existe un mayor grado de competitividad.

Metodología

Inicialmente para el desarrollo de esta investigación se llevó a cabo un análisis documental y bibliográfico, en el que se permita describir y definir los procesos de apertura económica, internacionalización y la globalización, así como sus efectos sobre el grado de competitividad de estas estructuras productivas, lo que al mismo tiempo ayudará a construir bases teóricas fuertes que permitan abordar el objeto de estudio, se diseñó un instrumento de recolección de la información mediante la elaboración de una encuesta orientada a los administradores, directivos y empleados de las PyMES con el fin de determinar el grado de creatividad e innovación de los trabajadores, en una última etapa se construyó el informe final y las conclusiones de esta investigación.

Análisis de los resultados

No es posible ahondar en el asunto de la competitividad sin antes hacer referencia a lo que venía ocurriendo en la economía desde finales de la década de los 80's. Sin duda alguna los problemas de orden estructural en que se enseñaron a vivir a la mayor parte de las economías, se convirtieron así en las consecuencias lógicas que prendieron las alarmas para demostrar la necesidad de comenzar a reevaluar el viejo modelo de sustitución de las importaciones (MSM). Dicho modelo fue considerado en su momento

el salvador de los graves desajustes dejados por el liberalismo económico que propusieron en los años 20 Adam Smith (1723-1790) y David Ricardo (1772-1823), este perdió su encanto cuando apareció la grave crisis mundial que sumió a los inversionistas, las empresas y al mismo Estado en una gran incertidumbre y desconfianza hacia el sistema de mercados. Sin embargo, después de una ardua labor estatal; el coletazo de la crisis llevó a la implementación y puesta en marcha del modelo Keynesiano y la aparición de la política macroeconómica mucho más robustecida con la intervención del Estado. Según los planteamientos de esta nueva teoría, después de una grave crisis económica reina la desconfianza y la incertidumbre, el único órgano capaz de restablecer el orden económico es el Estado; pues no puede declararse en quiebra.

Es así, que la intervención estatal puso fin a la depresión económica mediante la implementación y puesta en marcha del modelo de sustitución de importaciones, los mayores aranceles impuestos y la inversión estatal en las obras públicas, por fin lograron imprimir ese dinamismo que el sistema económico requería, permitieron elevar la demanda, el consumo y la confianza. Sin embargo, la protección económica y estatal ofrecida a las empresas no fue tan buena como se esperaba, a finales de la década de los años 80 se comenzaron a evidenciar los resultados de un modelo mal concebido y mal aplicado.

Al respecto, Guarín (2008), plantea:

El modelo de sustitución de importaciones se encontraba sustentado, para entonces, por las siguientes premisas: El control de importaciones y exportaciones, el otorgamiento de subsidios directos e indirectos a las empresas industriales, la regulación de precios, los subsidios a las tasas de interés, la participación del sector público en la relación entre proveedores, productores y canales de distribución, las tasas de cambio preferenciales para determinadas importaciones (p. 58).

Todo lo anterior, dejó como resultado una economía atrasada, rezagada, con bajos niveles de crecimiento económico, alta capacidad ociosa instalada, inflación desbordada, elevadas tasas de interés y como si fuera poco una industria poco competitiva y un gran tamaño propiedad del Estado, que condujo a un creciente déficit fiscal y peligrosos

desajustes de orden estructural como la incapacidad de la mayoría de las economías de América Latina para hacer frente al pago de la deuda externa. Ante este panorama tan desconsolador, se hizo necesario implementar un nuevo modelo; a finales de la década de los años 80 e inicios de los 90's." Pero finalmente se evidenciaron las fallas de concepción. El modelo fue relegado hacia mediados de los 80's, dejando de lado un trabajo que, a pesar de no dar resultado, correspondía a una experiencia valiosa para implementaciones futuras. Se lo reemplazó por un modelo de apertura económica para el desarrollo industrial" Guarín (2008, p. 59).

La solución provino entonces, de las ideas centrales del destacado economista Milton Friedman (1912-2006), quién para la época mostró las bondades del modelo neoliberal y los posibles resultados que beneficiarían a cada una de las economías. Friedman, fue un destacado pensador, estadístico e intelectual de las más altas capas sociales de los Estados Unidos, perteneciente a la escuela monetarista.

La implementación y puesta en marcha del modelo neoliberal en la economía, propuso una menor intervención del Estado, para ello era necesario privatizar gran parte de las empresas estatales, lo cual reduciría el gasto y por ende ayudaría a disminuir el déficit fiscal, de igual forma, una menor intervención del Estado adelgazaría el gasto que fue financiado con mayor emisión de dinero, contribuyendo a reducir la inflación, aumentar el salario real de los trabajadores y su poder de compra, aumentando de esta manera el bienestar económico. La menor intervención estatal y la liberalización del mercado ofrecería más y mejores oportunidades a las empresas, estas podrían aprovechar las ventajas que ofrecía el nuevo modelo, importando maquinaria y equipo e incorporarla dentro del proceso de producción, aumentando así la productividad del trabajo, reduciendo los precios vía costos y elevar su competitividad tanto en los mercados locales como en el mercado internacional.

El balance que se puede hacer desde el momento en que inicia la liberalización comercial hasta la época actual, podría resumirse en tres grandes procesos: la apertura económica, la internacionalización y la globalización. El primero de ellos, la apertura económica se dio en la economía mundial logrando la disminución de los aranceles y las barreras comerciales implementadas durante el modelo de sustitución de importaciones, este fue el paso inicial que llevaría a consolidar este proceso.

En Colombia el proceso de apertura empezó a finales de los ochenta y se intensificó en los noventa. La dinámica que inicia el gobierno Barco (1986-1990), es profundizada por la administración Gaviria (1990-1994). De alguna manera, la apertura rompe con la política de sustitución de importaciones, y con los enfoques keynesianos que le habían servido de fundamento. (Gonzalez, 2001, p. 68).

Como se puede apreciar, en las palabras de González (2001), la implementación del proceso aperturista en nuestro país se inicia desde la administración del presidente Virgilio Barco Vargas, desde ese instante e incluso desde mucho antes, ya se evidenciaba el desgaste del modelo proteccionista. En Colombia el paso decisivo lo dio el presidente Cesar Gaviria Trujillo (1990), con el plan de desarrollo “La Revolución Pacífica”, en el preámbulo introductorio de este plan se lanzó las más importante de las frases: “Colombianos bienvenidos al futuro”, con ella llevaría a pensar que nos encontrábamos atrapados en el pasado, que era necesario acogernos al nuevo modelo neoliberal y aprovechar las oportunidades que este brindaría.

Coronel, Buitrago y Mercado 2019, argumentan en su artículo titulado “La modernización comercial en Colombia: ¿Modernización o trampa?”, artículo publicado en la revista economía institucional, lo siguiente: “Desde 1990 se adoptó en Colombia una política de liberalización comercial para modernizar la economía, ampliar la oferta exportable, insertarse en los mercados internacionales y lograr estabilidad macroeconómica, conocida como apertura económica” (Coronel y Lopéz, 2019).

Los autores definen el proceso de apertura económica como esa herramienta que le permitiría a las economías ampliar su oferta exportable, además de ayudar a la estabilidad macroeconómica y la competitividad empresarial. La competitividad en el mercado mundial exige varias condiciones entre las que se podrían destacar la modernización y la tecnificación del proceso productivo, otra de las grandes condiciones es poder competir con bajos costos y precios, lo que solo se lograría si las empresas aumentaban la productividad del trabajo y, para esto era un imperativo lograr la innovación de todo el aparato productivo, cosa que resultaba incomprensible para la mayoría de los industriales colombianos, por cuanto estos nunca se percataron de la importancia de reinvertir las ganancias en la modernización y adecuación de su estructura productiva para enfrentar el nuevo proceso.

Baena (2019), citando a Londoño (1998), argumenta que:

Es preciso entonces señalar que este proceso o cambio de modelo en la política de comercio exterior no fue precisamente un ejercicio político de libre autonomía. La apertura económica basada en principios neoliberales, que promueve la iniciativa individual y privada y la libre competencia en el mercado, se presentó como un modelo imprescindible sin el cual América Latina no podría superar el subdesarrollo socioeconómico, el cual presuntamente obedecía a las políticas proteccionistas adoptadas por muchos países de la región. (Baena Rojas, 2019, p. 53).

En las palabras de Baena (2019), cuando cita a Londoño (1998), este último autor da a entender que el nuevo modelo debió verse como algo necesario y sin el cual las economías no podrían superar los problemas de orden estructural que arrastraban desde que se cerró el mercado con la depresión de los años 20. La innovación y la creatividad se convierten así en herramientas necesarias para que las empresas puedan competir con éxito en un mercado que se abrió de forma abrupta, la apertura económica y comercial en la mayor parte de las económicas se hizo tipo Shock y no gradual como se venía proponiendo, pues los mayores costos acumulados por ese viejo esquema pudieron ser trasladados fácilmente al consumidor final mostrando la falta de competitividad de todo el aparato productivo.

Analizando el texto que lleva como título: “Estrategias para la competitividad de las Pyme”, en el capítulo correspondiente a la competitividad, se encuentra lo siguiente: “En la práctica se puede entender a una empresa como competitiva cuando está capacitada para generar sistemáticamente alguna clase de ventaja que sea aprovechable comercialmente en comparación con el resto de empresas con las que se compiten en el mercado”. (Gómez Gras, 1997).

La competitividad es una de las condiciones necesarias hoy en estos mercados cada vez más abiertos, no basta con producir para el mercado local, no, en la actualidad las empresas no están circunscritas para competir en los mercados locales, hoy las unidades de producción no producen para satisfacer la demanda local, en la época actual el mercado de las empresas está por fuera de su área de influencia.

Ahora bien, es posible creer que una segunda prueba para que una unidad de producción mejore sus niveles de competitividad es la internacionalización, este es el segundo paso y el más decisivo si la empresa quiere competir de una manera más agresiva. Según la enciclopedia “Economipedia”, define este proceso de la siguiente manera: “El término internacionalizarse se emplea para designar la capacidad que alcanza una empresa de poder comercializar sus productos o localizarse en otros países del mundo, que no sea su país de origen” (2019).

Como puede apreciarse con facilidad, la internacionalización es un proceso seguido de la apertura económica y financiera, en esta última se disminuyen las barreras que impiden el libre comercio como las arancelarias y las no arancelarias. La internacionalización es ese segundo paso que tienen que dar las empresas de los países subdesarrollados, pues las multinacionales y grandes empresas de los países desarrollados ya dieron este paso y, por esto es que vemos cientos de empresas extranjeras procesando y produciendo aquí en nuestras economías, para estas empresas resulta mucho más barato instalar una sucursal en cualquier parte del mercado mundial o cerca al lugar en que se encuentre la demanda, esto resulta ser más rentable que estar enviando el producto desde su casa matriz, esto puede asemejarse a un proceso de relocalización empresarial.

Al indagar, un poco más a cerca del proceso de internacionalización se encuentran autores como: Villarreal (2019), quién en su artículo titulado “La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional”, dice lo siguiente:

Definimos la Internacionalización de la Empresa como una estrategia corporativa de crecimiento por diversificación geográfica internacional, a través de un proceso evolutivo y dinámico de largo plazo que afecta gradualmente a las diferentes actividades de la cadena valor y a la estructura organizativa de la empresa, con un compromiso e implicación creciente de sus recursos y capacidades con el entorno internacional, y basado en un conocimiento aumentativo. (p. 58).

Según el autor define el proceso de internacionalización como una estrategia empresarial que busca el crecimiento de la organización en los mercados internacionales, es un proceso evolutivo, lo que indica que ninguna empresa podrá lograrlo si no hace los ajustes requeridos de forma gradual, esto es cierto, ya que la primera actividad de la

internacionalización es que los clientes conozcan su producto en el mercado mundial y luego que su demanda se incremente de forma vertiginosa será necesario la instalación de sus sucursales en ese lugar en el que se origina su demanda.

Al mismo tiempo Arayana (2009), argumenta al respecto:

Bajo el enfoque estratégico, la internacionalización de empresas es el resultado de la adopción de una serie de estrategias en las que se consideran tanto los recursos y capacidades de la empresa como las oportunidades y amenazas del entorno. La internacionalización de empresas consiste en el proceso por el cual una empresa participa de la realidad de la globalización, es decir, la forma en que la empresa proyecta sus actividades, total o parcialmente, a un entorno internacional y genera flujos de diversos tipos (comerciales, financieros y de conocimiento) entre distintos países (p. 18).

Arayana (2009), al igual que Villarreal (2019), definen la internacionalización como una estrategia en la que las empresas deben aprovechar todas las capacidades para competir en los mercados internacionales.

Autores como Mariscal (2016), realizan un recorrido histórico y documental del concepto, categoría y proceso de la globalización, muestra el enfoque que le han dado varios autores y corrientes económicas, argumenta que dicho concepto no es nuevo y se remonta a la época de antes de 1500 hasta llegar a épocas más recientes desde la década de los años 80, inicia el autor el tratamiento del concepto argumentando:

A finales de la década del 1980 y comienzos de la 1990 ocurren importantes acontecimientos con repercusiones mundial como la caída del muro de Berlín y la disolución de la Unión Soviética, la recuperación de la hegemonía de los Estados Unidos, los esfuerzos de modernización y apertura China, la democratización y el crecimiento económico de América Latina, el paso de las Comunidades Europeas a la Unión Europea con su doble horizonte de unión económica-monetary y de unión política, la sociedad de la información, el desarrollo científico-técnico, nuevas emigraciones. (Mariscal, 2016, p. 30).

Sin duda alguna todos estos cambios que trajo la llegada del nuevo siglo a la economía mundial, fueron además de todos necesarios para la mayoría de las empresas de los países de América Latina que habían vivido sobre un modelo de sustitución de importaciones, que no solo impedía mostrar su verdadera competitividad, sino que evitaba que al mercado local pudieran llegar todos los adelantos tecnológicos presentes en el mundo entero, y que estos pudieran ser adquiridos e incorporados dentro de los procesos de producción y que a la vez, permitieran mejorar no solo la productividad empresarial, sino la innovación y la creatividad en los empleados para que las PyMES puedan competir con éxito en cualquier tipo de mercados.

Conclusiones

Las Pymes son unidades de producción que se adaptan fácilmente a los cambios repentinos, tienen una estructura de costos muy flexible, sin embargo, para poder enfrentar con éxito estos nuevos escenarios (apertura económica, internacionalización y la globalización), es necesario que diseñen estrategias que permitan detectar y evaluar en sus empleados la creatividad e innovación con el fin de colocarla al servicio de la organización para mejorar el valor agregado incorporado en los bienes y servicios que ofrecen para competir con éxito en cualquier tipo de mercados.

Teniendo en cuenta la articulación que tienen las PyMES en el mercado, el aporte que hacen en cuanto a la generación de empleo y al PIB, se hace necesario que el gobierno nacional y los gremios económicos del país, comiencen a pensar en una política empresarial nacional que contribuya al fortalecimiento de este grupo de empresas, una de ellas podría ser la conformación de cadenas de valor, la creación de distritos industriales, o las aglomeraciones industriales como se ha hecho en muchos países europeos, de lo contrario seguiremos asistiendo al deterioro y marchitamiento de este tipo de empresas.

Las directivas y la parte administrativa de las PyMES, deben tener en cuenta que si no llevan a cabo los cambios y las transformaciones que se requieren en términos de creatividad e investigación en sus procesos de producción, seguirán marcando la ruta hacia su desaparición, pues no pueden seguir postergando el paso de la innovación incremental a la innovación radical ya que esta última es la que garantiza su competitividad en el mercado.

Referencias bibliográficas

- Arayana, A. (2009). *El proceso de internacionalización de empresas*. TEC Empresarial.
- Baena, J. (2019). *La política de comercio exterior y las exportaciones colombianas*.
Revista de economía interinstitucional, 51-70.
- Coronel, J. y López, J. B. (2019). *La modernización comercial en Colombia: ¿Modernización o trampa?* Revisita Economía Institucional., 2.
- Economipedia. (2 de 09 de 2019). *www.gmail.com*. Obtenido de *www.economipedia.com*
- Gómez, J. (1997). *El significado de la competitividad empresarial*. En J. M. Gómez Gras, Estrategia para la competitividad de las pyme. (pág. 26). España: McGraw-Hill.
- Gonzalez, J. (2001). *La apertura económica, dogma en crisis*. Apuntes del CENES., 68.
- Guarin, A. (2008). *La sustitución de importaciones como medios para un desarrollo sostenible*. Revista Universiada EAFIT, 56-67.
- Guerrero, E. (2004). *Las Pymes y su problemática empresarial*. Análisis de caso. Escuela de Administración de negocios., 118-132.
- Mariscal, N. (2016). *Globalización, Unión Europea, globalización*. Cuadernos Europeos de Deusto, 27-58.
- Marjorie, J. (23 de XI de 2016). *Google*. Recuperado el 23 de XI de 2016, de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/creatividad.shtml>
- Mesa, I. (2008). *Innovación. La única manera de construir futuro*. Medellín, Colombia.: EPM Telecomunicaciones S.A.S.E.S.P.

- Paniagua, R. (2010). *Las MiPymes colombianas, escenario estratégico para la creatividad*. Escenarios., 31-39.
- Pittaluga, C. (2012). *La creatividad como producto, invención e innovación*. Debates IESA, 24-27.
- Públicos., I. (23 de 9 de 2017). *Las Pymes son la verdadera locomotora económica Colombiana*. Obtenido de Google: <https://www.incp.org.co/las-pymes-la-verdadera-locomotora-economica-colombiana/>
- Villarreal, O. (2019). *La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea*. Cuadernos de gestión., 2.
- Zerpa, P. (2012). *La creatividad como producto inversión e innovación*. Debates IESA., 24-39.

CAPÍTULO III

TEORÍA DE LAS CAPACIDADES UNA ALTERNATIVA EN LA BÚSQUEDA DEL BIENESTAR SOCIAL

Arcés Rojo Ardila

Estudiante de Maestría en Finanzas de la Universidad de Antioquia. Contador de la Corporación Universitaria U de Colombia. Economista de la Universidad de Antioquia. Docente investigador de la Corporación Universitaria U de Colombia. Correo electrónico: coorfinanzas@udecolombia.edu.co.

John Freddy Castro Álvarez

Magíster en Gestión de las Organizaciones. Docente investigador de la Corporación Universitaria U de Colombia, Medellín. Correo electrónico: investigaciones2@udecolombia.edu.co.

Resumen

La economía del bienestar busca estudiar la eficiencia económica, la justicia y el bienestar social. La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la teoría de las capacidades como alternativa de análisis del desarrollo en América Latina, este trabajo está dividido en dos partes, en la primera se hace un análisis teórico del tema, se compara la teoría de las capacidades con la teoría neoclásica que ha sido la propuesta dominante durante mucho tiempo, la segunda pretende analizar el desarrollo económico y social en Iberoamérica, teniendo como base esta teoría alternativa del desarrollo social y haciendo énfasis en la diferencia de desarrollo económico y social. Esta investigación es de tipo bibliográfica, descriptiva, cualitativa. La teoría de las capacidades fue propuesta por Amartya Sen, analiza el desarrollo humano a partir de las libertades de los individuos, a diferencia de la visión del utilitarismo económico que considera el bienestar solo desde lo material, esta nueva mirada permite analizar la capacidad de las personas para tomar ventaja de su potencial. Palabras clave: economía del bienestar, desigualdad económica, índices de desigualdad económica, teoría de las capacidades.

Palabras clave: desigualdad económica, economía del bienestar, índices de desigualdad económica, teoría de las capacidades.

CAPACITY THEORY AN ALTERNATIVE IN THE SEARCH FOR SOCIAL WELFARE

Abstract

Welfare economics is the branch of the economy that studies economic efficiency, justice and social welfare. The main objective of the present research is to analyze the theory of capacities as an alternative for development analysis in Latin America, this research is divided in two parts, the first one makes a theoretical analysis of the subject, it compares the theory of capabilities with the neoclassical theory that has been the dominant proposal for a long time. The second one analyzes the economic and social development in Latin America, based on this alternative theory of social development and emphasizing the difference in economic and social development. This is a bibliographic, descriptive and qualitative study. The theory of capabilities was proposed by Amartya Sen, it analyzes human development from the freedoms of individuals, unlike the vision of economic utilitarianism that considers welfare only from the material, this new view allows people to analyze their ability to take advantage of their potential.

Keywords: economic inequality, indices of economic inequality, theory of capabilities, welfare economics.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

Una de las mayores preocupaciones de la Economía desde los tiempos de Adam Smith, ha sido demostrar cómo a través del mercado se logra una distribución eficiente de todos los bienes y servicios producidos en una sociedad. Con el desarrollo del equilibrio general walrasiano, se muestra que los mercados pueden lograr una armonía total, lo que lleva a un equilibrio social entre compradores y vendedores, logrando así obtener un máximo nivel de bienestar, sin embargo éste solo logra explicar el bienestar material.

Otra de las preocupaciones de la economía es mostrar como por medio del mercado las sociedades pueden ser prosperas, en síntesis con lo anterior se busca explicar cómo el sistema capitalista es mejor que los sistemas que la anteceden.

Sin embargo, la evidencia muestra que debido a los fallos del mercado éste no logra cumplir con este objetivo. Se plantea como alternativa la participación del Estado como ente capaz de corregir dichos fallos y así obtener un máximo nivel de bienestar social, pero esta alternativa tampoco ha sido la solución.

El principal objetivo de esta investigación es realizar un estudio de la teoría de las capacidades como alternativa en la búsqueda de un mayor nivel de bienestar material y social de las personas, para posteriormente estudiar el nivel de bienestar en los países de América Latina a la luz de esta propuesta teórica.

Problema de investigación

Nusbaum (2012), afirma que durante mucho tiempo por parte de los economistas y las entidades encargadas de diseñar las políticas públicas, mostraron una forma equivocada de analizar el bienestar humano, no se miró de forma integral sino parcializada al tener en cuenta solo el lado material, que mira el bienestar por el lado de los ingresos, lo que genera un sesgo en cuanto al bienestar social de las personas.

Es por ello, que la teoría de las capacidades es una propuesta al análisis del bienestar humano, desde otra óptica que busca medir el desarrollo de una sociedad no solo desde el lado material (económico) sino de una forma integral, esta teoría parte de la premisa de que los seres humanos nacen con unas capacidades que pueden explotar, con lo cual pueden tener una participación más activa en la sociedad y pueden lograr los objetivos que se propongan. Sin embargo, para que las personas puedan llevar a cabo el tipo de vida que elijan, se debe dar un entorno favorable que le posibilite tener libertades políticas, económicas y sociales que le permitan llevar a feliz término los objetivos que se proponga.

Nussbaum y Sen son considerados los principales autores de esta teoría, manifiestan que si los seres humanos pueden desarrollar sus capacidades, pueden llevar a cabo el tipo de vida que prefieran, lo que se traduce en un mejor desempeño económico acompañado de altos niveles de bienestar, no solo desde el punto de vista económico.

Formulación del problema de investigación

Teniendo en cuenta lo anterior, el principal interrogante que se plantea en esta investigación es: ¿La teoría de las capacidades permite explicar de forma integral el desarrollo humano, siendo así una alternativa de análisis del bienestar social?

Justificación

Las sociedades latinoamericanas desde la época de la colonia han tenido un desempeño económico pobre, acompañado de corrupción por parte de los gobiernos, esto se ha visto reflejado en los bajos niveles de desarrollo económico y social.

Teniendo en cuenta el Índice de Desarrollo Humano (IDH) como indicador multidimensional del bienestar, para el año 2018 según los datos de las Naciones Unidas, solo tres países de la región están dentro del rango considerado muy alto: Chile, Argentina y Uruguay, en un rango alto están: Costa Rica, Panamá, Cuba, México, Colombia, Venezuela, Brasil, Ecuador, Perú, Bolivia, República Dominicana, y Paraguay, en un rango medio se clasifican: El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Honduras y en un rango bajo está Haití. En este sentido, se puede concluir que en América Latina el 80% (que son los que tienen un IDH alto y medio) se consideran en vía de desarrollo, por su parte Haití que es considerado pobre, tienen muchos retos en materia de bienestar social para sus habitantes.

En la búsqueda del bienestar social, la teoría de las capacidades es una alternativa para mejorar la sociedad, y poder desarrollar situaciones donde las personas puedan llevar a cabo el tipo de vida que prefieran y así contribuir con un mejor desempeño económico, ahora bien, para llevar a cabo este tipo de propuesta se requiere que se dé un entorno favorable en cuanto a las libertades sociales, que comprenden aspectos económicos, políticos y ambientales que permitan mayores oportunidades sociales, que garanticen procesos transparentes. Esto lleva, a que los gobiernos latinoamericanos tengan gran responsabilidad en cuanto al tema del desarrollo, ya que deben garantizar un entorno favorable, lo que implica un mejor diseño de las políticas públicas, para garantizar oportunidades ciudadanas.

Marco teórico

Los principales aportes teóricos en el campo de la teoría de las capacidades se deben Amartya Sen, economista que ha hecho grandes aportes a las teorías del bienestar, la justicia y el entendimiento de la pobreza, ha hecho significativos avances en cuanto a la medición de las desigualdades económicas y al desarrollo social al realizar aportes

significativos a la metodología del Índice de Desarrollo Humano (IDH) y Martha Nussbaum quien ha luchado por conseguir una ética universal y por los derechos de las mujeres, así mismo ha realizado significativas contribuciones en el tema del desarrollo económico y social. Para el entendimiento de la teoría de las capacidades es muy importante la obra de Nussbaum (2012), quien parte de las ideas básicas para un público no especializado en el tema, en este trabajo se tiene en cuenta el alcance, las limitaciones y aplicaciones del mismo. Otro aspecto a resaltar es que la autora en algunos puntos toma posiciones diferentes a Amartya Sen, lo que hace que el modelo se vuelva más enriquecedor.

En cuanto, al análisis del mercado Nadal (2010), realiza un estudio desde el punto de vista ortodoxo de la economía, parte de los principales postulados de estudio del mercado trazado por Adam Smith, quien busca mostrar de manera científica que el sistema de oferta y demanda es autónomo y por medio de este los seres humanos pueden tener un mayor bienestar que sus antecesores que vivieron bajo el esclavismo y el feudalismo. Este autor continua haciendo un análisis del equilibrio general que es el máximo desarrollo que ha tenido la economía en cuanto a demostrar que los mercados pueden funcionar de manera armónica sin necesidad de la coordinación de ningún agente en cuanto a la formación de precios.

Con respecto, al estudio del bienestar en el equilibrio general se tienen los aportes de Pareto quien consideraba que el máximo nivel de eficiencia del mercado se logra cuando el nivel de bienestar de un agente no se puede mejorar porque afecta el bienestar de otra persona. Igualmente en este texto se revisan los principales postulados del equilibrio general en cuanto a la unicidad, estabilidad y formación de precios. Por su parte, Sen (1997), critica la teoría propuesta por Pareto, ya que ésta no tiene en cuenta las dotaciones iniciales de los agentes en el mercado, lo que implica que el óptimo paretiano tiene problemas de equidad.

En esta obra, el autor muestra los principales postulados de la teoría de las capacidades que partiendo de los diferentes tipos de libertades que deben tener los seres humanos, para lograr desarrollar sus capacidades en el mercado y la sociedad.

En este mismo sentido Urquijo (2014), presenta una síntesis de la teoría de las capacidades, logrando abordar de manera sucinta el tema, parte de un análisis de los postulados básicos, luego muestra la relación que tienen los denominados funcionamientos con las capacidades y el bienestar social.

Metodología

Esta investigación en curso es de tipo bibliográfico, descriptiva y cualitativa, actualmente se ha llevado a cabo en varias etapas y se deben continuar con otras etapas para su culminación. La primera fue realizar un anteproyecto con el fin de ver su viabilidad e importancia, el tema tuvo el visto bueno del comité de investigación de la universidad y se determinó que es muy importante analizar esta teoría que presenta una medida alternativa de análisis de bienestar para la humanidad.

Inicialmente se realizó una revisión bibliográfica de los autores más representativos en el estudio del tema con el fin de consolidar el estado del arte, y entender sus principales postulados como alternativa del desarrollo económico y social. En una etapa posterior se pretende hacer un análisis del nivel de desarrollo y bienestar de América Latina teniendo como base la teoría de las capacidades.

Para este objetivo se busca hacer el estudio de cada uno de los países analizando los siguientes temas:

Análisis macroeconómicos con el fin de determinar cómo ha sido el desempeño económico en cada país, para lo cual se debe analizar la evolución del producto interno bruto (PIB), así mismo se debe analizar la desigualdad económica con el fin de revisar la concentración de la riqueza, por medio de indicadores como son el coeficiente de Gini y el IDH.

También se debe observar las políticas públicas, con el fin de determinar la eficiencia de los estados latinoamericanos en la solución de problemas de la ciudadanía y así determinar la relación de éstas con las libertades políticas que pueden tener los agentes en cada uno de estos países.

Otra variable objeto de estudio es la educación, ya que esta es una de los principales indicadores de desarrollo social que pueda tener una población. Para esto se debe mirar los niveles de educación básica, media y superior y las oportunidades que tienen las personas para acceder a ella. Por último, se debe analizar el tema de la salud en cuanto a cobertura, acceso por parte de la población vulnerable, análisis de la esperanza de vida al nacer.

Con el estudio de estas variables y un análisis en conjunto de ellas se logrará determinar el aporte de la teoría de las capacidades para el entendimiento del desarrollo social y humano de los latinoamericanos.

Análisis de los resultados

Economía del bienestar

Esta rama de la economía estudia el bienestar general, analizando la forma cómo se puede obtener un máximo social en la producción y distribución derivado de la eficiencia económica del mercado, comprobar si existe, y de existir por medio de qué sistema económico se llega a él, a este campo de la economía pertenecen la justicia distributiva, el estudio de la pobreza y el desarrollo económico.

Para los economistas clásicos y neoclásicos, la forma de llegar a un máximo social es por medio de los mercados competitivos. A partir de la crisis del 29 algunos economistas consideran que para que se logre el bienestar social debe intervenir el estado, ya que por medio de la asignación de los sistemas de precios no es posible porque existen fallos en los mercados y estos hacen que se deteriore la calidad de vida de las personas.

Desde el punto de vista de la economía, el bienestar es material, y está determinado por el crecimiento económico, ya que éste indica que la sociedad ha sido capaz de incrementar el nivel de bienes y servicios disponibles en esta economía. Este análisis es muy controvertido ya que solo tiene en cuenta la parte material o monetaria, y lleva a situaciones como la siguiente: se tienen dos personas en un momento dado con el mismo nivel de ingreso monetario, según la teoría del mercado, tienen el mismo nivel de bienestar social, pero no se tienen en cuenta los problemas que pueden tener en cuanto

a vías de acceso a la vivienda, calidad de vida, acceso a agua potable y calidad de vida en general.

Dentro de la teoría económica, el enfoque utilitarista ha sido dominante como metodología para explicar el bienestar, desde este enfoque se parte de la premisa que el bienestar está determinado por la utilidad que les brinda el consumo a los agentes, así mismo afirma que se debe buscar la mayor felicidad para el mayor número de personas, sin embargo, desde esta óptica el bienestar se sigue viendo solo desde el punto de vista material y es muy complejo de cuantificar y analizar ya que su medida es muy subjetiva.

En los años ochenta surgen nuevas teorías que proponen que el bienestar social se puede lograr a partir de las libertades individuales, esto hace que sea totalmente diferente a la perspectiva económica ya que esta no parte de lo material sino de lo humano, sin dejar por fuera el lado material, por lo tanto se puede decir que el análisis del bienestar desde la teoría de las capacidades es un caso general y la óptica economicista es un caso particular.

La teoría de las capacidades ha sido desarrollada principalmente por el economista Amartya Sen, quien además tuvo ingentes contribuciones en la construcción del Índice de Desarrollo Humano y en el enfoque humano en la teoría del bienestar, su objetivo principal ha sido mostrar que las personas pueden vivir el tipo de vida que prefieran, si tienen un entorno de libertades que le permita llevar a cabo este cometido.

El mercado

El mercado es el espacio físico o virtual en el cual los agentes económicos intercambian los bienes y servicios, por medio de los precios que se forman a través de la oferta y la demanda. Una de las principales características que los economistas han buscado demostrar es que éste se autorregula, es decir que no necesita de la intervención de ningún agente para cumplir con su misión de distribuir todos los bienes y servicios que se producen en una economía.

Desde el punto de vista teórico, el tipo de mercado ideal es aquel en el que los precios se forman por sí solos, a través de las fuerzas de la oferta y la demanda sin la

intervención de ningún agente económico, desde la teoría económica se considera que esto es posible solo cuando hay un gran número de compradores y vendedores, lo que lleva a que ningún agente influya en el mercado, llevando la formación de precios de forma autónoma, a este tipo de mercado se le conoce como mercado competitivo y es el referente de un mercado ideal. Por lo tanto, se considera que este tipo de mercado es eficiente y genera bienestar material a las personas.

El denominado óptimo de Pareto, ha estado dentro de la ortodoxia económica, que busca mostrar que la distribución del mercado es óptima, esta teoría se compone de dos postulados básicos, el primero afirma que a través del intercambio mercantil se logra el máximo bienestar, en el punto donde el bienestar de un agente no se puede mejorar porque afecta el bienestar de otra persona, el segundo postulado afirma que todo resultado eficiente en el mercado es eficiente, en el sentido de Pareto.

La propuesta de la teoría de las capacidades fue planteada por Sen (2000), uno de los principales problemas que ofrece la teoría de mercado en cuanto al análisis del bienestar es que el óptimo de Pareto no tiene en cuenta la distribución inicial de recursos, lo que implica que en un punto eficiente puede haber alguien que posee unas condiciones bajas de bienestar y otro agente las puede mejorar a pesar de que está en mejores condiciones que la otra persona, es decir que si tenemos dos personas A y B, y $B <$ bienestar que A, si A puede incrementar su bienestar sin empeorar el de B, entonces A incrementa su bienestar y B permanece igual, esta situación es incorrecta desde el punto de vista de la equidad, pero es óptima en el sentido de Pareto.

En conclusión, el mercado permite hacer una aproximación al estudio de bienestar, sin embargo se hace un análisis unidimensional al tener en cuenta solo la variable ingresos, la otra dificultad que presenta es que no tiene en cuenta las dotaciones iniciales de los agentes para participar en el mercado, lo que lleva a que se tengan problemas de equidad.

Teoría de las capacidades

La teoría de las capacidades fue desarrollada por el economista indio Amartya Sen, éste enfoque está basado en las libertades, económicas, políticas y sociales que

necesitan los seres humanos para lograr el tipo de vida que desean. Esta teoría es un nuevo paradigma en el campo del desarrollo y las políticas públicas que busca establecer el desarrollo humano.

Según, Nussbaum (2012) se parte de dos preguntas fundamentales:

¿Qué son capaces realmente de hacer las personas?

¿Qué oportunidades tiene verdaderamente a su disposición para hacer o ser lo que pueda?

“La libertad entendida como capacidad. El concepto de capacidad expresa la libertad real con la que una persona debe contar para alcanzar aquello que valora” (Urquijo M. 2014).

En este mismo sentido, Urquijo, M (2014), afirma que: “Una capacidad, en otras palabras, no es más que las diversas combinaciones de funcionamientos que se pueden conseguir, como habilidad para estar bien nutrido, tener buena salud, y la posibilidad de escapar de la mortalidad evitable y prematura”.

Entendido el desarrollo económico como el crecimiento de la producción acompañada de un incremento del bienestar, desde este planteamiento, la ausencia o el deterioro de las capacidades es un indicador de desigualdad social, no solo económica, además de una carencia en el bienestar y una frágil calidad de vida que se puede presentar en esta sociedad.

Sen (1998), hace énfasis en que para una mejor comprensión del papel de las capacidades humanas se debe tener en cuenta:

- Su relación directa con el bienestar y la libertad de las personas.
- Su función indirecta a través de su influencia en la producción económica.
- Su función indirecta a través de su influencia en el cambio social.

Nussbaum y Sen (2012), afirman que un sistema político debe procurar como mínimo un nivel básico de las siguientes diez capacidades principales:

- Vida: implica tener una vida con una duración normal, no tener una muerte prematura o llegar a un nivel donde la vida no merezca la pena vivirla.
- Salud física: poder mantener un nivel de salud donde se tenga en cuenta la reproductiva, tener una alimentación adecuada, disponer de un lugar apropiado para vivir.
- Integridad física: significa que las personas se pueden desplazar de un lugar a otro, estando protegido de ataques violentos incluyendo las agresiones sexuales y la violencia doméstica, disponer de oportunidades para la satisfacción sexual y elección en cuestiones reproductivas.
- Sentidos, imaginación y pensamiento: poder utilizar los sentidos, la imaginación y el pensamiento de un modo verdaderamente humano.
- Emociones: es poder sentir apego a personas, animales o cosas externas a nosotros mismos.
- Razón práctica: significa que se puede formar una concepción del bien y del mal y poder planificar su propia vida.
- Afiliación: es poder vivir en comunidad, y poder participar en las diversas formas que se presenten en la sociedad.
- Otras especies: poder vivir con los animales, plantas y el mundo natural de una forma respetuosa.
- Juego: poder disfrutar de la diversión.
- Control sobre el propio entorno: político y material.

Si las personas logran potencializar al máximo sus capacidades, la sociedad se verá beneficiada por un mayor bienestar social y económico, sin embargo una de las mayores críticas que tiene este enfoque es que las capacidades no pueden ser observadas directamente debido a que los datos que se necesitan para medir el conjunto de capacidades serían muy extensos y hay muchas dificultades para obtener toda la información, esto hace que por el momento esto sea una propuesta teórica que busca el desarrollo económico a partir de las libertades individuales.

La pobreza vista desde esta propuesta teórica, es novedosa y totalmente diferente a la posición ortodoxa que se tiene desde la económica que la considera como una carencia de ingresos monetarios. Desde este enfoque se puede considerar como una privación de las capacidades, lo que lleva a una falta de libertades y a su vez estas carencias generan desigualdades económicas, de oportunidades, de libertades y de equidad.

Conclusiones

El análisis del bienestar visto desde el punto de vista del mercado se puede considerar como un caso particular de la teoría de las capacidades debido a que desde este punto de vista el nivel de bienestar de una población se mide de forma unidimensional al tener en cuenta solo los ingresos monetarios, lo que lleva a que se tenga una imagen distorsionada del nivel de bienestar de las personas.

Por su parte la teoría de las capacidades tiene en cuenta el desarrollo social basado en una serie de variables como los ingresos, la libertad y la capacidad que tienen las personas de lograr los objetivos que se propongan, esto hace que los agentes tengan un mejor desempeño en el campo laboral lo que se traduce en incrementos del producto interno bruto.

Como puede verse desde el enfoque del mercado se analiza el bienestar partiendo del desempeño del mercado, mientras que desde la teoría de las capacidades se parte de las libertades que deben tener las personas, para que así puedan desarrollar sus capacidades y así contribuir con un mayor desarrollo económico y social.

Referencias bibliográficas

Nadal, A. (2010). *El Concepto de Mercado*. Universidad Autónoma de México.

Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades*, Barcelona, Paidós, pp 13-16 y 37-56.

Sen, Amartya. (1997). *Mercados y Libertades*. Logros y Limitaciones del Mecanismo de Mercado en el Fomento de las Libertades Individuales. En A. Sen, Bienestar, Justicia y Mercado. (págs.. 123-153). Barcelona: Paidós.

Sen, A. (1998). *Capital Humano y Capacidad Humana*. Cuadernos de Economía Universidad Nacional de Colombia, Vol. XVII, No. 29. Segundo semestre de 1998, pp 67-72.

Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*, Bogotá, Editorial Planeta, pp 76-113.

Urquijo, M. (2014). *La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen*. Edetania , 63-80.

CAPÍTULO IV

EL ACERTIJO DEL RECONOCIMIENTO DE NEVERDEEN EN CONTRASTE DE LAS TEORÍAS DE HONNETH Y TAYLOR

Nelson Lay Raby

Doctor en Sociología, Universidad Nacional Andrés Bello. Correo electrónico: nelson.lay@unab.cl.

Margel Parra Fernández

Universidad de la Costa. Doctoranda en Psicología. Correo electrónico: margel.alejandra@gmail.com.

Marcela Rodríguez Borbarán

Magíster en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: marce.borbaran@hotmail.com.

Resumen

En esta investigación se busca hacer una reflexión teórica con el fin de (III) describir la posición de Jan Neverdeen (posición de avanzada y con un trasfondo de globalización) en torno a lo que ha denominado el “acertijo del reconocimiento”. La metodología a la base de este capítulo se enmarca en el paradigma cualitativo bajo el tipo de investigación documental de revisión bibliográfica con un análisis interpretativo del fenómeno del “reconocimiento”. Como resultado se presentará el análisis interpretativo de los documentos revisados y referencias bibliográficas en torno al fenómeno del reconocimiento y la descripción del hibridismo, idea central en el pensamiento de Neverdeen. Posteriormente, se verá –resumidamente– que no obstante el concepto de reconocimiento ha sido cada vez más habitual en el discurso político y sociológico, no es una fórmula única y que los diversos tratamientos que ha recibido no son del todo compatibles entre ellos. Se presentarán la postura de Honneth (IV) y Taylor (V). Finalmente se presentarán discusiones y conclusiones respecto de cómo el planteamiento de Neverdeen tiene algún acople (VI y VII) en las teorías de reconocimiento mencionadas anteriormente.

Palabras clave: hibridismo, multiculturalidad, reconocimiento.

THE RIDDLE OF THE NEVERDEEN RECOGNITION IN CONTRAST TO THE THEORIES OF HONNETH AND TAYLOR

Abstract

This research seeks to make a theoretical reflection in order to (III) describe the position of Jan Neverdeen (advanced position and with a background of globalization) around what he has called the “puzzle of recognition.” The methodology at the base of this chapter is part of the qualitative paradigm under the type of bibliographic review documentary research with an interpretive analysis of the phenomenon of “recognition.” As a result, the interpretative analysis of the reviewed documents and bibliographic references about the phenomenon of recognition and description of hybridism, a central idea in Neverdeen’s thinking, will be presented. Subsequently it will be seen - in summary - that despite the concept of recognition has been increasingly common in political and sociological discourse, it is not a unique formula and that the various treatments it has received are not entirely compatible with each other. The position of Honneth (IV) and Taylor (V) will be presented. Finally, discussions and conclusions will be presented regarding how Neverdeen’s approach has some coupling (VI and VII) in the recognition theories mentioned above.

Keywords: hybridism, multiculturalism, recognition.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

Existen múltiples teorías del reconocimiento: Ricouer, Kymlicka, Tully, Marion, entre otros pero tal vez las tres teorías más ricas y complejas (Thompson, 2006) sean las de Charles Taylor, Axel Honneth y Nancy Fraser, cada una de estas teorías posee principios normativos y una gran incidencia en aplicaciones más prácticas, por ejemplo, en la filosofía del derecho, es decir, de una forma aun más aplicada en el ejercicio del derecho (en las naciones que se rijan por él). Cada una de las diferentes teorías de reconocimiento aporta un punto de vista y enfatiza algún aspecto del reconocimiento, incluso una teoría de cómo ese reconocimiento se debe dar (lo normativo), en cuál plano o esfera y en qué condiciones. Por ejemplo, el texto más influyente (Thompson, 2006) respecto a Teoría del reconocimiento es el de Charles Taylor (Taylor, 1994), en el cual

se plantea en el año 1992, cómo se debería dar el reconocimiento civil de ciudadanos en la ciudad canadiense de Quebec, en relación al uso y aprendizaje del idioma francés (en empresas y escuelas correspondientemente), es decir, contextualiza las condiciones de aparición del reconocimiento. Un aspecto que ha sido problemático en relación con la teoría del reconocimiento es la creciente e incesante globalización, la que desdibuja los límites de conceptos que otrora eran fijos: estado nación, cultura, conformación de sí mismo, etc. Es en específico en este punto, el de la globalización, que las ideas de Jan Neverdeen pueden ser de utilidad, pero no sin antes compararlas con las teorías más elaboradas y complejas: Taylor y Honneth, por ver si presenten algún punto en común o potencial aporte. Es por ellos que esta investigación busca hacer una reflexión teórica de la posición de Jan Neverdeen en torno a lo que ha denominado el “acertijo del reconocimiento”

Fundamentación teórica

El acertijo del reconocimiento de Neverdeen

Jan Neverdeen Pieterse aborda en un capítulo de su libro “Globalization & Culture, Global Mélange” (Nederveen Pieterse, 2020) lo que denomina el “acertijo del reconocimiento y la reacción antihibridista”. La idea principal detrás del hibridismo es que es algo ya común a todos nosotros, y que todos estamos compuestos por elementos culturales que se han mezclado, y en cierto modo todos somos huellas a través de diversos lugares y en forma de identidades. Esto iría más allá de la idea de clasificar las experiencias de una forma cosmopolita y extraordinaria y se sostiene que este tipo de experiencias se han convertido en algo habitual y ordinario (Neverdeen, 2004).

El autor Neverdeen (2004), propone que se debe resaltar lo híbrido y constata que esta exaltación ha estado largamente ausente dentro de la forma de panorámica de observar las distintas categorías sociales y en las formas de visualizar lo multicultural.

Entiende también que el hibridismo no es algo que él haya inventado:

...no es obvio porqué el término “hibridismo” se ha quedado pegado como el título general para estos tipos de fenómenos (culturales). Como palabra apareció en el siglo XIX (Young 1995:6). En francés *bricolage*

ha sido un término común; mezcla, fusión, unión son otros términos y matices con largos lineamientos de los términos cuasi-científicos hibridismo. Mezcla juega un papel en la agricultura (mezcla de cultivos), cocina (ingredientes), tejeduría (tejidos), sanación (hierbas, métodos), arte (géneros, materiales), moda (estilos) etc... (Neverdeen, 2004).

No obstante, no pertenecerle la autoría de la idea hibridista, si la defiende tenazmente contra los argumentos antihibridistas. De acuerdo con los argumentos antihibridistas, el hibridismo es poco auténtico y el multiculturalismo muy liviano. Por eso Neverdeen examina estos argumentos para detallar la perspectiva hibridista, y resaltar la profundidad histórica que le faltan a los detractores del hibridismo. Así es como dedica buena parte de su capítulo a la *longue durée* y propone múltiples capas históricas del hibridismo.

El hibridismo sería algo que ha existido a lo largo de la historia, con variabilidad en la intensidad con que se manifiesta, pero lo que se debe atender particularmente es la política respecto a los límites.

La tesis que sostiene Neverdeen es que se “es muy proclive socialmente a la fetichización de los límites” (Neverdeen, 2004). Lo que se ha esencializado son los límites, y no se ha entendido que existe un hibridismo que ha variado en el transcurso del tiempo y para diferentes culturas conformando así diferentes patrones de hibridismo. Así llegamos a la centralidad del argumento pro-hibridismo: que problematiza los límites.

Se debe problematizar los límites, puesto que, no obstante, uno los tome como dados, estos están contruidos en un *bricolage* que se ha improvisado a veces de formas insospechadas, como en el caso de Howe (1998), mostrado por Neverdeen (2004), donde se describe como el afrocentrismo deriva de múltiples demandas y métodos con orígenes europeos.

No propugna el autor respecto a la desaparición de los límites, sino que entiende que estos seguirán existiendo porque tienen asociada una emoción a la base, cumplen una función en la vida social y están relacionados con el poder. Más que pensar el hibridismo como una forma ideológica, como una herramienta de control de las elites burguesas, Neverdeen piensa que “el flujo de nuestro tiempo es tal que la contingencia

de los límites es hoy, a través de las clases, una experiencia más común que nunca”. (Neverdeen, 2004).

Así, el hibridismo como perspectiva implicaría afirmaciones en el plano empírico, teórico (como herramienta analítica) y normativo (como una forma de crítica a los límites y de cómo se puede valorar las mixturas en ciertas relaciones de poder y contextos).

Con respecto a la idea de reconocimiento, Neverdeen reconoce que se ha producido recientemente una apertura a las políticas de la diferencia, constituyéndose en una meta normativa el cambio a esta perspectiva de diferencia y reconocimiento. No obstante, esta nueva meta trae aparejado nuevos problemas:

... ¿cuál es la relación entre identidad y clase y entre reconocimiento y justicia social? ¿Qué hay del reconocimiento de la más pronunciada diferencia de todas, la brecha del desarrollo mundial? Esta indagación se focaliza en la pregunta de acerca de que cuando reconocemos a “otros” ¿de acuerdo con qué límites reconocemos a estos “otros”? ¿Cuándo reconocemos diferencia, qué hay de las “diferencias internas”? ¿Qué hay de aquellas diferencias que están entre categorías e identidades combinadas? ¿Hasta qué punto es el reconocimiento una función de las categorías de conocimiento y marcos cognitivos disponibles en los cuales uno mismo y otros son identificables y reconocibles? ¿Puede ser que el reconocimiento es un ejercicio en reproducción, reciclando las categorías en las cuales las relaciones sociales existentes han sido codificadas mientras se estiran sus significados? (Neverdeen, 2004, p. 219).

Estas son algunas de las múltiples interrogantes que se formula inicialmente para llegar a su forma de entender el reconocimiento. El reconocimiento referiría a una voluntad pública o socialmente válida de afirmar las diferencias como son percibidas (Neverdeen, 2004). Pero aparejado a esto aparece su sospecha de que habría diferencias que tal vez no son percibidas, puesto que habría límites de identidades que no obstante existir no estarían dibujadas en los mapas sociales y culturales.

Su propuesta de reconocimiento apunta a que el movimiento general del hibridismo y lo que se desprende él (no obstante, su dificultad de ser mapeado) ayude a reconocer

el límite y la contingencia de otros tipos de mapa, a poder reconocer la liminalidad, lo intersticial en los límites y que esto sea colectivamente consciente.

El reconocimiento a juicio de Neverdeen ha pretendido con anterioridad "...estirar o reevaluar los límites sociales, pero no los transgrede..." (Neverdeen 2004:220). Su diagnóstico es que el problema estriba en que se resaltan algunas identidades y otras quedan en segundo plano en una penumbra, sin reconocimiento.

Así, el reconocimiento sería una lucha por el conocimiento, siendo el hibridismo un "... viaje dentro del acertijo del reconocimiento..." (Neverdeen 2004, p. 220). Sucedería de esta forma porque es el hibridismo lo que no se ha mapeado, ni acomodado dentro de la forma de ver la multiculturalidad. Ejemplifica que recién en el censo del 2000 en Estados Unidos se incluyeron ítems que permitieron obtener datos de las múltiples identificaciones culturales: caucásicos, africanos, hispánicos, etc. Este reconocimiento público de múltiples identidades considera que también ha sido controversial principalmente para las minorías de las cuales es de gravitancia que se reconozcan las cifras que los representan en la sociedad.

Neverdeen (2004), entiende que el cruce de los límites no es pura ganancia, y total gratuidad, puesto que simultáneamente algunos límites decrecen, otros aparecen y otros se mantienen, en consecuencia, como se erosionan los límites nacionales de la autoridad gubernamental y los límites étnicos o religiosos, emergen en su lugar límites de patrones de consumo y nombres de marca. De esta forma se labran nuevos espacios de poder, pero también algunos límites se desvanecen, las diferentes capacidades de las personas para cruzar los límites y la movilidad aparecen en primer plano, espacios virtuales, límites cognitivos y guerra cibernéticas aparecen. Otro asunto complejo es la relación entre la diversidad cultural y la biodiversidad.

Así propone entrar en la política crítica del hibridismo, con un cambio y nueva conciencia, que permita tener una nueva forma de ver las dinámicas de formación de grupos y desigualdad social: "...Esta conciencia crítica es llevada más allá por el reconocimiento más que ser suprimida por el hibridismo".

El reconocimiento según Axel Honneth

Axel Honneth en el año 1980, junto a Hans Joas publican “*Soziales Handeln und menschlich Natur*”, cuya ambición fue la de reestablecer la conexión con la tradición germana de antropología filosófica de manera de poder defender “una noción significativa de progreso histórico” (Heidegren, 2002, p. 434). En esta obra ambos autores intentaron establecer un marco teórico bajo el cual el materialismo histórico pudiera estar enraizado en una reconstrucción antropológica de las capacidades humanas para la acción. Para ello se subrayó el carácter intersubjetivo y situado de la acción humana, herencia intelectual de George Herbert Mead.

Posteriormente Honneth introduce en su obra el concepto de “conciencia de injusticia” que refiere a las experiencias de injuria e injusticia situadas históricamente. Este tipo de experiencias comúnmente hayan una expresión verbal (aunque a veces poco articulada) de protesta y lucha, pero que indirectamente articulan lo que se puede llamar una moral social no escrita. A través de estas experiencias y reacciones a la injusticia se podría ubicar un punto de referencia preteórico para una crítica normativa. (Heidegren, 2002, p. 435).

Luego, en su obra, “Crítica del Poder”, en conexión con su discusión crítica con la obra de Habermas, Honneth escribe acerca de la necesidad de entender la racionalidad social tal como un proceso continuo de conflicto motivado por la moralidad y luchas entre clases sociales, o como una “lucha entre clases por el reconocimiento social” en una “situación de reconocimiento mutuo” como un fin ideal (Heidegren, 2002, pág. 435).

O dicho en sus propias palabras: “que en la tradición crítica de Horkheimer, Adorno, Habermas, Foucault¹ se había omitido un determinado tipo de la disputa social, llamada “la lucha moral”. La lucha moral era entonces aún un boceto acerca de un enfrentamiento social o de conflictos sociales no motivados tanto por los intereses económicos sino más bien, por tener efectos en la comunidad social, en la sociedad. (Honneth, Reconocimiento y Justicia: una entrevista con Axel Honneth, 2004).

¹Honneth busca incorporar a Foucault dentro de la tradición crítica.

Esto lo llevó finalmente de vuelta al modelo de lucha de reconocimiento encontrado en los escritos de Hegel del período de Jena (1801-1806) (Heidegren, 2002); (Honneth, 1995), intentando hacer fructífera para la teoría social la idea hegeliana de lucha por el reconocimiento.

Lo que apunta Honneth es una moral antropológica motivada por el conflicto y la lucha. (Honneth, 1995, pág. xviii). Acopla el concepto pensado por George Herbert Mead de “Yo” dentro de la dinámica interna de los movimientos de reconocimiento. El “Yo” es la contraparte de la socialmente más conformista “Mi”, que se interpreta como una reserva de energías físicas que brindan a cada sujeto la pluralidad de posibilidades sin límite para formar su identidad. Su teoría del reconocimiento explica que para que una persona pudiera desarrollar su identidad principal debiera existir un reconocimiento en tres esferas que están relacionadas con las relaciones primarias (amor y amistad), relaciones jurídicas (derechos) y comunidades de valor (solidaridad). Esto implicaría a su vez autoestima, autorrespeto y autoconfianza. (ver figura 1).

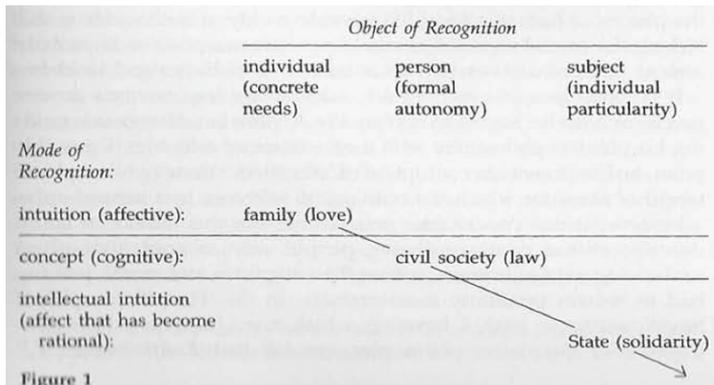


Figura 1: Modos de Reconocimientos y objetos de reconocimiento.

Fuente: Honneth, A (1995).

Un fallo en el reconocimiento individual significa rechazar cierta afirmación de identidad en la forma de una afirmación de reconocimiento, tal rechazo o bien hace imposible el desarrollo de la identidad personal o bien rompe una identidad ya establecida (Heidegren, 2002). En este punto hay que dejar muy en claro, que el planteamiento teórico de Honneth está diseñado de forma individual, para el reconocimiento individual en pos de una identidad igualmente individual. Aún más importante todavía, aunque un tema aparte, es que el debido reconocimiento es una precondition para la autorrealización.

No obstante, algunos han planteado la disquisición acerca de si en lo propuesto en la obra de Honneth se puede complementar la noción de lucha por el reconocimiento con la noción de lucha por la diferencia, de forma que sea admitida la diferencia, del reconocimiento de las diferencias y la superación de las diferencias discriminatorias (Heidegren, 2002. p. 437). Puesto que Honneth lo que entrega es una perspectiva de su teoría de una forma monista, disolvería la diferencia a un caso de reconocimiento, pero al fin y al cabo reconocimiento, que es más amplio y profundo, o dicho de otra forma más abstracto.

También Honneth se ayuda de la teoría de las relaciones objetales de Donald Winnicott donde analiza la relación entre las fantasías inconscientes y el reconocimiento social y cómo la capacidad de poder estar solo, que se desarrolla en los primeros años de vida en interrelación con otros (aunque ortodoxamente esta figura correspondería a la madre) permite que el individuo establezca un contacto creativo con sus impulsos inconscientes de acción. Estos impulsos a su vez son interpretados como un anhelo inconsciente, el cual toma la forma de fantasías de omnipotencia, de una resurrección del estado original de simbiosis entre el niño y la madre.

En otro, contexto muy distinto, y fuera de la teoría del reconocimiento, Honneth argumenta acerca de la necesidad de desarrollar una antropología formal que dé cuenta de las preconditiones de una buena vida sin privilegiar ninguna forma particular de vida, y la cual puede funcionar como un criterio de diagnóstico de patologías sociales.

Charles Taylor, la multiculturalidad y el reconocimiento

Charles Taylor (Taylor, 1994) percibe que la importancia del reconocimiento ha sido una aparición reciente en la articulación de las necesidades humanas y una esta

necesidad de reconocimiento a una teoría acerca de cómo la identidad se forma, a través de la interacción y reconocimiento con otros (idea de Mead) tomando un punto de vista dialógico (idea tomada de Bakhtin) con el propio sí mismo. Localiza el origen de este reconocimiento en Rousseau, Herder y Hegel. Enfatiza Taylor que los miembros de todas las sociedades necesitan este reconocimiento, el cual es una característica de necesidad humana transhistórica.

Describe que el reconocimiento fue por mucho tiempo considerado algo dado, puesto que sucedía que los sujetos tenían una misma posición social fijada al nacer y al morir, esta posición rara vez cambiaba. Pero en las sociedades más fluidas, que cuentan con una democracia moderna, es más dinámico el cambio en la posición social, y se hace manifiesta la necesidad de dinamizarse para que se lleve a cabo efectivamente el reconocimiento.

Taylor articula dos formas básicas de reconocimiento. Una es una forma democrática, directamente hacia otros, en una relación de uno mismo con los iguales, por ejemplo, los ciudadanos de una política compartida, se interesa poco en esta forma de reconocimiento, le interesa más la otra (Taylor, 1994). Llegado a este punto, se podría pensar que a Honneth si le interesaría este punto de vista de forma igualitaria, pero lo que hay que tener presente al respecto es que la teoría de Honneth como se mencionó anteriormente no está pensada para colectivas sino para un tratamiento individual. De ahí que no aplica para luchas colectivas por derechos de reconocimiento igualitarios. Es importante tenerlo presente puesto que en la literatura respecto a reconocimiento se suelen encontrar observaciones de este estilo.

La segunda forma de reconocimiento en la cual (Taylor, 1994), si demuestra interés es el reconocimiento respecto a otros pero con miras a su distintividad o diferencia, esto es en relación con su identidad distintiva (en contraste con la mismidad o igualdad de ser un miembro con derechos por ser un humano, teniendo dignidad igualitaria). El autor ve en esta forma de reconocimiento la fuerza impulsora detrás del multiculturalismo contemporáneo.

Rescata la idea de (Gadamer, 2014), de fusión de horizontes, según la cual debemos aprender a desplazar un horizonte actual a un horizonte futuro más vasto, dentro del

cual lo que antes dimos por sentado como base para la evaluación se puede situar en una posibilidad al lado del trasfondo diferente de la cultura que hasta entonces nos era extraña. Al igual que Herder, Taylor ve una forma de reconocimiento aplicada en dos niveles, tanto grupal como un objeto individual. Grupos culturales en su diferencia deben ser reconocidos, como individuos.

Al parecer (Taylor, 1994), no sostiene una diferenciación clara entre grupos e individuos como objetos de reconocimiento en sus discusiones subsecuentes (al menos en el texto “El Multiculturalismo y la política del reconocimiento”). Mientras el multiculturalismo puede ser visto que descansa en parte en una necesidad de reconocimiento tanto individual como grupal, el principio ético que trabaja es distinto en ambos casos.

Metodología

La metodología a la base de este capítulo se enmarca dentro del paradigma cualitativo (Richards, 2014), bajo el tipo de investigación documental (Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio, 2013) y (González Reyna, 2015) de revisión bibliográfica con un análisis interpretativo del fenómeno “reconocimiento”. Como resultado se presentarán conclusiones realizadas dentro de un análisis interpretativo de los documentos revisados y referencias bibliográficas en torno al fenómeno del reconocimiento y la descripción del hibridismo, idea central en el pensamiento de Neverdeen.

Discusión

Antes de empezar este apartado en el que se ensayará cómo las ideas de reconocimiento de Neverdeen tiene algún acople (o desacople) en la teoría del reconocimiento de Honneth y Taylor, se presentará la atingente distinción que Blum hace para circunscribir y relacionar las tres versiones de reconocimiento descritas.

Lawrence Blum respecto al reconocimiento distingue tres entidades como “candidatas al reconocimiento” (Blum, 1998): a) el individuo iluminado por su distintiva identidad cultural, b) grupos culturales o definidos culturalmente, c) culturas en sí mismas. La primera es una identidad individual, iluminada en la persona con su particular relación

con su propia etnocultura, en el entendido que una teoría de reconocimiento necesita asumir que la etnocultura de una persona es necesaria y profundamente importante para ella.

La segunda corresponde a un “grupo cultural” y refiere a las personas actuales que comprende un grupo cultural dado: afroamericanos, polacos-americanos, quebequenses, etc. Este es el grupo del cual el individuo es un miembro. Finalmente, la tercera categoría, la “cultura” -concepto notoriamente difícil según Blum- que puede ser tomado en este contexto para referirse a la forma artística o ritual de expresión, de una forma folklórica, así como a sus “productos” culturales dados por un grupo. Así la significancia del reconocimiento depende de cuál de las tres se tome como objeto.

De acuerdo con la categoría de Blum, el reconocimiento de Honneth aplicaría únicamente para la primera categoría. El primer tipo de reconocimiento de Taylor (en adelante tipo I de Taylor) aplicaría para la segunda y tercera categoría, y el segundo tipo de reconocimiento de Taylor (en lo sucesivo tipo II de Taylor) también aplicaría para la segunda y tercera categoría. El planteamiento de Neverdeen también caería en la segunda y tercera categoría, lo cual *a priori* lo acerca a las ideas de Taylor y lo aleja de Honneth.

Como réplica del comentario que el mismo Neverdeen hace acerca de los planos que supuestamente se desenvuelve su idea de reconocimiento se ve todavía en un plano más teórico que normativo y práctico. Al revisar el acople del reconocimiento según Neverdeen, puede resultar útil imaginárselo como una *gestalt*: en la figura (primer plano) aparece la misma idea de reconocimiento, y de fondo aparece el hibridismo, que es la idea de mayor gravitancia dentro de su obra.

Entendido de esta forma se comprende que la idea que más ha desarrollado es el hibridismo, lo intersticial dentro las formas culturales y el cómo se deben rescatar y precaver de actualizar sus límites. En cambio, las ideas de reconocimiento parecieran no tener suficiente profundidad como para insertarse plenamente en alguna corriente de las expuestas del *mainstream* de reconocimiento (y haciendo un ensayo mental, probablemente tampoco en Ricoeur, Fraser, Habermas, Todorov).

De ahí que se le deba considerar como una exploración analítica de un tema contingente de filosofía política como lo es el reconocimiento, llevándolo como figura para contrastarlo con el fondo de su gestalt de pensamiento. No obstante, se rescata que busque enriquecer la definición de lo qué es cultural, y cuáles son los límites de esa culturalidad, que en los tiempos modernos se muestra de una forma más discontinua y mezclada. Esta definición de límites presentaría una complejidad para ser operacionalizados, los cuales deberían ser repensados o delimitados nueva y constantemente.

Conclusiones

Las tres ideas de reconocimiento mostradas coinciden en que hay un marco de fondo común, lo cultural en las personas, el tercer nivel de Blum. No obstante algunos lo tratan de forma explícita (Taylor y Neverdeen) y otros lo toman como algo tácito (Honneth). Taylor y Neverdeen enfatizan un tratamiento más grupal y Honneth le da un tratamiento individual a la idea de reconocimiento, lo cual es una respuesta que corresponde poco a su formación disciplinar principal, pero se entiende dentro de las incorporaciones teóricas que hizo la teórica crítica antes de los años cuarenta en la escuela de Frankfurt, incorporando entre otros el tema de socialización en la familia y del desarrollo del yo (Habermas, 1990).

Si se aceptara como válida la tesis de que el hibridismo es algo habitual e instalado, cobra particular interés las ideas de Honneth, que no obstante no se pronuncia directamente al respecto, daría espacio en su constelación de reconocimiento y permitiría un acoplamiento para acoger la supuesta novedad o habitualidad del hibridismo.

La idea de fetichización de Límites puede presentar novedad para la teoría de Honneth, puesto que, si se acepta como válido lo difundido del hibridismo, los límites sí pudieran en efecto ser considerado móviles y no fijos, evitando el esencialismo. En consecuencia, no obstante enriquecer idea de Honneth dificulta la operativización del reconocimiento, puesto que aparece como problemático y dificultoso evitar caer en un relativismo extremo.

Otras ideas de Neverdeen, como la de que es necesario mapear lo social: “Este reconocimiento público de múltiples identidades también ha sido controversial

principalmente para las minorías de las cuales es de gravitación de que se reconozcan las cifras que los representan”; parecieran corresponder con las ideas de Taylor (tipo II) de mirar de forma macroscópica colectividades y darles el tratamiento y significancia que merecen.

No queda clara cual es la urgencia de resaltar lo híbrido, no se entiende por qué es prioritario respecto a otros tipos de reconocimientos más urgentes. Tal vez se fuerza el concepto o se lleva de forma extremadamente intencionada puesto que es argumentación principal del autor.

Se puede generar sospecha de la vigencia empírica del hibridismo, puesto que no obstante la similitud de conceptos planteados por otros autores, por ejemplo Nestor García Canclini (García Canclini, 2008), falta base empírica para contrastar si efectivamente el fenómeno se vuelve notoriamente más frecuente.

Interesantemente si se ocupa la misma lógica de Neverdeen de forzar y cuestionar el origen de los conceptos para ver sus límites (como en el caso de Howe) se puede ver que en Honneth y Taylor aparecería una idea de reconocimiento con rasgos de origen más eurocéntricos. Y, la misma cosa aplica para otras teorías de reconocimiento actuales: Todorov, Ricouer; y extremando más la extensión del argumento aplicaría la misma problematización de límites de Neverdeen hacia el mismo Neverdeen. Se caería probablemente no en una invalidación del argumento, tal vez en una solución al estilo de Walter Mignolo, de buscar aquello que no tenga un origen que en cierto sentido no haya sido contaminado o incongruente. Desgraciadamente planteamientos como el de Mignolo, a juicio de muchos también caen en una forma de esencialismo.

Parecieran coincidir los tres autores expuestos en lo relevante de contar con metas normativas: para Honneth un horizonte de valores, Taylor se inspira en la idea de Gadamer, Neverdeen al respecto aparece como ateoórico.

Se rescata el poder reconocer elementos anteriormente no mapeados, lo cual sería aporte tanto para Taylor, tanto en el tipo I como en el tipo II, y en Honneth aplicaría algo así como un cambio a nivel perceptivo.

La afirmación “El reconocimiento a juicio de Neverdeen ha pretendido con anterioridad “...estirar o reevaluar los límites sociales pero no los transgrede...” (Neverdeen 2004:220).” Tiene que ver con Taylor tipo I y II. Con Honneth no aplicaría directamente, puesto que la singularidad de su teoría de reconocimiento como se dijo anteriormente es el monismo y que todo se reduce al reconocimiento como explicación y sustrato más abstracto. Así, el reconocimiento en un tiempo uno (primero) para un objeto social (persona) permitiría en un tiempo dos (segundo) un dibujo trazado distinto para el mismo objeto social y se evita el problema de Neverdeen la “fetichización de límites”. Misma cosa para el problema de Neverdeen de la silla musical, en el que algunas identidades quedan en primer plano más que en segundo, puesto que Honneth afirma exactamente eso pero no en un sentido negativo, o de postergación o de exclusión, lo que afirma es que cada uno debe ser reconocido en la medida de sus aportes a la sociedad, lo cual sea aleja del tipo I de Taylor (al estilo de Rousseau).

La afirmación “así el reconocimiento sería una lucha por el conocimiento”, se cumpliría más en Taylor tipo II. En Honneth de acuerdo con lo argumentado antes, efectivamente el reconocimiento implicaría modificar los límites, en un tiempo segundo, o en un tiempo no inmediato, pero como fin moral.

Interesante la idea, no lineal, de simultánea aparición, desaparición y relocalización de los límites, que agrega complejidad tanto a Taylor tipo I y tipo II y no a la lucha reconocimiento de Honneth por la razón de el enfoque individual explicado anteriormente.

Finalmente, y no a modo de corolario, se puede decir que más que un acertijo del reconocimiento, las ideas de Neverdeen aparecen como un ideal político, con un enfoque más centrado en el sentido de la segunda y tercera categoría de Blum, pero más que conformar una teoría elabora y original, se muestra de forma general, algo especulativa, aislada de las discusiones principales del reconocimiento.

Referencias bibliográficas

- Blum, L. (1998). *Recognition, value, and equality: A critique of Charles Taylor's and Nancy Fraser's accounts of Multiculturalism. Constellations*, 1-18.
- Cázares, L., Christen, María., Jaramillo Levi, Enrique., Villaseñor Roca, Leticia, & Zamudio Rodríguez, Luz Elena. (2013). *Técnicas actuales de investigación documental*. México: Trillas.

- Gadamer, H. (2014). *Truth and method*. London: Bloomsbury Academic.
- García, N. (2008). *Diferentes, desiguales y desconectados : mapas de la interculturalidad*. Barcelona: Gedisa.
- González, S. (2015). *Manual de redacción e investigación documental*. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Habermas, J. (1990). *En J. Habermas, Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista* (págs. 527-572). Buenos Aires: Alfaguara.
- Honneth, A. (1995). *The struggle for recognition: The Moral grammar of Social Conflicts*. Massachusetts: Polity Press.
- Heidegren, C.-G. (2002). *Anthropology, Social Theory, and Politics: Axel Honneth's Theory of Recognition*. *Anthropology, Social Theory, and Politics*, 433-446.
- Heidegren, C.-G. (2002). *Anthropology, Social Theory, and Politics: Axel Honneth's Theory of Recognition*. Routledge.
- Honneth, A. (23 de Octubre de 2004). *Reconocimiento y Justicia: una entrevista con Axel Honneth*. (F. C. Rodas, Entrevistador).
- Neverdeen, J. P. (2004). *Riddles of recognition the anti-hybridity backlash*. En R. & Littlefield, *Globalization & Culture, Global Melange* (págs. 41-58). Oxford: Rowman & Littlefield.
- Nederveen, J. (2020). *Globalization and culture : global mélange*.
- Richards, L. (2014). *Handling Qualitative Data : a Practical Guide*. Los Angeles: Sage.
- Taylor, Ch. (1994). *Multiculturalism: Examining the politics of recognition*. Princeton: Princeton University Press.
- Thompson, S. (2006). *The political theory of recognition: a critical introduction*. Cambridge: Polity.

CAPÍTULO V

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN UN BACHILLERATO TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE CELAYA, GUANAJUATO, MÉXICO

Alma Delia Navarrete Leal

Doctorante de la Universidad Continente Americano. Plantel Celaya, Guanajuato, México. Correo electrónico: lpo.almadelia@gmail.com.

Resumen

El ser humano es un ser social, por tanto buscará la interdependencia para cubrir sus necesidades, una forma de lograrlo es integrándose laboralmente a las organizaciones y éstas tienen como propósito aumentar la eficacia y eficiencia mediante el empuje de sus objetivos organizacionales con quienes trabajan en ellas, por lo que es importante la forma en la que las personas interactúan, así como la percepción del ambiente en el que se desenvuelven, reflejándose en sus actitudes y comportamiento. Por ello es imprescindible mantener un clima organizacional lo más sano posible que fomente el desempeño laboral para alcanzar los objetivos organizacionales. En este trabajo de investigación se analiza la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato, México. La metodología posee un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional. Trabajando con la población total de la institución objeto de estudio que consta de 43 elementos con edades entre los 25 y 60 años a la que se le aplicó un cuestionario de clima organizacional con respuestas de escala Likert. El análisis de datos arrojó una validez del instrumento de Alfa de Cronbach de 0.726, aplicando pruebas de correlación de Pearson y Kendall se encontró una correlación alta entre el clima organizacional y el desempeño, en donde las dimensiones de la comunicación y la eficacia son factores que deberán atenderse para mejorar el clima organizacional de la institución objeto de estudio.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, influencia, percepción.

INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE ADMINISTRATIVE LABOR PERFORMANCE IN A TECHNOLOGICAL BACHELOR OF THE CITY OF CELAYA, GUANAJUATO, MEXICO

Abstract

The human being is a social being, therefore he will seek interdependence to meet his needs, one way to achieve this is by integrating labor organizations and they are intended to increase effectiveness and efficiency by drawing their organizational objectives with whom they work in them, so it is important the way in which people interact as well as the perception of the environment in which they operate, reflecting on their attitudes and behavior. Therefore, it is essential to maintain an organizational climate as healthy as possible that fosters work performance to achieve organizational objectives. This research paper analyzes the influence of the organizational climate on the work performance of administrative workers of a technological baccalaureate of Celaya Guanajuato. Metodología: non-experimental, transversal design, with a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope. Working with the total population of the institution under study to which an organizational climate questionnaire was applied with Likert scale. The data analysis shows a validity of the Cronbach Alpha instrument of 0.726, applying Pearson and Kendall correlation tests, a high correlation was found between organizational climate and performance, where the dimensions of communication and effectiveness are factors that should be attended to improve the organizational climate of the institution under study.

Keywords: influence, organizational climate, perception work performance.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

El ser humano, por naturaleza es un ser social, como tal desde el primer momento de su vida, nace en una organización, permanece en ella y muere en una organización, la primera organización a la que se pertenece es la familia en la que se aprenden las primeras formas de interacción social y también las primeras pautas normativas de comportamiento, mientras se desarrolla el individuo, se va incorporando a distintas organizaciones tales como: las educativas, las deportivas, las sociales y las laborales, en las que se aprende múltiples formas de relacionarse con otras personas, además de los conocimientos y experiencias que facilitaran la adaptación a nuevas circunstancias.

Bunge en 2007, defiende la naturaleza del ser humano, caracterizado no solo por ser un ente biológico sino por ser parte de una sociedad integrada por sistemas económicos, sociales y políticos, existiendo entonces una interdependencia entre el ser humano y la sociedad. (Hevia, 2016).

Por tanto, una organización, según Chiavenato (2007), es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, y solo existe cuando hay comunicación, cooperación y un objetivo en común, es por ello que la importancia de las organizaciones radica en el hecho de trabajar coordinados entre sí para el cumplimiento de objetivos comunes, sin embargo, no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales (Ebert, 2009).

Bunge (2007), conceptualiza a un sistema como un complejo con componentes que se mantienen unidos por medio de vínculos de algún tipo. Estos vínculos son lógicos en el caso de los sistemas conceptuales (...) y materiales en el caso de los sistemas concretos (...) La colección de todas estas relaciones entre los constituyentes de un sistema es su estructura (u organización o arquitectura). Asimismo, hace la diferencia entre estructura y sistema: la estructura vincula a las entidades del sistema. Por tanto se deben estudiar las totalidades sociales en términos de acciones individuales, y a su vez éstas en términos de estructura social.

Las organizaciones se enfrentan a cambios constantes de su entorno y para seguir siendo competitivas, deberán desarrollar estrategias que les permita ofrecer servicios y productos de calidad, para lograrlo es necesario que se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde la satisfacción de los trabajadores se refleje en la productividad de la organización, por tanto, el clima organizacional, entendido como la percepción de sus miembros de lo que ocurre en una organización, aquellas actitudes y conductas que hacen que la convivencia social en la organización pueda convertirse en un vínculo o en un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran (Noboa, 2007). Debido a esto, las organizaciones deben esforzarse, por generar las condiciones mediante las cuales puedan alcanzar sus objetivos y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal.

Para ello, es necesario un adecuado clima organizacional, se atribuye al psicólogo de origen alemán Kurt Lewin, adscrito al movimiento de las relaciones humanas, la autoría

del término clima organizacional, según este autor, el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre la persona y el entorno que la rodea (Solis, 2014).

El clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Es así como pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida de la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo (Manosalvas, 2015).

De lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que una institución educativa también es una organización, como tal tiene el reto de responder a las exigencias sociales actuales, generando un estilo propio que la distinga de entre todas las opciones a las que los individuos pueden tener acceso. En ellas, las personas que laboran diariamente, pueden manifestar incomodidad por los cambios realizados de forma interna, reflejándose en la productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales entre otros. Los trabajadores, pueden llegar a mostrar miedo ante un proceso de cambio, mismo que puede ser compartido por los directivos, mostrando entonces temor para delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva (Araujo, 2007).

Las personas que laboran diariamente en las Instituciones de Educación (un tipo de organización específico), pueden manifestar incomodidad por los cambios realizados de forma interna en la organización, reflejándose en la productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales entre otros. Las personas, pueden llegar a mostrar miedo ante un proceso de cambio, mismo que puede ser compartido por los directivos, mostrando entonces temor para delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

Planteamiento del problema

Para Paredes (2015), el clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha

corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio, por lo que el cuestionamiento que deriva al desarrollo de la presente investigación es:

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral administrativo de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato?

Para dar respuesta a la pregunta formulada, se consideran las posibles respuestas:

H_0 : El clima organizacional, NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

H_1 : El clima organizacional, influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

Justificación

El presente trabajo de investigación, surge a raíz de la observación de las autoridades de la institución objeto de estudio, quienes manifiestan su preocupación por dar cumplimiento a todas las demandas que por la naturaleza de la organización se deben atender, sin embargo, pareciera que el personal administrativo involucrado no realiza sus actividades como debiera, ya que manifiestan cierta lentitud o ineficiencia en el cumplimiento de algunas tareas o duplicidad de funciones, pues se tiene la percepción de que cuando se es trabajador del gobierno, se está en un trabajo para toda la vida, por ello pareciera que se adueñan del puesto y adoptan actitudes que pudieran considerarse indolentes que afectan su comportamiento y el desempeño de sus actividades.

Esta investigación resulta importante pues el comportamiento de los trabajadores puede depender de diferentes factores como la comunicación, la motivación, actitudes

y valores entre otros, así como de la percepción y la experiencia que cada uno de los individuos de la organización generen en cada una de sus interacciones, por lo que al indagar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, se pueden originar posibles alternativas de mejora para que los integrantes de la institución realicen de forma óptima sus actividades en beneficio de todos los que en ella participan y por ende brindar un mejor servicio a su comunidad.

Un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores (Pacheco, 2017).

Objetivo general

Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya Guanajuato.

Objetivo específico

Determinar la influencia de la comunicación interpersonal, autonomía, motivación, productividad, eficacia y eficiencia en el desempeño laboral administrativo en un bachillerato tecnológico de la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Marco teórico

Existen múltiples autores que han dedicado sus esfuerzos para especificar cuáles son las dimensiones que integran el clima organizacional y que pudieran describir mejor las características de percepción y comportamiento de los trabajadores, a continuación se presenta una tabla en la cual se han seleccionado algunos de ellos.

Tabla 1. Dimensiones del Clima Organizacional.

Autor	Año	Dimensiones
Litwin y Stringer	1968	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Riesgo 5. Calidez 6. Apoyo 7. Normas 8. Conflicto 9. Identidad
Autor	Año	Dimensiones
Halpin y Crofts	1963	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cohesión entre el cuerpo docente 2. Grado de compromiso del cuerpo docente 3. Moral de grupo 4. Apertura de espíritu 5. Consideración 6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección 7. Importancia de la producción
Likert	1967	<ol style="list-style-type: none"> 1. Métodos de mando 2. Naturaleza de las fuerzas de motivación 3. Naturaleza de los procesos de comunicación 4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción 5. Toma de decisiones 6. Fijación de los objetivos y de las directrices 7. Proceso de control 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento
Campbell y Col	1979	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía individual 2. Estructura 3. Orientación de la recompensa 4. Consideración, calidez y apoyo
James y Jones	1979	<ol style="list-style-type: none"> 1. Categoría Características de trabajo y rol 2. Categoría Característica de liderazgo 3. Categoría Característica de grupo de trabajo 4. Categoría Característica de la organización

Fuente: elaboración propia, adaptado de (Bustamante, 2015).

Como se puede apreciar cada autor con las dimensiones que propone busca la descripción particular del clima organizacional que represente la personalidad de cada organización y que con ello pueda explicar el comportamiento de sus trabajadores.

Los primeros antecedentes sobre lo que es hoy el concepto de clima organizacional surge con la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo en la década de los años 30, surgida como contraposición a la teoría clásica de la Administración y la necesidad de humanizar el trabajo (Batanero, 2008), este concepto fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Gellerman, en 1960, aunque se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida (Gómez, 2004)

No menos importante, el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados (Araujo, 2007) Para mejorar la comprensión del desempeño laboral se incluye la tabla 2:

Tabla 2. Definiciones de Desempeño Laboral.

Año	Autor	Definición de Desempeño Laboral
1994	Stoner	“el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.
2002	Chiavenato	El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.
2004	Robbins	plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño

Fuente: (Araujo, 2007).

De la anterior tabla se infiere que el desempeño laboral depende de múltiples factores, es decir, se espera que las personas realicen su actividad basada no solo en sus conocimientos, y habilidades sino también en sus actitudes. (Newstrom, 2011), conceptualiza que para maximizar el desempeño es necesario que las personas desarrollen adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos.

Metodología

Este trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional, ya que se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

El objetivo de la investigación de tipo correlacional es analizar, evaluar y describir los tipos de relación que existen entre los conceptos, rasgos o variables que constituyen un fenómeno, en un contexto particular (Campos, 2017).

La presente investigación se efectuó en un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato; aplicando el instrumento a la totalidad de la población que consta de 43 trabajadores administrativos de todos los departamentos, hombres y mujeres, quienes llevan trabajando para la institución entre 3 y 40 años de servicio, con escolaridades de todos los niveles.

La obtención de datos para su análisis es a partir del cuestionario estructurado de clima organizacional, con 41 ítems con respuestas de tipo Likert. Basado en el instrumento desarrollado por Ubillas Ramírez Hernán Julio, maestro en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo en la Ciudad de Trujillo, Perú. El instrumento mide las siguientes dimensiones del clima organizacional: comunicación interpersonal, autonomía, motivación, y respecto del desempeño laboral mide la productividad, la eficacia y la eficiencia.

El nivel de confiabilidad que presenta el instrumento utilizado, a través de la prueba de Alfa de Cronbach (0.726), y de acuerdo con (Sanza Paella, 2012), se localiza en el rango de entre 0.61-0.80, lo que implica que la validez se encuentra en el rango de

confiabilidad alto, por lo que la información obtenida a través del instrumento de la relación entre Clima organizacional y Desempeño laboral es altamente confiable.

Acorde con Stake (2005), hay tres tipos de estudios de caso según su finalidad y el presente trabajo cae dentro de la categoría de casos de estudio intrínseco debido al interés para la comprensión del como está ocurriendo el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución objeto de estudio.

Análisis de los datos

Se llevó a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para variables cuantitativas y cualitativas ordinales, en donde se busca el valor asintótico de p con un valor convencional de 0.05 arrojando la siguiente información. (ver tabla 3).

De la información anterior se infiere que de las dimensiones de comunicación interpersonal, productividad, motivación, autonomía y eficiencia son normales ya que su valor es mayor a .05 excepto la eficacia que muestra un valor de cero.

Con la información de la tabla 4 Se efectuó una prueba de Kendall para verificar si existe correlación entre las variables (ver tabla 4).

Sin embargo, para mostrar cuantitativamente la significancia de la correlación entre las dimensiones entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se optó por obtener el coeficiente lineal. El coeficiente lineal mide la fuerza y el sentido de la relación lineal entre dos variables cuantitativas donde r = coeficiente de correlación el cual puede tomar valores que van desde -1 a 1. Mientras más cercano sea el valor a 1, la relación existente es más fuerte, mientras que si el valor es más cercano a cero la correlación es débil, hasta llegar a hacerse nula.

Sin embargo, Morales (2011), menciona que en términos absolutos, a partir de 0.30, ya es una magnitud que se puede considerar apreciable e incluso grande, dado que en las Ciencias Sociales suelen ser bajas por la falta de precisión en las medidas (preguntas, test's), además de que no siempre se recogen los datos en circunstancias

Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

	Comunicación Interpersonal	Productividad	Motivación	Autonomía	Eficacia	Eficiencia
N	43	43	43	43	43	43
Parámetros normales ^{a,b}						
Media	3.4053	3.8505	3.5388	3.8206	4.0631	3.7248
Desv.	.65904	.55148	.72439	.51138	.95948	.50249
Desviación						
Máximas diferencias extremas						
Absoluto	.090	.087	.115	.110	.235	.113
Positivo	.090	.086	.115	.061	.235	.112
Negativo	-.056	-.087	-.063	-.110	-.172	-.113
Estadístico de prueba	.090	.087	.115	.110	.235	.113
Sig. asintótica (bilateral)	.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}	.184 ^e	.200 ^{c,d}	.000 ^e	.200 ^{c,d}

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 4. Correlación de Kendall.

		Correlaciones						
		Comunicación Interpersonal	Productividad	Motivación	Autonomía	Eficacia	Eficiencia	
Tau_b de Kendall	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.328**	.470**	.503**	.160	.228*
		Sig. (bilateral)	.	.003	.000	.000	.155	.046
		N	43	43	43	43	43	43
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	.328**	1.000	.312**	.338**	.354**	.309**
		Sig. (bilateral)	.003	.	.004	.003	.002	.007
		N	43	43	43	43	43	43
	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	.470**	.312**	1.000	.435**	.084	.132
		Sig. (bilateral)	.000	.004	.	.000	.447	.239
		N	43	43	43	43	43	43
	AUTONOMIA	Coefficiente de correlación	.503**	.338**	.435**	1.000	.274*	.240*
		Sig. (bilateral)	.000	.003	.000	.	.016	.036
		N	43	43	43	43	43	43
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	.160	.354**	.084	.274*	1.000	.321**
		Sig. (bilateral)	.155	.002	.447	.016	.	.005
		N	43	43	43	43	43	43
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	.228*	.309**	.132	.240*	.321**	1.000
		Sig. (bilateral)	.046	.007	.239	.036	.005	.
		N	43	43	43	43	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

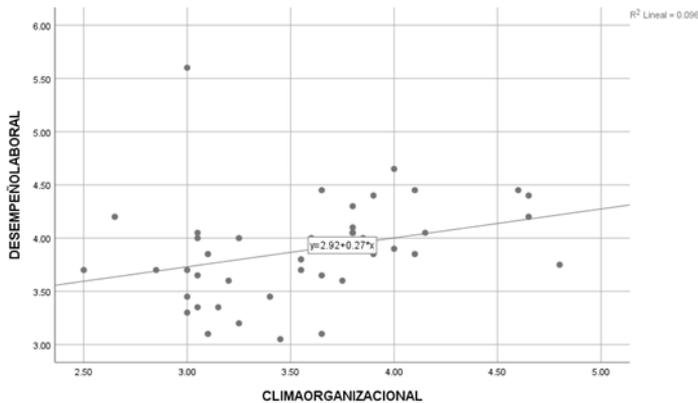
Fuente: SPSS 25.0

óptimas (respuestas rápidas, cansancio o falta de interés de los que responden, etc.). Para probar de manera contundente la hipótesis que guía el presente estudio se realizó una prueba de correlación de Pearson encontrando una alta significancia con un valor de 0.311, la cual se confirma con la gráfica de dispersión lineal. (ver gráfica 1).

Pendiente positiva en donde a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral. $r = 0.3098$ lo que indica una alta relación entre las variables. Con el 9.6% de variabilidad.

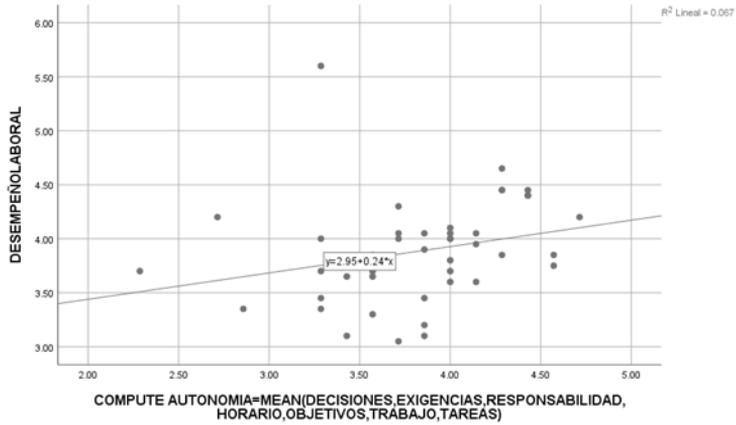
Para fortalecer aún más la comprobación de la hipótesis, se muestra la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral. (ver gráfica 2).

Pendiente positiva indicando que a mayor comunicación interpersonal mayor desempeño laboral. $r = 0.3478$ representando una fuerte significancia. Con una variabilidad del 12.1%. (ver gráfica 3).



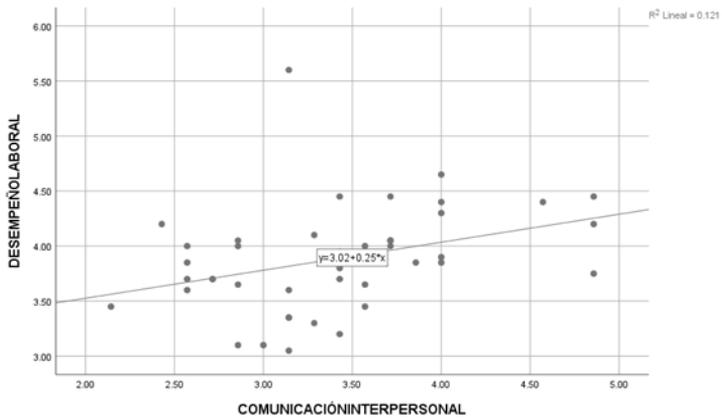
Gráfica 1. Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.



Gráfica 2. Relación entre Comunicación Interpersonal y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.



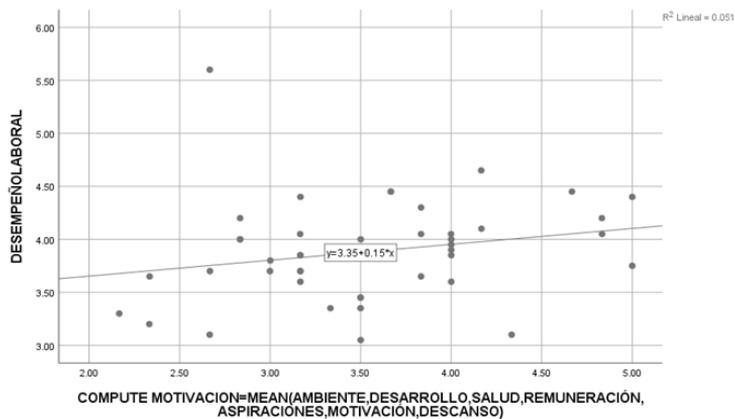
Gráfica 3. Relación entre Autonomía y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.

Pendiente positiva, a mayor autonomía mayor desempeño laboral. $r = 0.2588$ que indica el fuerte grado de significancia entre las variables. 6.7% de variabilidad (ver gráfica 4).

Pendiente positiva, a mayor motivación mayor desempeño laboral. $r = 0.22583$ que representa el fuerte grado de correlación existente entre las variables. Con un 5.1. % de variabilidad.

La relevancia de conocer el tipo de percepciones que tienen los miembros de la organización, se hace necesario, ya que esto detonará la efectividad y la eficiencia en las actividades que realizan dentro de ellas y como consecuencia mejorara la productividad, Alcover *et al.* (citado por Chirinos, 2017), mencionan que el clima colectivo puede predecir las actitudes y el desempeño del personal de una organización, por lo tanto el clima organizacional está determinado por una serie de factores sociales, tecnológicos y financieros que en conjunto determinan los límites de la empresa, tales como e decisiones, así como la importancia de los actores internos como motivación y la toma de decisiones.



Grafica 4 Relación entre Motivación y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0

Conclusiones

Los resultados arrojaron una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral encontrando una alta relación de significancia, lo que implica, que a una mejor percepción de los empleados respecto de la estructura organizacional repercutirá de una manera positiva en el cumplimiento de sus funciones. De igual forma, se relacionó el desempeño laboral con cada una de las dimensiones del clima organizacional encontrándose una alta significancia con la comunicación interpersonal y menos fuerte pero no menos importante la relación con la motivación y la autonomía.

De lo anterior, se puede interpretar que la dimensión más importante que influye en el desempeño laboral es la comunicación interpersonal, en la que habrá de trabajarse para fortalecerla pues es posible que no se estén utilizando los canales apropiados para desarrollarla. Por su parte, la motivación también representa un factor a mejorar pues se relaciona más bien con los factores internos de los individuos, ya que puede ser que perciban que no se valora su esfuerzo o su trabajo como ellos quisieran.

En tanto, habrá que poner atención en la autonomía pues los empleados pueden no estar involucrados en su totalidad con la responsabilidad de sus funciones y quizá esperen a que otro tome decisiones para no involucrarse o asumir las responsabilidades a las que conlleve. La relevancia de conocer el tipo de percepciones es porque ello detonará la efectividad y la eficiencia en las actividades que realizan quienes integran las organizaciones que como consecuencia mejora la productividad.

Después del análisis de datos, se acepta la hipótesis alterna:

H_1 : El clima organizacional, influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

Referencias bibliográficas

Araujo, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Dialnet, 4(2). Doi:ISSN-e 1856-6189.

- Batanero, B. (2008). *Propuesta de mejora al clima organizacional de danarango s.a con base en su valoración a través del instrumento imcoc*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3205/T11.08%20B311p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bunge, M. (2007). *A la caza de la realidad*. Barcelona, España: Gedisa. doi:ISBN:84-9784-123-9
- Bustamante, U. (2015). *Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*. ELSEVIER(31), 432-444. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/i/592315000583?token=55D8628C6BF3BA5B574CB8B0A1364FAFB8876E75A63EC9EB8A8BD32DE8EB594EFC87C976DE169A99C0B51DD20CBA79AB>.
- Campos, O. (2017). *Métodos de Investigación Académica. Fundamentos de investigación bibliográfica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de http://www.icomoscr.org/m/investigacion/%5BMETODOS%5DFolleto_v.1.1.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8 ed.). MCGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 02 de Agosto de 2019.
- Chirinos, Y. (30 de Agosto de 2017). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. EAN. doi:10.21158/01208160.n84.2018.1916.
- Ebert, A. (2009). *La teoría de la organización*. Recuperado el 12 de Abril de 2019, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Teoria%20de%20la%20Organizacion.pdf>.
- Gómez, R. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM*. Acta Colombiana de Psicología(11), 97-113. doi:ISSN: 0123-9155.

- Hevia, M. (Junio de 2016). *Aportes de Mario Bunge a la sociología de la ciencia*. Breve esbozo del programa de la sociología científica. ResearchGate. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/316989540_Aportaciones_de_Mario_Bunge_a_la_sociologia_de_la_ciencia_Breve_esbozo_del_programa_de_la_sociologia_cientifica.
- Manosalvas, V. (15 de Junio de 2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-minister(26), 5-15. doi:ISSN: 1692-0279.
- Morales, P. (2011). *Recuperado el 05 de Septiembre de 2019, de https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01._documento_1_correlaciones.pdf*.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGRAW-HILL. doi:ISBN:978-607-15-0613-9.
- Noboa, A. (2007). *Universidad de la República del Uruguay*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de <http://www.unorte.edu.uy/director/especificidades-del-clima-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-macao-2007>.
- Pacheco, S. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Lima, Perú. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6880/Pacheco_sh.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Paredes, Z. (15 de Enero de 2015). *Diagnóstico del clima organizacional para una PyME de sistemas ubicada en Ciudad Obregón Sonora. XIX CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DETERMINACION_DEL_CLIMA_ORGANIZACION_PARA_UNA_EMPRESA_DE_SISTEMAS_DE_CIUDAD_OBREGON_SONORA-1.pdf.

Sanza, S. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado el 27 de Agosto de 2019, de <http://calameo.download/000628576f51732890350>.

Solis, V. (2014). *Medición del clima organizacional en una secundaria general del estado de Durango*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/4306/1/1080259372.pdf>.

Stake, R. (2005). *Investigación con estudio de casos*. Madrid, España: Morata..

CAPÍTULO VI

VICIOS DEL LENGUAJE EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DEL ECUADOR

Daniel Alexander Izurieta Brito

Estudiante de la Carrera de Psicología. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato. Correo electrónico: daniel.a.izurieta.b@pucesa.edu.ec.

Helder Marcell Barrera Erreyes

Magíster en Lengua y Literatura. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato/Universidad Técnica de Ambato. Correo electrónico: hbarrera@pucesa.edu.ec.

María Fernanda Salazar Bonilla

Magíster en Gerencia Financiera Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato. Correo electrónico: msalazar@pucesa.edu.ec.

Resumen

En el presente artículo se exponen las características más sobresalientes de las variedades lingüísticas, las cuales hacen alusión a las distintas formas de comunicarse (rasgos de la lengua). El objetivo de la investigación es captar las formas de construcción o empleo del vocabulario inadecuado que dificulta la interpretación correcta del mensaje, en las universidades del cantón Ambato-Ecuador. La lengua del hablante depende de varios factores arraigados en su ubicación geográfica (variedades diatópicas), de su formación académica, grado de escolaridad o cultura (sociolecto), de su lugar en el tiempo o ubicación histórica (variedades diacrónicas). De la misma forma, se evidencian las diversificaciones socioculturales (jerga y argot) en su nivel formal y coloquial. Por otra parte, se ostentan las variedades diafásicas, conocidas como estilísticas, se mencionan algunas frases coloquiales y regionalismos propios de esta ciudad. Asimismo, se nombran palabras en sus distintas variedades de la lengua a la par de sus lectos pertinentes (geolecto, sociolecto, idiolecto, cronolecto). Se aplicó la investigación fundamentada, ya que se adaptó el estudio a la realidad social, fue más interpretativa que descriptiva y se aplicó tres fases: descripción, codificación y comparación. Finalmente, se demostró que los vulgarismos y barbarismos son propios de la jornada de ciudadano ambateño, específicamente en el joven universitario. Su uso, hace que el intercambio lingüístico sea más estable, natural y ameno.

Palabras clave: estudiantes universitarios, lenguaje, variedades lingüísticas, vicios del lenguaje.

VICES OF THE LANGUAGE IN THE UNIVERSITY STUDENTS OF ECUADOR

Abstract

In the present article the most outstanding characteristics of the linguistic varieties are exposed, which refer to the different ways of communicating (features of the language). Thus, the language of the speaker depends on several factors rooted in their geographical location (diatopic varieties), their academic background, level of education or culture (sociolect), their place in time or historical location (diachronic varieties). In the same way, the sociocultural diversifications (jargon and slang) are evident in their formal and colloquial level. On the other hand, diaphasic varieties, known as stylistics, are shown, some colloquial phrases and regionalisms are mentioned, which are typical of the city of Ambato, province of Tungurahua, country of Ecuador. Likewise, words in their different varieties of the language will be nominated at the same time as their relevant ones (geolect, sociolect, idiolect, chronolect). Finally, it will be shown that the vulgarisms and barbarisms are typical of the day of ambateño citizen, specifically in the young university student. Its use makes linguistic exchange more stable, natural and enjoyable.

Key words: language, language vices, linguistic varieties, university students.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

Las variedades lingüísticas son tan antiguas como la historia de la humanidad. Esta premisa es aquella que nos lleva a explicar las variedades de la lengua del país, en especial de la ciudad Ambato. Las variedades lingüísticas y todo aquello que abarca, en cuanto a sus factores (ubicación geográfica, cultura, estilos, nivel de educación, entre otros) se han tornado en un papel muy escaso en cuanto a explicaciones, conceptos y definiciones. Este es el motivo principal que ha causado que se intente profundizar el campo teórico de la variedad de la lengua ecuatoriana. Actualmente, poco se ha estudiado a cerca de la lengua ecuatoriana, específicamente de la ciudad de Ambato, ubicada en la provincia de Tungurahua. Muy poco se sabe acerca de las jergas o regionalismos, sea cual sea su nivel, usadas en esta ciudad, especialmente la usada por los jóvenes, puesto que, estas permiten una efectiva y placentera conversación entre grupos de personas.

La lengua es diversa, en cuanto a riqueza léxica y cultural. De este modo, el concepto más notorio de las variedades lingüísticas demuestra una modalidad dentro de la lengua propia del hablante, que, como su palabra “variedad” lo dice, varía en rasgos distintivos usados por una comunidad por sus relaciones geográficas, culturales, su espacio en el tiempo o de ubicación y en ámbitos sociales. Para una mejor comprensión de lo que significa una variedad lingüística se dice que, es el modo de habla de un grupo o del mismo hablante en cuestión, adaptados al contexto en el que estén, además se ha aceptado como una verdad evidente por la mayoría de los lingüistas y pocos se han ocupado de definirla, aunque sí muchos de estudiarla y describirla (Mayoral, 2013, p. 8), en otras palabras, es el uso de la lengua y de léxico adaptado al momento de expresar o decir algo.

Todas las citas de libros, artículos académicos, revistas científicas, páginas web especializadas tratan las características intrínsecas de las variedades lingüísticas y sociolingüísticas (sociedad y ciencia de la lengua), así como de los factores que las producen: ubicación geográfica o diatópicas, historia o variables diacrónicas, variables culturales y de sociedad o diastráticas, variabilidad de estilo o diafásicas (registro formal o coloquios). De la misma forma, el presente artículo enlista las variedades de lectos, los cuales hacen referencia en la sociolingüística como los cambios que se producen en el cogido lingüístico (modificaciones del lenguaje). Es por ello que el objetivo de la investigación consiste en captar las formas de construcción o empleo del vocabulario inadecuado que dificulta la interpretación correcta del mensaje, en los estudiantes de las universidades del cantón Ambato, Ecuador.

Marco teórico

Historia

Desde el nacer de la humanidad misma, el hombre ha sentido aquella necesidad por comunicarse con sus allegados o pares. Esta necesidad ha creado formas de comunicación. Estas formas de comunicación varían por tiempo, un ejemplo claro como dice Tuson Valls (2003), gran cantidad de pueblos y culturas consideraban que el lenguaje había sido un don o un regalo otorgado a los humanos por alguna divinidad. Remontándose a la extravagancia del pasado, en la que, como dice la cita anterior, las

divinidades o dioses era aquellos que daban un regalo llamado lenguaje. Ya en el siglo XXI, autores como Escobar y Wölck (2009), sugieren que en los últimos 10.000 años, la humanidad ha sufrido una serie de trastornos sociopolíticos que han ocasionado la pérdida de diversas variedades lingüísticas en el mundo. El mundo se ha visto infectado, las revoluciones lo han cambiado, modificándolo, convirtiendo al hombre promedio en consumista, volviéndolo frívolo y equívoco.

La formación e invención de ciudades ha convertido al humano en tragedias que no salen de sus casas. Las colonizaciones de los siglos pasados han hecho al hombre latino un esclavo de las actitudes de los colonos, cambiando nuestras esencias netas. La revolución industrial, al igual que la tecnológica ha cambiado nuestra forma de ver al mundo, dejando de lado las formas en la que solíamos hacer las cosas. Pero la mayor fuerza de culpa recae sobre la globalización que se dio en el siglo XXI. Como consecuencia de esta tenemos, no solo la afectación de la economía (al mercado mundial o global), sino, la diversidad cultural y social ha sido afectada de maneras inimaginables, unas intangibles, otras quizá no.

Sobre todo, las diversidades lingüísticas han cambiado. El cambio es notable, más allá de sus límites, los ideales de vida cambian de forma rotunda. La vida occidental se vuelve un ideal, y, sin más, las raíces culturales se pierden en un foso sin escapatoria. Debido a todo lo anterior, la migración y emigración se da en su apogeo. Lo rural se cambia a lo urbano. Este movimiento geográfico y, sobre todo, el interno ha llevado a muchos hablantes de lenguas indígenas a nuevos espacios, especialmente urbanos, y a tener que desenvolverse en su vida diaria (por necesidad) en la lengua dominante, el español, (Escobar y Wölck, 2009). Las adaptaciones de la lengua dependen fuertemente de la sociedad en la que se vea inmiscuido. Un estudio realizado en EE. UU., en las universidades de Memphis y Pennsylvania, explica que los humanos, como seres únicos, somos como animales, -organismos- que se pueden adaptar al medio social en el que yacen, porque esto facilita la supervivencia del más fuerte, como lo explica Charles Darwin (1859), en la teoría de la evolución por selección natural.

El lenguaje y su formación

El lenguaje es más que solo un medio para comunicarse, más que para expresar emociones, ideas, signos (orales o escritos o de gesto). Es aquello que nos separa de

aqueellos animales sin raciocinio, aquello que nos hace únicos y excepcionales. Desde el nacimiento del universo, del planeta, el humano ha puesto en marcha sus capacidades para intentar comunicarse, expresarse. Esencialmente, la comunicación por lenguaje tiene un universo infinito de fines, en especial, el de establecer un medio común para que el resto los entienda.

Dado que, el lenguaje es una de las principales facultades cognitivas, se desarrolla cuando se inicia la etapa de gestación en el vientre de la madre y a su vez, "...el lenguaje está directamente conectado con otros sistemas cognitivos, como la memoria o la percepción" (Moreno Fernández, 2012). Esto ayuda al hombre a desenvolver sus capacidades al máximo, aprendiendo no solo a hablar, sino a oír, entender y transmitir sonidos, en su mayoría graves o agudos dependiendo su intensidad o frecuencia en un radio limitado por la fuerza de su voz. Todo esto es una capacidad, para algunos intrínsecas, que sirve para comunicarse, expresarse, entenderse en todo ámbito, lo esencial de esto, es que, cada uno tiene su particularidad de ejercer lenguaje.

"El lenguaje es una capacidad humana que se manifiesta en forma de variedades lingüísticas, que se utiliza para la comunicación con fines diversos, que se ejercita de manera colectiva y cuyo origen y configuración están íntimamente relacionados con la vida social" (Moreno Fernández, 2012). Su origen se centra en una necesidad básica o más bien dicho, en un fin junto con un medio. El fin como se sabe, es más que relacionarse, sino establecer lasos con el fin de sobrevivir a toda costa. Bajo estas premisas, los escenarios en los que el hablante se desarrolla dependen del lenguaje a usar. Un ejemplo claro es al momento de una cita de trabajo. Nuestro comportamiento y léxico deben ser adecuados para conseguir la meta (el trabajo). En cada caso en particular se usarán diferentes formas de la lengua a las que conocemos como variedades lingüísticas.

"Determinar las variedades lingüísticas del español adecuadas a la enseñanza de la lengua española a extranjeros supone relacionar la naturaleza y características de cada variedad o subsistema con las características personales, situación, necesidades y objetivos de los que la aprenden". (Vila, 1994).

Variedades lingüísticas

Antes de mencionar aquello que define a una variedad lingüística, se debe explicar la lengua y el contexto en el que se puede desarrollar desde las perspectivas lingüísticas y gramaticales. Como manifiestan (Neumann & Quevedo, 2004) “Una lengua es la manifestación concreta que adopta en cada comunidad la capacidad humana del lenguaje”. La lengua es lo que gramaticalmente se conoce como una unidad, como se mencionó en el apartado del lenguaje, es un reglamento común entre hablantes, pero como se dijo, pueden cambiar en diferentes circunstancias: “... están vinculadas a aspectos regionales/geográficos, de clase social y funcional, y contextuales” (Neumann & Quevedo, 2004).

En Ecuador, la lengua que se habla es el castellano, es el idioma oficial del país, dejando de lado las lenguas ancestrales: kichwa y shuar. Ecuador es un país multilingüe, no solo conocido por su biodiversidad, sino por su multitud de lenguas que se adaptan cada día al momento y al contexto. Según El Tiempo, (2015), “El idioma es la expresión cultural y forma parte de la historia de un pueblo; constituye el eje articulador de los saberes y conocimientos de cada pueblo, de cada cultura, es un medio de integración social, de educación y de prosperidad”. La historia esta forjada en la lengua del pueblo, este es un hecho cultural que es trascendental en la vida del gran Ecuador.

Variedades lingüísticas-definición

Todo lo anterior dicho, nos da una idea de lo que tratan las variedades lingüísticas. Las variedades lingüísticas son aquellas particularidades que la lengua de los hablantes posee en virtud de sus factores. La situación comunicativa es aquella que marca que lenguaje se va a usar, dependiendo de la particularidad de cada caso se usara un tipo de código que cumpla con las expectativas del hablante.

El estudio de la variación lingüística encuentra su justificación en las necesidades comunicativas de los hablantes y se vincula con procesos cognitivos implícitos en el uso del lenguaje, tales como la búsqueda de un mayor rédito comunicativo que impulsaría a desarrollar la capacidad creativa del hablante en directa relación con las potencialidades de la propia lengua. (Speranza & Speranza , 2014, p. 33).

Generalmente, se aplica a un gran rango o multitud de distintivas formas de lengua, esto es obra de la lingüística, debido a que la lingüística es una disciplina, que como su prefijo lo enseña, estudia el lenguaje. Por esta razón, la lingüística se encarga del estudio y la descripción de la lengua misma del hablante, también es aquella que se delega a la explicación de su formación en contexto.

Como toda ciencia, la lingüística no solo estudia un fenómeno, sino que, estudia distintivos niveles. En la lengua existen varios niveles que están sujetos al estudio como: el léxico y la semántica, los cuales son los más importantes para este artículo.

Por su parte, el léxico proveniente del vocablo griego *lexikos* significa palabra o lenguaje. Según la Real Academia Española (2018), define a la palabra léxico como: “Vocabulario, conjunto de las palabras de un idioma, o de la que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.” Analizando lo anterior, se presenta la relación íntima entre el léxico y la lingüística. Este léxico es muy amplio, dependiendo del sujeto, contempla una categoría finita de palabras.

Por lo contrario, la semántica desde su etimología proviene del vocablo griego *semantikos*, cuya traducción al castellano se traduce como “algo significativo” o “algo con relevancia”. El diccionario electrónico Definición de (2010), contempla que “Se trata de aquello perteneciente o relativo a la significación de las palabras”. El campo semántico dentro de las variedades lingüísticas es muy importante, debido a la existencia de palabras cuyo significado puede ser o no unívoco.

Factores que producen variedades lingüísticas

Como se vio en las páginas anteriores, las variedades lingüísticas son rasgos característicos y notorios de un hablante en razón a varias diversificaciones. Aquellas que influyen son las siguientes:

Variedades relacionadas con la ubicación geográfica

Ecuador es un país multilingüe, pluricultural y multiétnico desde 1998 según la Asamblea Constituyente. A razón de esto, el país pide que cada cultura se reconozca

oficialmente, preguntándole donde y como han surgido. Las principales lenguas del Ecuador: español, siendo la más hablada en el país. Seguida del shuar, propio del sector suroriental del país hablado por parte de la cultura peruana. Luego y, por último, Kichwa o conocido también como Quichua, este idioma es el más hablado después del español, su ubicación geográfica está en la parte noroccidental, propio de la zona amazónica ecuatoriana.

Todo lo anterior es un claro ejemplo de la variación geográfica, siendo carácter trascendental en la esencia de su cultura, en proporción a su geografía.

Dialecto

Por su parte, “los lectos son variedades lingüísticas, con rasgos fónicos, gramaticales, léxicos y discursivos específicos, que derivan de los condicionamientos propios de unos dominios geográficos, unos perfiles sociales o unas situaciones y contextos comunicativos determinados”. (Moreno Fernández, 2012). Basado en esto, el dialecto tiene algo que ver con el significado anteriormente citado. El dialecto está relacionado íntimamente con la variedad geográfica, así pues, es la necesidad de la lengua por variar dentro de un territorio. Este dialecto se basa en la diversidad cultural y sobre todo de la lingüística para adaptarse a la ubicación geográfica.

Geolecto

Como su prefijo lo indica, geo significa tierra. Basándose en esta premisa, y sabiendo el término lecto. Se puede decir que el geolecto es aquella cualidad del hablante en el que las personas se basan en diferentes entidades geográficas que se determinan según el contexto. Las palabras basadas en las variaciones geográficas del idioma shuar y quichua más usadas en Ecuador son las siguientes:

- Papa (quichua): Es un tubérculo conocido como patata.
- Llama (quichua): Animal camélido.
- Poroto (quichua): Semilla de planta, cualquiera que sea.

- Pátu (shuar): Pato.
- Achachay (quichua): Frase coloquial que sirve para denotar dolor o frío intenso. Ejemplo: ¡Achachay! No traje un abrigo.
- Guambra o wambra (quichua): niño, chico o joven.
- Arrarray (quichua): Frase que denota sentir o experimentar calor intenso. Ejemplo: Cuando me quemé con la olla grité ¡Arrarray! A los 4 vientos.

Las variedades lingüísticas regionales, más que medios de comunicación, eran un medio de expresión de identidad. Revista Iberoamericana, (2018). En conclusión, las variedades geográficas se pueden dar en diferentes zonas de diferentes países por las necesidades comunicativas del hablante, creando las actitudes lingüísticas. “Entendemos por actitud lingüística la valoración positiva o negativa que un individuo o grupo muestra hacia un rasgo lingüístico, una variedad lingüística completa o los usuarios de dicho rasgo o variedad”. (Rojas, 2012). Para concluir este tipo de variedades diatópicas, las actitudes lingüísticas dependerán de que lenguaje se usara en un medio social para poder encajar; dejando de lado sus rasgos culturales característicos.

Variedades relacionadas con la historia

La historia de Ecuador es muy variada. Llena de mitos, historias, fábulas, leyendas incomprensibles al ojo humano. Tan rico y lleno de historia. Durante épocas pasadas, en específico la época precolombina, existieron mucho más indígenas que los que existen ahora antes de la plaga de los colonizadores. Violaron tierras, ultrajaron mujeres, robaron años de cultura. Muchos sufrían mientras otros morían. Las palabras usadas cambiaron con el tiempo, unas se perdían otras empezaban.

A razón de todo lo anterior, se especula que este tipo de variedades son aquellos rasgos del hablante que destacan en relación con una época específica, conocida como diacrónicas. Y en el español, castellano actual, es muy fácil diferenciar aquellas palabras que han quedado para la historia, que solo viven en algunos hablantes.

Cronolecto

Como se vio en el caso anterior con el dialecto. El cronolecto es un tipo de lengua que se diferencia entre edades. No es lo mismo la lengua, en cuanto a léxico, frases coloquiales, entre otros más, de un infante comparada con la de un joven, un adolescente y un adulto.

A continuación, se enlistarán algunas palabras (coloquiales) que se están o se perdieron en el espacio tiempo:

- ¡Púchicas!: Esta palabra mágica denota una gran admiración ante algo. Esta gran palabra se está perdiendo con el pasar del tiempo. Nuestros ancestros la usan con muy poca frecuencia.
- Singa: Esta palabra tan peculiar significa nariz. Al igual que la anterior palabra, nuestros abuelos y los abuelos de estos son aquellos que la usaban.
- Shimi: Esta singular palabra posee un significado muy basto. Un shimi es aquella persona que no puede controlar sus lágrimas ante una situación.
- Ojos mishis: Dícese de aquella persona que posee ojos de color verde.

Varietades generadas por la socio culturalidad

La sumatoria entre la lingüística y la sociedad (sociología) da como resultado a la sociolingüística, término acuñado para referirse al estudio que se realiza desde diferentes niveles de la cultura social, junto con aquellas normas en las que el habitante se basa. Cabe la pena mencionar dos tipos de lenguajes especializados:

Jerga: según la Real Academia Española, (2018): “lenguaje especial y no formal que usan entre sí los individuos de ciertas profesiones y oficios”. Las jergas están en la jornada del ser ecuatoriano. Algunas de las jergas más conocidas se enlistarán junto con su significado y su contexto:

- Santa Biela: Frase típica del ecuatoriano para bendecir aquella bebida alcohólica de cebada (Pilsener).
- ¿Me cachas? O ¿me calas?: Jergas básicas usadas en el día a día del joven ambateño para referirse a si se entendió lo dicho antes del tipo interrogante.
- Te quiero full ve: Una de las frases más usadas en el coloquio del ecuatoriano, del ambateño. Esta jerga denota una característica neta del humano, el amor.
- Ña, está full denso eso: Este tipo de jerga es muy familiar entre amigos para expresar que una situación estuvo muy mala.
- Ya nada ya: Frase para expresar que no hay salida a la circunstancia.

Dialecto

Según la Real Academia Española (2018), “Variedad de un idioma que no alcanza la categoría social de lengua” a tal efecto, previamente identifica las lenguas con sistemas bien diferenciados y nivelados en su norma de su uso, y que poseen una tradición literaria relevante. Por lo demás, por debajo del dialecto estarían conceptos más específicos como *habla regional* (peculiaridades expresivas de una zona sin la coherencia del dialecto) y *habla local* (un conjunto de rasgos poco diferenciados pero característicos de una muy concreta zona geográfica) (Alvar, 1961, p. 51-60).

Sociolecto

Vivimos en una sociedad, marcada por tendencias a la aceptación. Este tipo de dialecto es de carácter social como lo dice su palabra inicial. Cada circunstancia marca una necesidad diferente. Los humanos necesitamos adaptarnos al medio en el que estamos, en nuestra comunidad para poder ser aceptados y creamos un tipo de habla o lenguaje en relación con el contexto en que se desarrolle. Un ejemplo claro es el lenguaje académico usada para una discusión en clase universitaria. Cuando estamos con nuestros pares sentimos la necesidad de hablar como ellos o usar palabras que se relacionen con ese contexto social.

A continuación, se enlistarán algunas frases que se usan en circunstancias:

- Mi amor, vámonos de shopping: Esta frase se puede escuchar cada vez que alguien sale a la tienda a realizar compras. El contexto que se desarrolla es entre la esposa y el esposo.
- Somos ñaños de pierna: Típica frase de Ambato. Cuando un amigo, compañero u conocido salió o tuvo encuentros amorosos con la chica que solías salir.
- Yo me lo/la comí primero: Dicese a la persona (rival) que está saliendo con tu exnovia/exnovio y se jacta de que está con él o ella.

Variedades diafásicas

Al referirnos a variedades diafásicas hacemos referencia a los estilos lingüísticos que se desarrollan a lo largo de nuestras vidas. Las competencias comunicativas como ya se vio, no son más que el buen comportamiento ante otros hablantes para encajar en un grupo social a nivel léxico, fonético, formal y coloquial.

Registro formal

Dado a la connotación de su palabra no hace falta profundizar su significado. El registro formal es la característica de la falta de confianza entre los hablantes o interlocutores. Esta falta de intimidad hace que el lenguaje sea más culto con la persona que se habla o a su vez, que sea más “correcto”. La cortesía es la principal característica de este registro.

Registro coloquial

Este registro es todo lo contrario al anterior. Las relaciones son y tienen un lazo muy íntimo. Este registro también se lo conoce como informal debido a que su léxico es más familiar y menos culto.

Metodología

El método aplicado es la revisión bibliográfica en artículos científicos, libros, revistas y la teoría fundamentada porque se adaptó al estudio de la realidad social, en este caso los vicios del lenguaje en los estudiantes universitarios. Esta metodología es más interpretativa que descriptiva porque el investigador elaboró las definiciones a través de lo que las personas dicen en el contexto donde se desenvuelven, además, proporcionó información valiosa sobre las conductas que son sometidas a estudio.

Así como, lo menciona Hernández, (2010) “La teoría fundamentada tiene como rasgo principal que los datos se categorizan con codificación abierta, luego el investigador organiza las categorías resultantes en un modelo de interrelaciones” (pág. 475). Esto fue parte del proceso investigativo. Se aplicaron las tres fases respectivas: 1) la descripción, en donde se realiza una sistematización de conceptos; 2) la codificación abierta, que permitió procesar la información de manera analítica en donde se descubrieron las propiedades y dimensiones de los vicios del lenguaje; 3) la comparación constante, aquí se recolectó la información, se codificó y se analizó nuevamente las conversaciones.

De la misma manera, se realizó entrevistas grabadas a los estudiantes de las cuatro universidades del cantón Ambato; Universidad Técnica de Ambato, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Universidad Tecnológica Indoamérica y Pontificia Universidad Católica del Ecuador, interviniendo en las conversaciones grupales, en dos ocasiones; la primera de manera directa y la segunda de manera indirecta, esta última con la ayuda de un estudiante infiltrado en cada grupo.

Análisis de los resultados

La definición más adecuada de los vicios del lenguaje lo expresa el Instituto Nacional de Gestión Pública INAGEP (2017) “Son aquellas formas de construcción o empleo de vocabulario inadecuado que pueden dificultar la interpretación correcta de un mensaje. Involucra tanto la dicción como el vocabulario, pues comprende todos los factores que alteran el flujo normal de la comunicación” (pág. 2). En efecto, es lo que se ha podido evidenciar en las conversaciones de los estudiantes universitarios, que es una realidad evidente la presencia de estas inconsistencias lingüísticas.

Según Alfaro (2012): “Evitar los vicios del lenguaje, permite que los estudiantes sean capaces de analizar los errores comunes de escritura y los errores de la lengua para corregirlos de una manera precisa, utilizando la semántica para maximizar su capacidad de expresión oral y escrita” (pág. 3).

Por lo tanto, es necesario e importante que los estudiantes universitarios puedan concienciar y sensibilizar sobre el uso adecuado de nuestro idioma, debido a que en cada grupo de los estudiantes investigados se pudo detectar los siguientes vicios del lenguaje:

Tabla 1. Vicios del lenguaje.

Palabra	Significado	Palabra	Significado
Trajistes lagua	Trajiste el agua	Aquisito no más	Aquí por favor
Osea estabas cercas y no fuiste	Estando cerca, no fuiste	Te cagó	Te complicó
Más mejor	Mucho mejor	No sea malito	No seas malo
Haiga	Haga	Estoy chiro	Estoy sin dinero
Más sin embargo	Sin embargo	Me regala ajisito	Me brinda aji
Bien mucho	Bastante	Retaco	Persona pequeña
Está cercas	Está cerca	Patucho	Persona pequeña
Pieza	Persona jovial del grupo	No seas labioso	No hables mucho
Guatsap	WhatsApp	Lengua de chifle	Hablas demasiado
La calor me molesta	El calor me molesta	Tu pana es amagador	Tu amigo sabe evadir
Harta la calor	Mucho calor	Este ya no jala ni con su vida	Persona muy cansada
Envíteme	Invítame	Me voy a pata	Se va caminando
Empréstamelo	Préstame	Vamos a patazo a la casa	Vamos caminando a casa
Ajuera	Afuera	Me voy soplado tengo una cita	Me voy corriendo, tengo una cita
Papases y mamases	Padres y madres	Ya me voy a mi caleta	Me voy a mi casa

Fuente: estudiantes universitarios ambateños. Elaboración propia (2019).

Tabla 1. Vicios del lenguaje. (continuación).

Palabra	Significado	Palabra	Significado
Endenantes	Antes	Chulla vida	Aprovechar la vida que se tiene
En base a	Con base en	Púchicas	Que mal
Nadies	Nadie	No seas choro	No te robes
Con el puño cerrado	Con el puño	Cacho no más	Es mentira lo que dije
Habíamos cinco personas	Habemos cinco personas	Huambra gil	Persona humilde
Haigan visto eso	Hayan visto	Dará la yapa	Poner algo más de lo pagado
Suyo de ella	Suyo	Ya te cogió el soroche	Falta de oxígeno
Hojala	Ojalá	No seas muspa	No seas ingenuo
Adecer	A de ser	Que cojudo	No seas ingenuo
Haiga harto	Haya mucho	Que vaina	Que está mal algo
Juimonos	Vámonos	Verchis	Que algo está mal
Ontas	En dónde estás	Vamos a la hueca	Irse a un lugar secreto
Mi bro	Mi hermano, amigo	Comer en los agachaditos	Comer en los puestos de la calle
Grabriel	Gabriel	Veci	Amigo, conocido
Se me reventó una varis	Se me reventó una várice	Ñaña	Hermana
Haiga sido	Haya sido	Alhaja la niña	Que esa persona tiene carisma
Me gruñen las tripas	Mi estómago gruñe del hambre	Chévere	Muy bien
Te cayiste	Te caíste	Bacán	Situación correcta
Nomás hoy	Solo por hoy	Buenazo	Muy bien
Con su compermiso	Permiso	Ponte pilas	Estar atento
Hay que camellar	Hay que trabajar	De ley	Así es
Encamotado de la hembra	Enamorado de manera exagerada	Simón	Así es

Fuente: estudiantes universitarios ambateños. Elaboración propia (2019).

Tabla 1. Vicios del lenguaje. (continuación).

Palabra	Significado	Palabra	Significado
Vamos a chupar	Van a beber	Fulero	No comparte las mismas ideas
Vamos a ver a los panas	Van a buscar amigos	Se pegó una ruca	Se durmió
Ya te amarraste mandarina	Persona que se casó	Vamos a jamar	Vamos a comer
No seas lamparoso	Persona que se glorifica	Ese man	Ese joven
De una mi loco	Hagamos las cosas pero ya	Estoy a full	Estoy muy ocupado
Del puctas	Excelente idea	Ahí te caigo	Voy a estar ahí
De una mariluna	Hagámoslo	Chuta	Se complicó las cosas

Fuente: estudiantes universitarios ambateños. Elaboración propia (2019).

Conclusiones

Las variedades lingüísticas tienen una alta influencia en nuestras vidas. Los hablantes evolucionan a diario, cambian sus necesidades comunicativas, pero ellos se adaptan siempre. La necesidad de adaptarse es intrínseca, desde el nacimiento de la humanidad el hombre siente ese requerimiento por mejorar y acomodarse a cada situación que se presente en su día a día. La lengua es un ser que evoluciona, se desarrolla, empieza y termina con ciclos. Con el pasar del tiempo los lectos y sus variantes han cambiado de forma brusca debido a varios factores: las revoluciones tecnológicas son las más importantes de todas estas. El siglo XXI es especial, puesto que las culturas se han adaptado con el pasar del tiempo, algunas se han mimetizado por completo. Las variaciones de la lengua siempre han estado y estarán inmersas en nuestra vida. La lengua es cambiante y su sentido no es unívoco.

Los vicios del lenguaje afectan de manera directa e indirecta tanto al mensaje como al hablante, al primero porque distorsiona la direccionalidad de la idea a transmitir y personas de otros contextos no pueden entenderlo, el segundo porque deja a un lado

la formalidad del universitario y pierde categoría y muchas veces se ridiculiza ante la opinión de los demás.

Referencias bibliográficas

Alvar, M. (1961). *Hacia los conceptos de lengua, dialecto y hablas*. NRFH, XV. México, págs. 51-60.

Alfaro, C. (2 de Junio de 2012). *www.uaeh.edu.mx*. Obtenido de *www.uaeh.edu.mx*: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa2/EspanolII.pdf
Definición de. (2010). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: (<https://definicion.de/semantica/>) El Tiempo. (23 de Noviembre de 2015). En el Ecuador se hablan 14 lenguas ancestrales. *El Tiempo*.

Escobar , A. M., y Wölck, W. (2009). *Contacto lingüístico y la emergencia de variantes y variedades lingüísticas*. *Lengua y Sociedad en el Mundo Hispánico*, 23. Editorial Iberoamericana / Vervuert.

Hernández, R. (2010). *Metología de la investigación científica*. Mexico: Mac Grall.

INAGEP. (2 de Enero de 2017). *archivos diversos webbly*. Obtenido de *archivos diversos webbly*:https://archivosdiversos.weebly.com/uploads/2/1/7/6/21760126/m2t1_vicios_del_lenguaje.pdf.

Mayoral, R. (2013). *La traducción de la variación lingüística*. Editorial Escobar, México.

Moreno, F. (2012). *Sociolingüística cognitiva*. Editorial Iberoamericana/ Vervuert.

Neumann, D. B., y Quevedo, M. E. (2004). *Diversidad sociocultural, variedades lingüísticas y fracaso escolar*. *Revista Argentina de Sociología*, 89-100.

Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de *Diccionario de la lengua española*: <https://dle.rae.es/?w=diccionario>

- Revista Iberoamericana. (2018). *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI) 30*. Editorial Iberoamericana / Vervuert.
- Rojas, D. (2012). *Percepción y valoración de variedades geográficas del español de Chile entre hispanohablantes santiaguinos*. *Boletín de Filología*, 47, 137-163.
- Speranza , A., y Speranza , A. (2014). *Evidencialidad en el español americano*. En A. Speranza, *Evidencialidad en el español americano* (Vol. 58, pág. 33). Editorial Iberoamericana / Vervuert.
- Tuson, J. (2003). *Introducción al lenguaje*. Editorial UOC.
- Vila, R. (1994). Dialectos, niveles, estilos y registros en la enseñanza del español como lengua extranjera. *Didáctica del español como lengua extranjera*, 205-216.

CAPÍTULO VII

REPRESENTACIONES SOCIALES DE ESTUDIANTES SOBRE EL ENFOQUE FORMATIVO DE COMPETENCIAS INTERCULTURALES, FACULTAD DE MEDICINA, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE)

Milton Ricardo Gross Albornoz

Médico Salubrista. Docente principal. Facultad de Medicina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). Correo electrónico: mgross@puce.edu.ec.

Carlos Fernando Terán Puente

Médico Salubrista. Docente principal. Facultad de Enfermería. Universidad Estatal de Milagro Ecuador. Correo electrónico: caminant7@gmail.com.

José María Terán Puente

Médico Pediatra. Investigador Museo Eduardo Estrella. Quito, Ecuador. Correo electrónico: ppteranp@gmail.com.

Resumen

El estudio se sustentó en la convicción de que, tanto el Estado como la Academia tienen una responsabilidad social compartida en la eliminación de las inequidades en salud de las minorías y culturas subordinadas en el Ecuador. Lamentablemente, la sostenibilidad de estos esfuerzos se ha visto limitada, en tanto, los modelos de atención desde el Estado y de la formación de los futuros profesionales en salud desde la Academia, se traducen en la práctica en elementos de distorsión conceptual y de falta de coherencia entre ellos, con efectos usualmente negativos en la salud de estos colectivos. Ante este escenario, una perspectiva de mayor impacto y sostenibilidad en el afrontamiento de este tema implica el desarrollo de una estrategia articulada orientada al desarrollo de competencias culturales (CC) en los nuevos y desafiantes escenarios de la atención de salud y de la formación médica en una sociedad compleja y multicultural como la ecuatoriana. El objetivo general se orientó a generar una propuesta institucional de reorientación de la formación de los estudiantes de la carrera de medicina alrededor de un enfoque transversal de desarrollo de CC. La información se relevó mediante la auto administración de una encuesta de opinión argumentativa sobre el enfoque intercultural en la atención de la salud materna a una población de 138 estudiantes de los niveles de carrera V y IX participantes en la unidad de estudio Salud Integral Programa Materno Infantil de la FMPUCE y para su análisis se utilizó el enfoque de la teoría del consenso cultural en la construcción social de la realidad. El estudio ratificó la necesidad de que las instituciones educativas responsables de la formación de recursos humanos en salud,

replanteen sus paradigmas formativos para ser coherentes con su responsabilidad social. La formación médica intercultural se la considera el componente fundamental de un modelo educativo que siendo científico debe ser epistemológicamente plural con lo que se garantizaría una perspectiva de sostenibilidad en la lucha por limitar la exclusión de las poblaciones culturalmente diversas.

Palabras clave: competencia cultural, currículo, diversidad, educación médica, modelo médico hegemónico.

SOCIAL REPRESENTATIONS OF STUDENTS ON THE FORMATIVE APPROACH OF INTERCULTURAL COMPETENCIES, FACULTY OF MEDICINE, PONTIFICAL CATHOLIC UNIVERSITY OF ECUADOR (PUCE)

Abstract

The study relies on the conviction that both, the State and the Academy have a shared social responsibility regarding the elimination of health inequities of minorities and subordinate cultures in Ecuador. Unfortunately, the sustainability of these efforts has been limited, while the models of health care from the State and the training of future health professionals from the Academy, turning into practice elements of conceptual distortion and lack of coherence between them, usually with negative effects on the health of these groups. Given this scenery a perspective of greater impact and sustainability in addressing the inequalities and inequities in health of minorities and subordinate cultures in Ecuador implies the development of an articulated strategy aimed at the development of cultural skills (CC) in the new and challenging scenarios of health care and medical training in a complex and multicultural society such as Ecuador. The aim of this study was to generate an institutional proposal to reorient the training of medical students around a transversal approach to the development of cultural competencies in health. The information was released through the administration of an argumentative opinion poll about the intercultural approach on maternal and child health care on a sample of 138 students attending the levels V and y IX in FMPUCE. The analysis of data applied was based on the theory of cultural consensus in the social construction of reality. The study confirms the need for the educational institutions responsible for the training of human resources in health to rethink their training paradigms to be consistent with their social responsibility. Intercultural medical training is considered the fundamental component of an educational model that being scientific must be epistemologically plural and that would guarantee a sustainability perspective in the fight to limit the exclusion of culturally diverse population.

Keywords: cultural competence, curriculum, diversity, medical education, hegemonic medical model.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

En la República del Ecuador es evidente un perfil de discriminación, racismo, desigualdad e inequidad en la utilización de los servicios de protección social (salud para el interés de la investigación) por parte de los colectivos poblacionales que tienen mayor necesidad de ellos y que en el Ecuador se acota en los grupos de población indígena y afro ecuatorianos.

Esta situación de exclusión real dinamizó, en los 90s, una lucha política intensa de los movimientos sociales representativos de los grupos étnicos en cuestión por conseguir los derechos colectivos negados sistemática e históricamente, entre ellos el acceso a la salud.

Entre las reivindicaciones fundamentales en el campo de la salud, la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE), propuso un modelo intercultural que privilegiara la defensa de los derechos colectivos en salud; el carácter universal de la gratuidad de la atención; la libertad de elección de los usuarios hacia una oferta plural de los servicios en el contexto de la diversidad cultural; la consideración de sus necesidades y cosmovisiones particulares sobre salud y enfermedad; el enfoque intercultural en el diseño de los planes y programas de salud; la generación de una red de referencia entre prestadores de los modelos inter actuantes; una capacidad de gestión integral y de responsabilidad compartida alrededor del modelo de atención en el nivel local; la instauración de procesos de legalización y legitimación de las medicinas ancestrales y alternativas, así como el respeto y diálogo intercultural entre las distintas culturas sanitarias existentes en el país. CONAIE (1993).

Como resultado de este proceso político se han creado varias unidades técnico-administrativas en el Ministerio de Salud Pública (MSP), que más con cambios de nombre, que de orientación han sido los brazos ejecutores del proyecto político intercultural de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador desde los 90s hasta la fecha.

Sin embargo, lograda la legalización y la institucionalización del proceso, quedaba pasar del discurso retórico a la práctica, es decir evolucionar de los marcos legales y normativos existentes a la implementación efectiva de un modelo de atención sustentado en los valores idealizados por la CONAIE. Esta necesaria transición, ha sido el mayor obstáculo del sistema oficial de salud (MSP) en su rol de prestador y uno de los mayores retos de la Academia en tanto responsable de la formación de recursos humanos en salud, para adecuarlos a las demandas poblacionales diversas. Esta afirmación se sustenta en la evaluación de un conjunto de experiencias que desde diferentes sectores (oficiales, privados, no gubernamentales, políticos, religiosos, etc.) han intentado poner en escena la noción de la interculturalidad en salud, cuya mayor limitación posiblemente haya sido su sostenibilidad, los niveles de cobertura efectiva alcanzados y el impacto en el mejoramiento de los indicadores de salud y calidad de vida.

Estos desencuentros pasan por la intención de la oficialidad (MSP) de endosar el encargo de brindar atención a un colectivo de profesionales de la salud que en su mayoría perdió durante su proceso formativo universitario una oportunidad inmejorable y a menudo irrecuperable para desarrollar Competencias Culturales básicas para su práctica con colectivos diversos.

Fundamentación teórica

Para superar esta limitación, la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (FMPUCE) en su estatuto fundacional se alinea con el reconocimiento de la relación entre cultura y salud como una categoría fundamental, vigente y de gran relevancia en el proceso formativo de los estudiantes de medicina en un país multicultural y diverso como Ecuador. “la formación de un profesional que entienda el proceso salud enfermedad-atención desde los determinantes de la salud y ejecute acciones de promoción, prevención, atención, rehabilitación y cuidado paliativo al individuo, la familia y la comunidad desde su diversidad cultural...” (Perfil de egreso-FMPUCE).

Esta definición institucional del perfil de egresado es una aceptación tácita de que la calidad de la atención en salud no depende exclusivamente de la suficiencia de recursos y de las competencias técnicas médicas del personal de salud; lo que explica en parte,

que aún con los grandes avances en el desarrollo científico, tecnológico y de ampliación de cobertura de los servicios de salud, los programas que se han planteado con la visión científica de la realidad, han tenido un efecto limitado en países/regiones con gran diversidad cultural.

Una de las razones por la cuales el sistema oficial de salud encuentra serias limitaciones para enfrentar gran parte de los problemas de salud de los pueblos indígenas, radica no tanto en el hecho que los pueblos indígenas no entienden lo que nosotros queremos comunicarles, como en el hecho que nosotros no entendemos lo que ellos tienen que decirnos; es decir, en aceptar que puedan existir formas de concebir la salud y la enfermedad que sean distintas a la nuestra. Fundamentalmente es un problema de interculturalidad. (Lacaste, 2000).

Las principales barreras de acceso al sistema oficial de salud se generan como consecuencia de la interacción desigual o asimétrica en las relaciones de clase social y de carácter ideológico entre los pacientes y los prestadores de diversos sistemas de atención a la salud, amén de las características contextuales y organizacionales de los servicios de salud que en su conjunto se constituyen en lo que se conoce como “barreras culturales”. Dichas barreras, mayormente tienen que ver con posiciones y actitudes ante la diversidad humana, que se manifiestan mediante: la ausencia o escasa sensibilidad, fundamentalmente del personal de salud biomédico (occidental); la falta de un ideario comprometido; las condiciones de desigualdad de poder en la relación profesional-usuario; las prácticas administrativas y de atención no adecuadas a sus implicaciones; junto a una cultura de escasa conciencia y competencia para atender a los nuevos usuarios que configuran la realidad demográfica en la sociedad actual. (Echeverry, 1997); (Vázquez, 2002).

Desde la posición subordinada (pacientes/enfermos) estas barreras se vinculan con las peculiares e inveteradas características (deficitarias, por supuesto) de los grupos minoritarios: escaso dominio del idioma, falta de hábitos adecuados de uso, amortiguada capacidad de reclamo, búsqueda de otros recursos alternativos dentro de la comunidad étnica (sanadores, curanderos), entre otras.

Metodología

Una perspectiva de sostenibilidad de los esfuerzos conjuntos entre prestadores y formadores para allanar estas barreras culturales como categorías de exclusión, obliga la introducción de un enfoque complementario pero troncal de desarrollo de CC en el currículo de los futuros profesionales de la salud, lo que les permitiría entender y atender a un usuario diferente en el contexto de la amplia diversidad de la sociedad ecuatoriana. Esta intención, para su puesta en práctica, desde una perspectiva investigativa, implica contestar al menos tres preguntas fundamentales que permitan relevar una panorámica institucional de la FMPUCE en el campo de la salud intercultural: 1) ¿Dónde estamos?; 2) ¿A dónde queremos llegar? y 3) ¿Cómo queremos llegar a ese horizonte?, de las que se desprenden los siguientes objetivos:

Objetivo general

Orientar la formulación de una propuesta institucional de formación de los estudiantes de medicina centrada en un enfoque transversal de desarrollo de CC en salud.

Objetivos específicos

- Relevar información sobre las representaciones sociales en estudiantes de diferentes niveles de carrera de la FMPUCE sobre el enfoque de CC.
- Precisar el conjunto de CC, las adecuaciones curriculares, los procesos funcionales/organizativos y las estrategias de sensibilización intercultural requeridas, en función de las diversidades culturales.
- Caracterizar el escenario y la posición de los actores (estudiantes y docentes) hacia una propuesta de formación que integre como eje transversal el enfoque de desarrollo de CC.

Tipo de estudio

Estudio mixto, observacional – descriptivo – transversal, de aproximación cualitativa.

Población y muestra: se aplicó un procedimiento de muestreo a conveniencia, administrando un instrumento de recolección de datos a un total de 138 estudiantes de los niveles de carrera V y IX, participantes en la unidad de estudio Salud Integral Programa Materno Infantil de la FMPUCE.

Instrumento de recolección de datos: encuesta auto-administrada de opinión argumentativa sobre el enfoque intercultural en la atención de la salud materna que exploró las siguientes dimensiones: i) interpretación del concepto; ii) posibilidades didácticas, efectos positivos y negativos resultantes de esta “armonización”/ “complementación”/ convivencia armónica “entre el sistema médico occidental y el sistema tradicional en los servicios oficiales de salud; iv) familiaridad/conocimiento de instrumentos oficiales (MSP) de normatización del enfoque de atención intercultural (Manual de Normas Técnicas para la Atención del Parto Culturalmente Adecuado”; v) oferta curricular y posición de los docentes respecto del enfoque de atención intercultural; vi) modalidades didácticas para integración del enfoque intercultural de atención en los respectivos programas formativos de carrera.

Plan de análisis de datos e información: el análisis de la información utilizado se sustentó en el enfoque de la teoría del consenso cultural que toma como punto de partida la aceptación de la existencia de distintas construcciones sociales de la realidad (Romney, Weller y Batchelder, (1986), Berger y Luckmann, (1974). Schütz y Luckmann, T. (1977). Este enfoque teórico interpreta la información a procesar como el conjunto sistemático de valores, nociones y creencias que permiten a los individuos (estudiantes-docentes) comunicarse, actuar y orientarse en el contexto social en que se forman y forman médicos, racionalizar sus acciones y defender su identidad. Mediante este enfoque, interesa, aproximarse a los modos “cómo” un grupo (estudiantes-docentes) construye determinada visión de la realidad, privilegiando la visión de los sujetos, sus categorizaciones, valoraciones y percepciones, y ubicando a la tarea del investigador, como la de intérprete de lo interpretado por los sujetos (Ceirano, 2.000).

Resultados y discusión

Existe un reconocimiento de la salud intercultural como una necesidad y un derecho de connotación étnica de las minorías y culturas subordinadas. En términos generales,

esta representación social favorable de la atención intercultural de la salud que replica los elementos estructurales de un “buenismo” se transmite con inercia a los estudiantes y se halla ratificada en el discurso oficial a la hora de definir el concepto. Esta postura es parte del discurso idealizado “políticamente correcto” carente de una reflexión suficiente sobre la integralidad del concepto y se expresa en una visión acrítica y más bien funcional que no considera con suficiencia las implicaciones de un proyecto comprometido de cambio social.

En el auge de esta tendencia influyen varios factores y no solamente los aludidos tradicionalmente como el reconocimiento de la alteridad y el respeto a lo autóctono, sino también los elementos que suelen ser silenciados y que poseen una raigambre política internacional, una cara de “rescate cultural” que es de conveniencia política, y otra de interés económico que quiere abaratar costos y que difiere el cumplimiento estatal en materia de salud pública, a la par que se aprovecha de los recursos de la cooperación internacional y de ésta que se acomoda funcionalmente al espacio que le otorga el Estado”, Haro (2011).

Se reconoce a la salud intercultural como un proceso innovador de la atención que trata de reconciliar o “encontrar acuerdos” entre sistemas de atención epistemológicamente diferentes pero que tienen un propósito común. Es frecuente una representación, a prueba de toda duda, sobre la capacidad del MMH para homogenizar las diferencias interculturales interpretativas de la salud con otros sistemas alternativos con el propósito de garantizar niveles de calidad científica en la prestación de servicios. En esta representación se manifiesta una concepción paternalista y de superioridad del MMH que, sustentada en su robustez científica, propone la adscripción y cooptación de otros sistemas médicos (complementaria, alternativa, tradicional).

Se identifica a las limitaciones del sistema médico occidental y de otros sistemas médicos alternativos como el argumento fundamental para introducir estrategias de complementariedad (armonización/complementación/convivencia armónica) como política pública de atención en salud, enfatizándose como población objetivo a las comunidades indígenas con lo que se obtendría impactos en el mejoramiento de la salud y en el acceso a la atención médica de colectivos más numerosos y diversos. Emergen

posiciones reduccionistas en el tema, en tanto la potencialidad de aproximación de estos sistemas médicos es vista como si se tratara de estructuras fijas y absolutamente delimitadas en sus dimensiones conceptuales y de materialización. Algunas representaciones proponen intentos de fijar límites precisos en la integración de los sistemas médicos para concretar discursos radicales y hegemónicos generados desde la biomedicina.

Respecto de las modalidades de interacción entre sistemas de atención diversos aparecen algunas representaciones funcionalistas de la estrategia, entre las que destacan:

- Los intentos por tratar de explicar los problemas de acceso de las minorías étnicas fundamentalmente desde la óptica de sus limitaciones culturales, ante lo que se insiste en que para lograr impacto se debería diseñar estrategias o destinar recursos tendientes a remover las “barreras culturales” y traer al redil de la biomedicina o medicina occidental a los pacientes antes reacios por su “cultura”. Este sería el caso del “parto culturalmente adecuado” de las mujeres indígenas propuesta como una estrategia para reducir la “brecha cultural” en el manejo de un evento natural que se redefine como un problema médico y que por tanto se convierte en subsidiario de atención hospitalaria (medicalización), obviándose de esta manera la reflexión sobre cómo construir una atención asistencial intercultural y, por otro, la discusión sobre las transformaciones socioeconómicas y políticas que incidirían en una mejora de la salud materna, Mozo (2017).
- El encargo del sector oficial (MSP) para desarrollar niveles de conciencia sobre las barreras que han impedido el acceso de las minorías étnicas a los servicios de la biomedicina. Esta concepción transmite la idea de que la biomedicina y sus agentes tienen absoluta claridad sobre el encargo con lo que sería posible incrementar el acceso a sus servicios.
- La idea de integración entre sistemas de salud aparece como una quimera identificándose algunas variables como facilitadores de una potencial alianza, entre ellas: la superación de las contradicciones, el respeto, la noción de igualdad y la ausencia de etnocentrismos.

- Hay opiniones sobre la inutilidad de esta complementación/integración sugiriendo que la optimización de la calidad de atención que se plantea ofrecer se puede lograr mediante la comunicación, el respeto mutuo y el dialogo abierto entre ellos.

Cuestionando la percepción positiva y de beneficio implícita en esta estrategia, se insiste en la necesidad de reducir las deficiencias de la calidad técnica de los servicios de salud, el mejoramiento de las condiciones de organización de los recursos necesarios para la atención y el respeto y atención a las cosmovisiones y prácticas establecidas en los modelos médicos diversos al occidental a través de un conocimiento y comprensión profundos de las características socioculturales generales y particulares de la población a la que se pretende servir (Ramírez, 2011).

Se reconoce a la continuidad de la atención como un efecto positivo de la complementación entre sistemas sustentada en la empatía del paciente y en su universo interpretativo con determinado prestador de un sistema de atención y relacionada, indefectiblemente, con resultados favorables en la salud y con el control de aspectos negativos tales como el racismo y el maltrato usualmente imputados al MMH. La complementariedad de los aportes que ofrece cada sistema se expresaría en mejores resultados sobre la salud de los pacientes en tanto las eventuales complicaciones podrían tener respuestas inmediatas y oportunas (mayormente quirúrgicas) desde el MMH, con una consecuente disminución de la mortalidad general y específica.

Potencialmente podría esperarse un efecto de convencimiento y confianza en el plan terapéutico basado en la respetabilidad y prestigio de los agentes informales en su comunidad; así como la garantía de confiabilidad que se podría transmitir al paciente que es derivado o transferido al plan terapéutico médico occidental.

En términos generales, las representaciones sociales sobre los beneficios de las diversas estrategias de interacción entre sistemas médicos podrían ubicarse en alguna de estas categorías: acercamiento de los servicios de salud pública a las comunidades y culturas diversas; disminución de barreras de acceso de carácter cultural para mujeres indígenas del área rural; cambio de la percepción de insensibilidad cultural hacia una de

mayor confianza que los miembros de culturas diversas tienen respecto de la atención que se brinda en los servicios oficiales de salud; disminución de las tasas de morbilidad y mortalidad materna en la población de cobertura de los servicios de salud que ofrecen enfoque intercultural de atención; evidencia del interés y preocupación del Estado por la salud de las culturas subordinadas y grupos étnicos diversos en situación de rezago relativo y exclusión; comprensión global del paciente en su contexto social y cultural; revisión crítica y reflexión sobre los fundamentos epistemológicos y operacionales de los diversos sistemas de atención en salud; fortalecimiento de los elementos comunes de los sistemas médicos diversos para complementarse; equilibrio de la posición de superioridad de uno de los sistemas respecto del otro; humanización de la atención; control y limitación de prejuicios entre prestadores de diferentes sistemas de atención; mejoramiento de la calidad de atención y accesibilidad a los servicios oficiales de salud.

Las representaciones sociales sobre los aspectos negativos de las diversas estrategias de interacción entre sistemas médicos, de modo general, se han ubicado en alguna de estas dimensiones: conflictividad, acentuación de la idea de jerarquización, categorización y desvalorización entre individuos; trato diferenciado en función del poder real de un sistema médico; accesibilidad disminuida a los servicios oficiales de salud; menosprecio/ descalificación de un sistema de atención, sus procedimientos y resultados con repercusiones sobre la salud de los pacientes.

Existe un predominio de respuestas sobre el desconocimiento de los estudiantes del “Manual de Normas Técnicas para la Atención del Parto Culturalmente Adecuado” del MSP, instrumento de normatización formulado desde el Estado para regular la atención del parto en los servicios oficiales que cuentan con servicios culturalmente adecuados. No se exploró el conocimiento en docentes, sin embargo de lo que, es claro su desconocimiento o descalificación técnica como una herramienta de apoyo para los estudiantes durante la atención del parto, en función de las respuestas mayoritarias de los estudiantes sobre el tema. Esta pregunta explora más allá del discurso, el enfoque formativo efectivo con características de interculturalidad cuando se ofrece al estudiante la posibilidad de conocer los instrumentos oficialmente avalados en función de su evidencia técnica. Es una pregunta de control que permite explorar la consistencia entre un discurso formativo institucional que reivindica el respeto a las característica

culturales de los pacientes a quienes van a atender y la utilización de un enfoque que en la práctica use los recursos para este propósito. Los estudiantes que afirman conocer el instrumento precisan las características de opcionalidad, tangencialidad, apendicularidad, marginalidad, valoración secundaria y orientación de respeto a las creencias aunque sean erradas, como las circunstancias en que lo conocieron.

En términos mayoritarios se manifiesta una posición de aceptación conceptual de los docentes sobre el tema de la salud materna con enfoque de atención intercultural, a pesar de que, en los procesos formativos cotidianos no se le haya dado el respectivo correlato. La posición favorable de los docentes se halla asociada a su experiencia de trabajo de campo y de mayor convivencia de los docentes con poblaciones diversas. La asociación positiva por especialidades relaciona a los médicos de familia y a los docentes del área de salud integral programa madre como los grupos docentes que mayormente abordan y abogan por el enfoque intercultural de atención, en contraposición a la visión docente especializada que la minimiza. El desconocimiento o descalificación técnica del enfoque y sus herramientas por parte de algunos docentes ya sea en las aulas cuanto en los escenarios extracurriculares de práctica permite identificar situaciones de inconsistencia entre el discurso formativo institucional que preconiza el respeto de las características culturales de los pacientes a quienes va a atender y la falta de consideración/utilización de los enfoques y recursos definidos oficialmente para este propósito.

Otras opiniones, recalcan en la ausencia de formación o tratamiento del tema y aún más de menosprecio al enfoque intercultural de atención. Se menciona, con mucha razón, que las limitaciones formativas de los estudiantes en el enfoque de atención intercultural tienen relación con la falta de competencia de los docentes sobre el tema.

Cuando se aborda la percepción, de los estudiantes sobre la importancia de integrar la temática del enfoque intercultural en el programa de salud materno infantil (particularmente en el manejo del embarazo, parto y puerperio), se expresa una representación de utilidad del enfoque ante las limitaciones del modelo biomédico para abordar los requerimientos que sobrepasan sus paradigmas de práctica. Finalmente, también se expresa de manera aislada una rotunda negación a la necesidad de formación en el tema.

Conclusiones

El estudio ratifica la necesidad de que las instituciones educativas responsables de la formación de recursos humanos en salud, replanteen y/o revisen sus paradigmas formativos para ser coherentes con su responsabilidad social. El enfoque de desarrollo de CC en los futuros prestadores de servicios médicos garantizaría una perspectiva de sostenibilidad en la lucha por limitar la exclusión de las poblaciones culturalmente diversas.

La formación médica intercultural se la considera el componente fundamental de un modelo educativo que siendo científico debe ser plural al proponer la consideración y el conocimiento de otros paradigmas interpretativos de la salud en un país multicultural.

Un proceso institucional de reflexión paradigmática, en términos de la instalación de una pedagogía de la alteridad, demandaría de la FMPUCE desarrollar un proceso formativo de carácter intercultural cuyo enfoque conceptual sea capaz de:

- Expresar una mayor coherencia institucional entre el discurso y la práctica mediante acciones afirmativas para alinear el perfil de egreso que preconiza en su misión y los arreglos organizativos necesarios para ello, a saber: definición e integración de un área de estudio transversal, carga horaria asignada, docentes especializados en el tema, carácter académico de las actividades docentes, proyectos de investigación en el tema, entre otros.
- Reconocer y aceptar que si el MMH (modelo teórico de sustento de la formación de los estudiantes en la FMPUCE) prevalece como patrón de oro de la atención es conceptualmente imposible alcanzar los principios de la universalidad y la equidad que preconiza el enfoque de APS. Este reconocimiento debe partir de la premisa de que la diversidad socio-cultural de la población humana es un hecho, que no puede ser negado y que además se exime de todo juicio normativo. El reconocimiento de las limitaciones del modelo biomédico para abordar las demandas de atención que sobrepasan sus paradigmas facilitarían la aplicación de un enfoque complementario con resultados favorables en la salud de los pacientes. Suma en este sentido la certeza de que el enfoque de

un proceso formativo médico integral siendo científico tiene que ser crítico y plural mostrando apertura a la consideración y el conocimiento de otros paradigmas de atención en un país multicultural y diverso.

- Identificar y modificar los dogmas colectivos, conscientes o inconscientes, que han configurado un currículo con brechas abismales ante la diversidad de los sistemas médicos de atención, con lo que se aportaría al descubrimiento de espacios de convergencia educativa.
- Plasmar en el currículo la noción de que la diversidad cultural no es únicamente un “problema” para la medicina sino una fuente de riqueza y nuevos recursos (no solamente materiales) para una atención médica más humana y digna. Sin necesidad de recrear escenarios ficticios/impostados (comunidades de práctica) que transmitan las clásicas distorsiones de procesos formativos no suficientemente coherentes, el estudiante debería percibir que la institución en su conjunto ha interiorizado de manera objetiva y clara una idea y una práctica para desarrollar en ellos competencias básicas para la atención intercultural.
- Orientar el currículo sobre la base del conocimiento, valoración y respeto por los paradigmas no hegemónicos de los modelos alternativos de atención (a los que recurre la mayoría de la población), ello permitiría la generación de una comunicación y referencia fluida entre modelos de atención, así como también contribuiría a que la población conozca las posibilidades terapéuticas de la medicina occidental.
- Integrar conceptual y operativamente determinados elementos de la diversidad y de la atención intercultural para que su traducción y aplicación no sea anárquica y genere efectos nocivos no deseados en la formación de los estudiantes como el racismo, la exclusión y, en el campo de la salud, discriminación por servicios sanitarios no adaptados a las condiciones de vida y al trasfondo socio-cultural de pacientes y familiares.

Este proceso de reflexión paradigmática, en términos epistemológicos, sentaría las bases para una práctica de comunicación intercultural que se sustente en el reconocimiento

y aceptación de la alteridad, de la diferencia cultural de los paradigmas de sustento de las diversas prácticas médicas; el desarrollo de una gran flexibilidad ideológica para tratar de no imponer a priori sistemas de pensamiento únicos y verdaderos; la construcción de un diálogo respetuoso y paciente para lograr el entendimiento y la comprensión de la forma de pensar, decir y hacer del “otro” y una aproximación mínima sobre el conocimiento de la cultura “del otro”.

Referencias bibliográficas

- Berger, P. y Luckmann, T. (1974). *La construcción social de la realidad*. Biblioteca de sociología.
- Ceirano, V. (2000). *Las representaciones sociales de la pobreza*. Una metodología para su estudio». Revista MOEBIO N°9. Santiago: Universidad de Chile (disponible en www.rehue.csociales.uchile.cl).
- CONAIE (1993). *“Propuesta de la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador”*.
- Echeverry, J.J. (1997). *Treatment barriers: Assessing and accepting professional help*. En G. García y M.C. Zea (Eds.), *Psychological interventions and research with Latino populations* (p.p. 94-124). Boston: Allyn and Bacon.
- Haro, J. (2011) en Ramírez Hita, S. *“Salud Intercultural. Crítica y problematización a partir del contexto boliviano”*. ISEAT, La Paz-Bolivia.
- Lacaste, D. (2000). *Medicina tradicional de los pueblos indígenas: experiencia en unidades operativas del oriente ecuatoriano*. Farmacéuticos sin Fronteras. Curso amazónico de medicina tropical, parasitología, virología y ofidotoxicología. Puyo, Ecuador.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2012). *Manual de Normas Técnicas para la Atención del Parto Culturalmente Adecuado*. Quito, Ecuador.

- Mozo, C. (2017). *Salud e interculturalidad en Ecuador: las mujeres indígenas como sujetos de intervención de las políticas públicas*. Comparative Cultural Studies: European and Latin America Perspectives 3: 55-65, 2017 DOI: 10.13128/ccselap-20826 | ISSN 2531-9884 (online).
- Ramírez, S. (2011). *Salud intercultural*. Crítica y problematización a partir del contexto boliviano. Instituto Superior Ecuménico Andino de Teología, La Paz, Bolivia.
- Romney, A. Weller, S. & Batchelder, W (1986). *Culture as consensus: A theory of culture and informant accuracy*. American anthropologist 88 (2), 313-338.
- Schütz, A. y Luckmann, T. (1977). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Vázquez, O. (2002). *Competencia intercultural e intervención social*. Formación para el desarrollo de la acción intercultural. Ponencia al II Congreso nacional sobre Inmigración Extranjera en España.

CAPÍTULO VIII

ESPÍRITU EMPRENDEDOR UNIVERSITARIO, DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO, ESTUDIO EMPÍRICO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, MÉXICO

David Rincón Ávila

Doctorante en Administración. Universidad de Celaya. Maestría en Desarrollo Organizacional. Maestría en Administración de Personal. Universidad de Guanajuato (UG); Profesor – Investigador UG, División de Arquitectura, Arte y Diseño, Departamento de Diseño. Correo electrónico: davidtak@hotmail.com; rincond@ugto.mx.

Dolores Guadalupe Álvarez Orozco

Doctora en Administración. Universidad de Celaya. Directora de vinculación de la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: dalvarez@upgto.edu.mx.

Resumen

El espíritu emprendedor se puede identificar como un conjunto de comportamientos y pensamientos que se manifiestan a través de acciones que permiten desarrollar en el medio universitario la visualización de oportunidades, la generación y aplicación de ideas con la intención de desarrollar un negocio (emprender). Este trabajo pretende mostrar el nivel de percepción de hombres y mujeres (género) con respecto a la formación universitaria que han recibido con relación a tres variables (información, asesoría, competencias universitarias y ambiente universitario) que son constructos que se relacionan con la formación del espíritu emprendedor universitario. La información utilizada se desprende de la encuesta Global University Entrepreneurial Spirit Student's Survey 2018 (GUESSS), aplicada entre los meses de septiembre y diciembre de 2018, a un total de 606 estudiantes del nivel superior de diferentes áreas de formación en una universidad pública del estado de Guanajuato, México. El método utilizado fue un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, además de tener un diseño transeccional para analizar el fenómeno en un momento determinado; se formularon hipótesis, a través de las cuales se analizó la diferencia de medias por género. Los resultados indican que existen diferencias en la media de percepción de los grupos propuestos, con respecto a las variables seleccionadas que son las impulsoras del espíritu emprendedor universitario.

Palabras clave: competencias universitarias, emprendedor, espíritu emprendedor, género, información y asesoría.

UNIVERSITY ENTREPRENEUR SPIRIT, FROM A GENDER PERSPECTIVE, EMPIRICAL STUDY OF THE STATE OF GUANAJUATO, MEXICO

Abstract

The entrepreneurial spirit can be identified as a set of actions that are manifested through actions and thoughts that allow the generation and application of ideas with the intention of developing a business (entrepreneurship) to be developed in the university environment. This work aims to show the level of perception of men and women (gender) with respect to three variables (information and advice, university skills and university environment) that relate to the formation of the university entrepreneurial spirit. The information used is derived from the Global University Entrepreneurial Spirit Students' Survey 2018 (GUESSS) survey, the instrument used was an online survey available and applied between the months of September and December 2018, applied to a total of 606 students of the higher level of different training areas. The method used a quantitative approach, non-experimental design, in addition to having a transactional design to analyze the phenomenon at a given time; we worked with the hypotheses, through which the difference of means by gender was analyzed. The results indicate that there are differences in perception regarding the selected variables that are the driving forces of the university entrepreneurial spirit.

Keywords: entrepreneur, gender, information and advice, university competencies, university environment.

Introducción

La cuarta revolución industrial nos trae oportunidades de desarrollo en todos los sentidos (tecnología, competencia, nuevos mercados e incertidumbre, así como generación y aplicación del conocimiento, además de un talento por explotar en todas sus dimensiones), la gestión del talento humano como herramienta diferencial en múltiples procesos de la vida, demanda aprender y adaptarse de manera continua para progresar, aportar y vivir con rapidez y mucha información que debe ser procesada y aplicada (World Economic Forum, 2018).

De lo anterior, desprendemos que hombres y mujeres aportan talento, habilidades y conocimientos en un sistema económico donde la equidad de género está siendo cada vez mayor; se valora de manera integral a cada individuo para ocupar las mejores posiciones y eso ha dado lugar a que se generen espacios de inserción en condiciones similares (World Economic Forum, 2018).

Según el reporte Global Gender Gap Report (GGGR) elaborado por el World Economic Forum (2018), se analiza la brecha de género a nivel mundial, se describen datos sobre niveles de acceso a educación superior de mujeres y hombres, esta información nos indica que a nivel mundial el 39% de las mujeres y el 34% de hombres, acceden a la educación de nivel superior, lo que refleja cierto equilibrio en las oportunidades de acceso a una educación de calidad; con respecto a los niveles de igualdad, México ocupa la posición 50 de 149 países evaluados en la materia, tomando en consideración cuatro factores: oportunidad y participación económica; logro educativo; salud y supervivencia; y empoderamiento político.

De acuerdo al GGGR el factor logro educativo es importante para medir la paridad en cuestiones de género, este reporte ubica a México en la posición 58 de 149 países con respecto al acceso igualitario a la educación (World Economic Forum, 2018); por su parte el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), muestra que los hombres y mujeres en México tienen indicadores similares en relación al acceso a la educación de nivel profesional y posgrado con un 7.4% las mujeres y un 6.4%, sin embargo, este instituto advierte que a pesar que el nivel educativo es muy similar, cuando se habla de factores económicos la brecha entre géneros se amplía drásticamente dejando a las mujeres en clara desventaja al presentar que solo el 49% de las mujeres son activas económicamente contra el 83% de los hombres (INEGI, 2018), con respecto al estado de Guanajuato siguen tendencias similares, de acuerdo al Anuario estadístico y geográfico de Guanajuato 2017, este estado tiene una asistencia escolar del 49.96% de hombres y el 50.04% de mujeres (INEGI, 2017), sin embargo, de acuerdo a INEGI (2018) en este estado del centro de la república mexicana, los hombres han creado 937,503 empresas y las mujeres únicamente 449,083; lo que genera la pregunta de investigación ¿existen diferencias en el nivel de formación del espíritu emprendedor entre hombres y mujeres?, es por esto que la investigación tiene el objetivo principal de identificar si existe alguna diferencia en la percepción de acuerdo al género con relación a las variables seleccionadas para medir el espíritu emprendedor universitario: a) ambiente universitario, b) competencias e información y c) asesoría.

Referente teórico

Díaz y Jiménez (citados por Saavedra y Camarena, 2015) comentan que en fechas recientes dentro de la actividad empresarial se observan estereotipos de género, mismos

que impactan de manera importante en el desarrollo y los resultados de los distintos sectores productivos y empresariales, ya que se siguen sustentando en la masculinidad, acrecentando al mismo tiempo la discriminación hacia la mujer empresaria.

Según Arteaga y Ortega (2018), la motivación, las ganas, el instinto que presentan las mujeres, para crear sus propias empresas en algunas ocasiones sin apoyo e ignorando estereotipos y venciendo sus propios miedos puede conocerse como espíritu emprendedor, elemento esencial para el desarrollo y avance económico, factor importante en el progreso de la sociedad y sus participantes, así lo expresaron Espiritu y Satre (2007).

Distintos autores citados por Espiritu y Satre (2007), destacaron elementos que definen el espíritu emprendedor, lo que ayuda a comprender la importancia de formarlo: a) actividad llena de propósitos, percepciones y deseos para aprovechar una oportunidad, b) toma de decisiones de un individuo o grupo de individuos con la intención de iniciar, fortalecer o expandir un negocio o proyecto productivo, c) intención de generar un proyecto productivo (servicios o producción de bienes) para la generación de ganancias y d) suma de esfuerzos visualizando un proyecto o actividad productiva con el objetivo de generar ganancias y bienestar.

Kirzner (citado por Espiritu y Satre 2007), concretó el concepto como el estado de alerta hacia las oportunidades, basado en las diferencias de las percepciones individuales, explica que el valor del emprendedor está en el aprovechamiento de las oportunidades de beneficio individual o grupal.

Para Saavedra y Camarena (2015), los emprendedores son los individuos que inician, crean y desarrollan nuevas empresas y estas son importantes para el crecimiento y progreso de los países. En el mismo sentido, expresan que la habilidad emprendedora es la capacidad o instinto de una persona para visualizar oportunidades que le permitan con sus conocimientos, competencias, habilidades y recursos (tecnológicos, técnicos, financieros y humanos) iniciar un proyecto productivo.

Según Antio 2007 (citado por Narváez, 2012), a través del *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM), definieron el emprendimiento como un intento que se lleva a cabo a través de un individuo o grupo de individuos con la firme intención de empezar o echar a andar una nueva empresa, considerando también el autoempleo como una opción para el desarrollo del mismo.

“El estudio del espíritu emprendedor no se agota con la consideración de los rasgos o las capacidades personales ni de los elementos del entorno” (Espí, Arana, Heras y González, 2007, p. 89), el iniciar un proyecto o desarrollar una idea de negocio conlleva a tomar decisiones, las cuales están asociadas a un propósito o deseo; de este modo autores como Veciana, Aponte y Urbano. (2005), Díaz y Jiménez (2007), consideran el modelo de Krueger (Krueger y Brazeal, 1994), como el enfoque teórico más adecuado.

Krueger y Brazeal (1994, citado por Espí, *et al.*, 2007), trabajaron sobre la idea de que el emprendizaje corresponde a una manera de pensar que enfatiza las oportunidades percibidas sobre las amenazas. Este proceso de identificación de oportunidades es un proceso intencional, por consiguiente toman en cuenta dos modelos que estudian las intenciones del emprendedor: a) Teoría del suceso empresarial de Shapero y Sokol (1982) y b) Teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991).

Shapero y Sokol (citado por Espí, *et al.*, 2007), enfatizan el potencial emprendedor de un individuo asociado a las intenciones e intereses, así como a la percepción de deseabilidad y viabilidad del proyecto, lo anterior fortalece su conducta con el gusto, preferencia y atracción por la generación del mismo.

Ajzen (1991, citado por Espí, *et al.*, 2007), opina que la intención resulta clave en la determinación de cualquier conducta o acción planificada, además se complementa con las creencias personales y consiguientes actitudes, lo que finalmente lleva a la conducta y desarrollo del espíritu emprendedor, así como la evolución a emprendedor y emprendimiento.

Por lo anterior, las instituciones de educación superior han integrado como parte de sus actividades el concepto de universidad emprendedora, promoviendo y fortaleciendo

la capacidad de generación y aplicación del conocimiento producido internamente. En este sentido, las universidades se consolidan como promotoras del espíritu emprendedor universitario, con el objeto de crear y desarrollar proyectos de empresa que contribuyan al bienestar económico y social de un país (Sánchez, Caggiano y Hernández, 2011).

Como lo mencionan Sánchez *et al.* (2011), el propósito principal de la universidad es colaborar y aportar proyectos productivos que respondan a las necesidades de la sociedad además de generar empleos, para lo cual es importante la transferencia de experiencias y conocimientos, así como el desarrollo de tecnología que facilite los procesos de integración (humana) y producción (económica) de planes sustentables y sostenibles.

Actualmente la educación se basa en competencias, habilidades y actitudes que permiten realizar la generación y aplicación del conocimiento que trae como consecuencia nuevas organizaciones, planificación adecuada del trabajo, capacidad de innovación y adaptación a nuevas tareas, pensamiento reflexivo y crítico de las situaciones, así como facilidad para relacionarse y crear redes de colaboración estratégicas, entre otros elementos que favorecen los procesos de emprendedurismo (Sánchez *et al.*, 2011).

Por otra parte, Hager, Holland y Beckett (2002), identifican el término de competencias y capacidades, entendiéndolo como el conjunto de cualidades y capacidades diversas que una persona debe desarrollar para la generación del espíritu emprendedor, para posteriormente emprender y continuar con el proceso de emprendimiento, lo anterior buscando una relación estrecha entre la enseñanza y el medio laboral.

Derivado de lo anterior, se rescatan algunos factores que son mencionados en el informe del Proyecto Tuning (2003), los cuales explican la utilidad de desarrollar competencias en las universidades: a) mejorar la empleabilidad de los estudiantes y su integración a la sociedad del conocimiento, b) cambio de paradigma educativo, centrado en el aprendizaje de los estudiantes enfocado a los resultados y objetivos del proceso de enseñanza.

De la misma manera, Hager *et al.* (2002), reconocen que existen habilidades que abonan al desarrollo del espíritu emprendedor independientemente de las técnicas,

habilidades, capacidades y conocimientos propias del área de profesional seleccionada, como las siguientes: a) incluye habilidades de pensamiento (razonamiento lógico y analítico, solución de problemas, b) curiosidad intelectual, c) habilidades de comunicación efectiva y d) trabajo en equipo, ahora enriquecido con networking y el coworking, además, e) capacidades para identificar, acceder, así como gestionar y aplicar el conocimiento e información y f) atributos personales como la imaginación, la creatividad y el rigor intelectual, entre otros.

Las universidades deberán fomentar e integrar en sus planes de estudio el espíritu emprendedor, con una idea de apertura, inclusión y diversidad, tomando en cuenta las exigencias e intereses (en todos los sentidos) de la sociedad, deberán adoptar una propuesta de trabajo que interactúe de forma cercana con su entorno, haciendo partícipes a los estudiantes de problemas reales y la generación de propuestas concretas, sostenibles y sustentables (Tapia, 2000).

Metodología

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, ya que se percibe y mide un fenómeno en su contexto (estudiantes de nivel superior), para después analizar y estudiar de acuerdo con las hipótesis mencionadas, además de tener un diseño transeccional para analizar el fenómeno en un momento determinado.



Figura 1. Diseño transeccional o transversal de la investigación.

Fuente: elaboración propia, 2018.

Se trabajaron con las hipótesis, a través de las cuales se analizó la diferencia de medias por género de las variables que tomaron en cuenta Sánchez, *et al.*, (2011),

para identificar el nivel del espíritu emprendedor universitario y los procesos de emprendimiento:

H1= Existe diferencia de medias por género, respecto a la percepción del ambiente universitario que tienen los estudiantes de una Universidad Pública del estado de Guanajuato.

H2= Existe diferencia de medias por género, respecto a la percepción de competencias que tienen los estudiantes de una Universidad Pública del estado de Guanajuato.

H3= Existe diferencia de medias por género, respecto a la percepción de información y asesoría que tienen los estudiantes de una Universidad Pública del estado de Guanajuato.

En la investigación de espíritu emprendedor se utilizó y aplicó el *Global University Entrepreneurial Spirit Students Survey 2018*, (GUESSS) por sus siglas en inglés, avalado por ANFECA (Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contabilidad y Administración); es uno de los proyectos de investigación empresarial más grandes del mundo para medir distintos factores y elementos del espíritu emprendedor universitario (GUESSS, 2018); en la tabla 1, se puede observar que este instrumento mostró un alfa de Cronbach de:

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	19

Fuente: elaboración propia. (2019).

La investigación se desarrolló con la intención de obtener una muestra estratificada y representativa, con un índice de confiabilidad de 95% y un grado de error del 5%, por lo que, a continuación en la tabla 2, se muestran el número de estudiantes universitarios por área de conocimiento, la muestra se tomó en el periodo septiembre – diciembre 2018.

Tabla 2. Muestra estratificada de estudiantes por área de conocimiento.

Población estudiantil universitaria (área de conocimiento) 9904	% que corresponde a la población de acuerdo al número de estudiantes	% de acuerdo a la muestra	Número de encuestas para lograr la representatividad	Número de estudiantes registrados
Arquitectura, Arte y Diseño	1762	17.79	65.83	363
Ciencias Económico - Administrativas	2976	30.05	111.18	78
Ciencias Naturales y exactas	1602	16.18	59.85	0
Ciencias Sociales y Humanidades	652	6.58	24.36	0
Derecho, Política y Gobierno	1026	10.36	38.33	118
Ingenierías	1886	19.04	70.46	47
Totales	9904	100	370	606

Fuente: elaboración propia, 2018.

Se logró la representatividad en la estratificación en todas las áreas del conocimiento, excepto en dos, quedando sin representación las ciencias naturales y exactas, así como Ciencias Sociales y Humanidades.

Resultados

Los datos provienen de una distribución diferente a la normal (ver tabla 3) con un valor $p=.000$ y $p=.003$.

Tabla 3 .Pruebas de normalidad.

	Pruebas de normalidad ^b					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
AMBIENTE	.117	178	.000	.970	178	.001
UNIVERSITARIO						
COMPETENCIAS	.086	178	.003	.969	178	.001

a. Corrección de la significación de Lilliefors. b. Información y asesoría es una constante y se ha desestimado.

Fuente: elaboración propia (2019).

Considerando las variables utilizadas, además de que estamos analizando dos grupos y se trata de una distribución diferente a lo normal se sugiere aplicar la prueba no paramétrica de Mann – Whitney (ver tabla 4).

Tabla 4. Rangos por género.

	Rangos			Suma de rangos
	Género	N	Rango promedio	
AMBIENTE UNIVERSITARIO	Masculino	260	379.98	98793.50
	Femenino	504	383.80	193436.50
	Total	764		
INFORMACION Y ASESORIA	Masculino	144	217.50	31320.00
	Femenino	290	217.50	63075.00
	Total	434		
COMPETENCIAS	Masculino	87	176.26	15334.50
	Femenino	224	148.13	33181.50
	Total	311		

Fuente: elaboración propia. (2019).

A continuación, en la tabla 5, se presentan los resultados de la prueba de U de Mann-Whitney.

Tabla 5. Prueba U de Mann -Whitney.

	Estadísticos de contraste		
	Ambiente Universitario	Información y Asesoría	Competencias
U de Mann-Whitney	64863.500	20880.000	7981.500
W de Wilcoxon	98793.500	63075.000	33181.500
Z	-.228	.000	-2.476
Sig. asintót. (bilateral)	.820	1.000	.013

Variable de agrupación: Género

Fuente: elaboración propia (2019).

Con un valor de $p = 0.013 < .05$ se determina que existe diferencia de medias por género respecto a la percepción en la variable de competencias, por lo tanto, H2 se acepta.

Con un $p = .820 > .05$ de la variable ambiente universitario y $p = 1.000$ de la variable información y asesoría se rechazan H1 y H3, no encontrando diferencia significativa de las medias.

Conclusiones

Existe una diferencia de percepción entre varones y mujeres respecto a las competencias que deben de desarrollar para la generación del espíritu universitario; por lo que es importante generar espacios donde se potencialicen las competencias adquiridas y se asocien con el medio productivo en un ambiente de igualdad y respeto.

Una vez concluido el estudio las variables: a) ambiente universitario, b) información y asesoría, no presentaron una diferencia significativa en la percepción, lo que significa que se está atendiendo a ambos géneros; en el mismo sentido, se están abriendo para los estudiantes, espacios para la creación y desarrollo del espíritu universitario a través de actividades de mentoría que han trabajado en ideas de negocio, esta actividad necesita ser fortalecida y promovida en la universidad atendiendo y orientando los intereses de los estudiantes.

Es fundamental tomar en cuenta las intenciones de los estudiantes, así como las oportunidades (entorno y generadas por el individuo) en ámbitos social, económico y académico según lo planteado por Krueger y Brazeal (1994), lo que nos lleva a la interacción y asociación de ideas que permitan un crecimiento total e integral de un proyecto (emprendimiento).

El ambiente universitario, la asesoría e información deben identificar a través de la mentoría y distintos espacios de interacción, la intención e intereses de los estudiantes, en este sentido, la creación de canales de comunicación adecuados proporcionará a las universidades espacios de integración multidisciplinaria e interdisciplinaria para enriquecer el espíritu emprendedor y detonar los proyectos de emprendimiento.

Las competencias deben de fortalecerse de acuerdo a una política de igualdad, intereses y deseos, generando como mencionaron Shapero y Sokol (1982), un análisis de la viabilidad del proyecto, además poner especial atención a las conductas y acciones a las que hace referencia Ajzen (1991), para fortalecer el espíritu emprendedor y en un segundo momento, generar alianzas estratégicas y un coworking que garantice la puesta en marcha de la idea de negocio.

Las universidades deben establecer grupos de trabajo multidisciplinarios para el desarrollo de la mentoría, además de conformar redes de colaboración y asistencia para identificar problemas y desarrollar soluciones innovadoras, creativas y reales que detonen proyectos de emprendimiento.

El espíritu emprendedor debe ser estudiado integrando más variables para su comprensión en un sentido más amplio como las siguientes: interés, deseo, intención, lugar de origen, así como familia, área de desarrollo profesional y sucesión del negocio familiar, entre otras.

Se puede identificar al espíritu emprendedor como el deseo (intención, propósito) de generar un proyecto productivo (necesidad, problema a resolver, curiosidad e inquietud), por lo anterior, es importante considerar la generación de espacios de orientación que permitan difundir, aplicar e incubar ideas de negocio.

Las universidades deben de generar un ecosistema emprendedor sólido que genere y aplique conocimiento, tomando como base los intereses e intenciones de los estudiantes (espíritu emprendedor), su empatía, así como el entusiasmo por un proyecto o idea, tratando de conservar y preservar la esencia lo que genera valor diferencial en el mercado de un producto o servicio.

El ecosistema universitario debe contar con información, actividades de formación, apoyos (financiamiento) y asesoría clara (mentoría), así como el seguimiento, consolidación, registro de proyectos reales para garantizar el desarrollo del espíritu emprendedor y el emprendimiento sustentable y sostenible.

Se plantea como futuras líneas de investigación lo siguiente:

- Relacionar el lugar de origen de los estudiantes al desarrollo del espíritu emprendedor y proyectos de emprendimiento.
- Identificar currículas de estudio en la Universidad Pública del Estado de Guanajuato que han integrado actividades emprendedoras y su impacto en la formación del espíritu emprendedor y proyectos de emprendimiento.
- Asociar intereses e intenciones de los estudiantes e incorporar estrategias y actividades (mentoría) que la Universidad pública del Estado de Guanajuato utiliza para desarrollar el espíritu emprendedor y su impacto en la generación de proyectos de emprendimiento.

Referencias bibliográficas

- Ajzen, I. (1991): *"The Theory of Planned Behavior"*, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 50, pp. 179-211.
- Arteaga, A. L. y Ortega, A. (2018). *Condiciones de la Mujer Emprendedora en una comunidad del Estado de Guanajuato*. R.C. Valadez (Ed.), Por una equidad de Género más justa en el Estado de Guanajuato y nuestro país (pp. 85-97). Guanajuato, México: Publicaciones UPG.
- Economía y Finanzas, Centro de Investigaciones Económicas y Financieras (CIEF), 08 (15), 1-58.
- Espíritu, R., Satre, M.A. (2007). *La actitud emprendedora durante la vida académica de los estudiantes universitarios*. Cuadernos de Estudios Empresariales, 17, 95-116.
- Espí, M.T., Arana, G., Heras Iñaki y Díaz de Junguitu, A. (2007). *Perfil emprendedor del alumnado universitario del campus Gipuzkoa de la UPV/EHU*. Revista de Dirección y Administración de Empresas. (14), 87-110. Díaz.

- Global University Entrepreneurial Spirit Students Survey (GUESSS), 2018.
Recuperado de: <http://www.guesssurvey.org/>.
- Hager, P., Holland, S y Beckett, D. (2002). *Enhancing the learning and employability of graduates: The role of generic skills*. Business/Higher Education Round Table: BHERT Position Paper no, 9.
- INEGI, 2017. Anuario estadístico de Guanajuato 2017. Recuperado de: https://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF_Docs/GTO_ANUARIO_PDF.pdf.
- INEGI, 2018. Mujeres y Hombres en México 2018. Recuperado de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/MHM_2018.pdf.
- Krueger, N.F. (1993): “*Growing up entrepreneurial? Some developmental consequences of early exposure to entrepreneurship*”. Paper presented at the Academy of Management, en Krueger, N.F. (1993a): “The Impact of Prior Entrepreneurial Exposure on Perceptions of New Venture Feasibility and Desirability”. *Entrepreneurship Theory and Practice*, n° 18 (1), pp. 5-21.
- Krueger, N.F. & Brazeal, D. (1994): “*Entrepreneurial Potential and Potential Entrepreneurs*”, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18 (3), pp. 91-104.
- Narváez, M. (2012). *Dimensiones del Empredurismo desde una visión universitaria*. ING-NOVACION, 4, 1-7
- Saavedra M., Camarena A. (2015, Enero - Junio). *Retos para el emprendimiento femenino en América Latina*. Criterio Libre, 13 (22), 129-152. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/129/95>.
- Sánchez, J., Caggiano, V., Hernández, B. (2011). *Competencias emprendedoras en la educación universitaria*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3 (1), 19-28. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5482738>.

- Shapero, A. y Sokol, L. (1982): “*Social Dimensions of Entrepreneurship*”, En Kent, C.A.; Sexton, D.L. y Vesper, K.H. *Encyclopedia of Entrepreneurship*, pp. 72-90. Englewood Cliffs, NJ; Prentice-Hall, Inc.
- Tapia, M. N. (2000). *Solidaridad Como Pedagogía*. Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Tuning, P. (2003). *Tuning educational structures in Europe*. Informe final, Bilbao: Universidad de Deusto.
- Veciana, J.M. (1999): “*Creación de empresas como programa de investigación científica*”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 8, nº 3, pp. 11-36.
- Veciana J.M., Aponte, M. y Urbano, D. (2005): “*University Students’ Attitudes Towards Entrepreneurship: A Two Countries Comparison*”, *The International Entrepreneurship and Management*, vol. 1, nº 2, pp. 165-182.
- World Economic Forum (2018). *The Global Gender Gap Report 2018*. Recuperado de: <https://www.weforum.org/reports/the-global-gender-gap-report-2018>.

CAPÍTULO IX

INFLUENCIA DEL LIDERAZGO RESONANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL PARA CREAR ORGANIZACIONES SALUDABLES

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Doctora en gestión de la innovación, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Investigadora Senior categorizada por Colciencias. Docente- investigadora del grupo: GORAS y ECOSOL Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia. Correo electrónico: yamaru.chirinosar@amigo.edu.co, urumay78@gmail.com ORCID ID. 0000-0003-0471-9859.

Dorkys Coromoto Rojas Nieves

Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. “Rafael Belloso Chacín”. Docente de la UNERMB. Investigadora de las líneas de investigación “Redes Socialistas y Poder Popular” y “Productividad en las organizaciones”. Coordinadora de ALININ en el Estado Zulia. Correo electrónico: dorkys67@gmail.com.

Nataliya Barbera de Ramírez

Doctora en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional, Universidad del Zulia. Investigadora Asociada categorizada por Colciencias. Docente Investigadora de la Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Montería - Colombia. nataliaberbera@unisinu.edu.co ORCID ID: 0000-0002-4566-5052.

Resumen

El objetivo de esta investigación es identificar la influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables, en el accionar del liderazgo resonante debe prevalecer la concepción que el desempeño laboral es una variable que mide las cualidades y habilidades de un trabajador en particular para realizar sus funciones en un puesto de trabajo, así alcanzar los objetivos de la organización, generar un clima laboral agradable que permita la interacción entre los empleados, así lograr una organización saludable. Se utilizaron como bases teóricas a Davis y Newstrom (2000), Bateman y Snell (2001) para desempeño laboral, Chiavenato (2010), Goleman, Boyatzis y Mckee (2008) para el liderazgo resonante. Metodológicamente, el estudio está fundamentado en el racionalismo científico dentro del paradigma cuantitativo, de tipo descriptiva – correlacional; con un diseño transaccional de campo, la población está conformada por 25 sujetos entre gerentes, supervisores y personal administrativo del departamento de atención al público de las empresas de servicio público del municipio Baralt. Se diseñaron 2 instrumentos tipo Likert con una escala de 5 alternativas de respuestas, con el fin de medir las variables desempeño laboral y liderazgo resonante.

Los resultados indican que los líderes están logrando un aprovechamiento moderado de las capacidades, emociones y valores de sus empleados por lo tanto no es posible encausarlos y potencializarlos, para elevar el desempeño laboral, esto representa serias dificultades en la organización, así mismo el liderazgo resonante es el que conecta con los sentimientos de las personas y los encauza en una dirección emocionalmente positiva, según los hallazgos encontrados esta cualidad está moderadamente presente, lo que impide a estas empresas convertirse en organizaciones saludables.

Palabras Clave: desempeño laboral, liderazgo resonante, organizaciones saludables.

INFLUENCE OF RESONANT LEADERSHIP IN JOB PERFORMANCE TO CREATE HEALTHY ORGANIZATIONS

Abstract

The objective of this research is to identify the influence of resonant leadership on job performance to create healthy organizations, in the action of resonant leadership must prevail the conception that job performance is a variable that measures the qualities and skills of a particular worker to perform his or her functions in a job, thus achieving the objectives of the organization, generate a pleasant working climate that allows interaction between employees, thus achieving a healthy organization. Davis and Newstrom (2000), Bateman and Snell (2001) were used as theoretical bases for job performance, Chiavenato (2010), Goleman, Boyatzis and Mckee (2008) for resonant leadership. Methodologically, the study is based on scientific rationalism within the quantitative paradigm, descriptive – correlating; with a transactional field design, the population consists of 25 subjects among managers, supervisors and administrative staff of the public service department of the public service companies of the municipality Baralt. 2 Likert instruments were designed with a scale of 5 alternative responses, in order to measure the variables of job performance and resonant leadership. The results indicate that leaders are making moderate use of the skills, emotions and values of their employees so it is not possible to direct and enhance them, to elevate job performance, this represents serious difficulties in the organization, so the resonant leadership is the one that connects them with people's feelings and directs them in an emotionally positive direction, according to the findings found this quality is moderately present, which prevents these companies from becoming healthy organizations.

Keywords: healthy organizations, performance, resonant leadership.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado denominado liderazgo resonante en el desempeño laboral de los empleados de las empresas de servicio del municipio Baralt del estado Zulia, para generar organizaciones saludables de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt con la participación en colaboración de investigadores de la Universidad Católica Luis Amigó y la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainum.

Introducción

Actualmente el contexto de desarrollo de las organizaciones se encuentra en constante cambio, donde prima tener un mayor nivel de ingreso, esto presiona a los gerentes para exigir a su personal el cumplimiento de esta meta, Chiavenato (2008) considera que el desempeño laboral es la eficacia con la que trabaja el personal dentro de las organizaciones la cual es necesaria para que la misma funcione, es importante entender que parte de un desempeño laboral eficiente dependerá de una serie de características personales que posee cada trabajador, como es: el conocimiento, la habilidad, la personalidad y el compromiso, los cuales repercuten en el funcionamiento de la empresa, por ello está en manos de los líderes de la organización buscar aprovecharlo, además de alinearlos con los objetivos bien planificados, es su función orientar a los empleados a realizar acciones que promuevan las actividades óptimas para el logro de los objetivos.

Se considera que el éxito de las empresas está ligado a la capacidad que tenga el líder resonante de reconocer e interpretar los cambios constantes de su entorno y poder accionar estrategias que le permita incrementar la creatividad, la innovación, así como la productividad en el talento humano, de tal manera que su personal pueda convertirse en un equipo de trabajo de alto desempeño, que a su vez sean pilar fundamental para convertir a la organización en lo que Barrachina (2014), llama organizaciones saludables, donde se invierte en mejorar la salud, el bienestar y la productividad del talento humano aplicando estrategias centradas en el desarrollo de un ambiente laboral positivo.

En tal sentido, se muestra la situación que atraviesan los líderes de organizaciones venezolanas, donde se han presentado considerables cambios, suscitados en el entorno político, económico, social y cultural ocasionando que las empresas públicas y privadas se desenvuelvan en un ambiente lleno de incertidumbre, regulaciones económicas y políticas e imposiciones gubernamentales, las cuales pueden cambiar rápidamente según los requerimientos o necesidades de la administración nacional. Enfrentar estas condiciones ha llevado a que las organizaciones funcionen en entornos de restricciones en materiales y materia prima, generando tensiones en el líder y en su personal, conduciendo a un ambiente laboral de insatisfacción, molestia, fatiga y cansancio, interfiriendo en la productividad, eficiencia y eficacia, impidiendo la expansión empresarial, trayendo como consecuencia la disminución de la calidad de los productos y servicios ofrecido.

Esta realidad hace que el concepto de organizaciones saludables, planteado por la autora Barrachina, no se evidencie en las empresas venezolanas debido a las condiciones del entorno que influye directamente en ellas, conduciéndolas a convertirse en su mayoría, en organizaciones tóxicas, es decir compañías donde no existen adecuados y eficientes vínculos entre compañeros de trabajo, debido a que se enfrentan a dificultades personales y familiares que impactan negativamente en sus emociones, generando insatisfacción laboral, convirtiéndose en algo muy presente en los empleados, lo que ha generado ambiente laboral negativo, que ocasionan, a su vez baja en la competitividad de las empresas.

Los actuales líderes de las empresas de servicios que hacen vida en el municipio Baralt, estado Zulia, Venezuela, están observando como sus empleados muestran signos de depresión, desmotivación, altos niveles de estrés, apatía, salud física y psicológica comprometida, abandono de puestos de trabajo, ausentismo laboral, conflictos por razones salariales, por bajos sueldos y por migración, entre otras, lo cual evidentemente afectan negativamente los niveles de desempeño laboral. Por consiguiente, es primordial para el líder de estas organizaciones manejar y controlar las emociones, de tal forma poder conducir a su equipo de trabajo hacia la consecución de los objetivos planteados, equilibrar el ambiente laboral, motivar a los empleados, apoyarlos en la resolución de conflictos, promover la interacción interpersonal para lograr satisfacción en las labores diarias.

Por consiguiente, es relevante considerar que para hacer frente a la situación antes mencionada se debe inducir al desarrollo del liderazgo resonante en empresas de servicio público del municipio Baralt, esta es la clave para mejorar los niveles de desempeño laboral, puesto que un líder que apoya a su personal emocional y espiritualmente puede obtener de ellos los más altos estándares de excelencia, compromiso, así como lealtad, que permiten a la organización considerarse como saludable. En tal sentido, Chirinos, Mariño y Martínez (2018) indican que el talento humano como factor social mantiene un intenso proceso de renovación dentro de la organización cuyos elementos transformadores como la tecnología, cultura, educación, política, sociedad, entre otros, presentes en el proceso de modernización influyen considerablemente en la convivencia, las relaciones interpersonales, la participación de actividades y en el ambiente organizacional de las empresas.

En virtud de lo planteado se precisa el desarrollo de la presente investigación la cual tiene como objetivo identificar la influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables, para lo que se utilizó como bases teóricas los postulados de Davis y Newstrom (2002), Bateman y Snell (2001), para desempeño laboral, Chiavenato (2010), Goleman, Boyatzis y Mckee (2008), para el liderazgo resonante, así como Barrachina (2014), para organizaciones saludables, los cuales proveen de argumentación teórica, esta investigación es importante por su aporte teórico- práctico, ya que permite desarrollar la idea de que el liderazgo resonante, tiene una elevada influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, favoreciendo la productividad, la competitividad y el desarrollo de organizaciones saludables.

Fundamentación teórica

Liderazgo resonante, características y estilos como influencia en el desempeño laboral

Según Goleman, Boyatzis y Mckee (2008), el liderazgo resonante es como un “estilo de liderazgo que sintoniza con los sentimientos de las personas y los encauza en una dirección emocionalmente positiva, provocan un efecto que se difunde sobre su equipo de trabajo y se llama resonancia, Goleman (2010), indica que el líder resonante es derivado del término resonar (vibración sincrónica del sonido aplicado al contexto humano), de allí que se considera que está relacionado con las competencias emocionales del líder.

Por otra parte, es importante destacar que cuando el líder no sabe empatizar ni interpretar adecuadamente las emociones ajenas genera disonancia y transmite innecesariamente mensajes perturbadores, cuyo resultado es que la atención del grupo se desvía de su misión y se centra en el malestar colectivo. Este líder crea grupos discordantes en los que las personas tienen la continua sensación de hallarse desconectados de los demás.

En síntesis, el líder resonante logra llegar a todas las áreas de la organización y se mantiene informado de las acciones de todo su personal, influye directamente en el equipo de trabajo, está siempre dispuesto a motivar, escuchar e interactuar con los empleados,

centrado en el optimismo en la presentación de metas y objetivos claros, alcanzables, genera oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal, induciendo de este modo que los empleados comparta sus objetivos personales con los de la organización, que se sientan identificados con la empresa y mantengan el sentido de pertenencia, generando altos niveles de satisfacción laboral, ambiente de trabajo positivo conduciendo a una organización saludable.

Continuando con los postulados de Goleman *et al.* (2008), el liderazgo resonante se caracteriza por cuatro dominios y cada uno tiene asociadas ciertas competencias emocionales.

Cuadro 1. Características del liderazgo resonante.

Dominios	Concepto	Competencias emocionales
1. Conciencia de uno mismo	Consiste en la comprensión profunda de las emociones propias de este líder, así como de sus fortalezas, limitaciones, valores y motivaciones.	1. Conciencia emocional de uno mismo. 2. Valoración adecuada de uno mismo. 3. Confianza en uno mismo.
2. Autogestión	Se refiere a la capacidad de manejar efectivamente las emociones, sentimientos e impulsos, además de no perder la concentración cuando son sometidos a presión.	4. Autocontrol. 5. Transparencia. 6. Adaptabilidad. 7. Logro. 8. Iniciativa. 9. Optimismo.
3. Conciencia social	Es la capacidad que tiene el individuo de entender las emociones de otras personas y actuar en consecuencia con ellos.	10. Empatía. 11. Conciencia organizativa. 12. Servicio. 13. Inspiración. 14. Influencia.
4. Gestión de las relaciones	Es una habilidad que constituye la adecuada gestión de las emociones de los demás.	15. Desarrollo personal de los demás. 16. Catalizar el cambio. 17. Gestión de los conflictos. 18. Trabajo en equipo y colaboración.

Fuente: elaboración propia (2019), adaptado de Goleman *et al.* (2008).

En el cuadro anterior se evidencia que un líder resonante debe poseer ciertas características y competencias ligadas a las emociones y al desarrollo personal, para ser reflejo de sus seguidores, ya que este tipo de liderazgo proyecta una dirección basada en la confianza, actitud positiva y en el control emocional, lo que permite generar equilibrio y comprensión del equipo de trabajo, para orientar los planes y objetivos de la empresa hacia el logro exitoso.

De acuerdo Goleman *et al.* (2008) existen seis estilos de liderazgo. Los primeros cuatro alientan la resonancia y los otros dos, si bien son útiles en situaciones concretas deben ser usados con cuidado, ya que pertenecen al estilo disonante.

Cuadro 2. Estilos de liderazgo resonante.

Resonantes	Disonantes
<p>1. Estilo Visionario: Determina la dirección que debe seguir un grupo, pero no impone el modo en que debe actuar cada persona, permite la innovación, experimentación y asignación de riesgos previstos, impidiendo la fuga de buenos empleados, estos entienden perfectamente que su trabajo importa y saben por qué</p>	<p>1. Estilo Timonel: tiene una conducta de un liderazgo imitativo, es muy útil sobre todo en ámbitos técnicos o profesionales especialmente en la primera fase del ciclo de la empresa, La obsesión de este es querer hacer las cosas mejor y más rápidamente, conduce a pretender que todos haga lo mismo, dándose cuenta que hay trabajadores menos productivos, esto ocasiona que este líder lo resuelva personalmente.</p>
<p>2. Estilo Coaching: trata de indagar en las vidas de las personas, sus sueños, sus expectativas y sus objetivos. Es un formador, no solo se centra en lograr los objetivos empresariales sino también en el desarrollo personal de los empleados, permite establecer una relación de aprendizaje, entendimiento y confianza, contribuye a la identificación de sus fortalezas y debilidades para integrarlas a sus aspiraciones personales.</p>	<p>2. Estilo Autoritario: es adecuado cuando hay que producir un gran cambio o movilizar fuerzas laborales conflictivas, o cambiar los hábitos de una organización, en forma urgente y tajante, son ideales para cumplir objetivos específicos, porque brindan orientación clara en medio de un caos y luego retoman la normalidad, por lo tanto, este estilo deberá utilizarse con suma cautela, en caso que resulten realmente situaciones críticas o de necesidad extrema.</p>
<p>3. Estilo Afiliativo: valora a las personas y sus sentimientos marcando las necesidades emocionales por encima de los logros de tareas u objetivos. Alientan y promueven la armonía así como la resonancia del equipo, fortalecen las relaciones y la felicidad de los trabajadores, una de sus funciones principal es mejorar las comunicaciones y elevar la confianza.</p>	
<p>4. Estilo Democrático: es participativo, alienta la confianza, el respeto y el compromiso de todos los involucrados, permite que los empleados tengan voz en las decisiones que afectan el logro de los objetivos, incrementa la flexibilidad y la responsabilidad, al escuchar las propuestas de sus colaboradores.</p>	

Fuente: elaboración propia (2019), adaptado de Goleman *et al.* (2008).

En el cuadro 2, se evidencia que los líderes resonantes se identifican porque tienen la cualidad de observar en forma individual y grupalmente a las personas, interpretan sus señales y luego adoptan el estilo que resulta más adecuado en situaciones. Esto implica que no solo deberán saber usar las modalidades que generan resonancia sino también en qué momento deberán usar los aspectos positivos de los estilos disonantes, con el fin de hacer que sus seguidores o empleados mejoren su desempeño laboral en pro de una organización que pueda considerarse saludable y productiva.

Desempeño Laboral y factores determinantes que influyen en la creación de organizaciones saludables

Según, Chiavenato (2008) el desempeño laboral se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos establecidos. Es decir que toda organización debería contar con un personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, permitiendo así la consecución de los objetivos organizacionales.

De acuerdo a los planteamientos anteriores, se puede afirmar que el desempeño laboral describe el grado de compromiso que tienen los empleados para con la organización por tanto la gerencia debe demostrar gran interés en el desarrollo y crecimiento de los empleados aplicando estrategias motivacionales, interés por los objetivos de los trabajadores, promover la identidad empresarial, mantener actitud positiva para orientar al equipo de trabajo, entre otras, para logra realizar todas las actividades designadas, de tal modo cada empleado cumpla de manera eficiente los requerimientos que exige el puesto de trabajo con base al logro de los objetivos propuestos, los cuales deben estar alineados con la misión y objetivos de la empresa, generando un ambiente de trabajo agradable conduciendo a la organización a ser saludable.

Chiavenato (2008), considera que el desempeño laboral se evalúa mediante factores previamente definidos y evaluados, el personal no puede ser evaluado exclusivamente a partir de sus competencias profesionales, sino que debe ir más allá y abordar aspectos como su sentido analítico ante las situaciones que se le presente.

A continuación, se muestran los factores divididos en dos grandes áreas los actitudinales y los operativos según la visión del autor antes mencionado.

Cuadro 3. Factores determinantes del desempeño laboral.

Factores Actitudinales	Factores Operativos
1.- Disciplina: conjunto de normas para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de una organización.	1.- Conocimiento de normas: es el grado de conocimiento que tiene el trabajador acerca de las normas y procedimientos establecidos por la organización.
2.- Actitud cooperativa: capacidad para trabajar con otros y colabora en forma armoniosa con sus compañeros y supervisores, sin descuidar el cumplimiento de sus deberes, relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración.	2.- Calidad: es la exactitud, claridad y cuidado como los trabajadores pueden realizar las tareas asignadas a fin de evitar errores y omisiones.
3.- Iniciativa: capacidad emprendedora y creativa que tiene el trabajador para terminar una tarea.	3.- Cantidad de trabajo: es el volumen de trabajo capaz de realizar el trabajador en su jornada laboral, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo.
4.- Responsabilidad: manera como el empleado se dedica al trabajador y ejecuta el servicio dentro del plazo requerido.	4.- Exactitud: hace referencia al cumplimiento del compromiso adquirido en la ejecución de su labor.
5.- Habilidad de seguridad: cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la organización para proteger la integridad física y mental del trabajador.	5.- Trabajo en equipo: es la disponibilidad del trabajador para unir esfuerzo con otros trabajadores y llevar a cabo una actividad u objetivos comunes.
6.- Discreción: actitud que posee el trabajador ante la confiabilidad en el manejo de la información dentro de la empresa.	6.- Liderazgo: es el proceso de influir en los trabajadores para encauzar su esfuerzo hacia la consecución de sus objetivos.
7.- Presentación personal: es la impresión causada ante los demás.	
8.- Interés: es el esmero y dedicación manifestado por los empleados en la ejecución de las tareas asignadas.	
9.- Creatividad: capacidad de concebir ideas nuevas e útiles.	
10.- Capacidad de realización: son las habilidades y conocimientos personales que posee el trabajador a fin de llevar a cabo ideas y proyectos.	

Fuente: elaboración propia (2019), adaptado de Chiavenato (2008).

Asimismo, es relevante destacar que los resultados que arroje la evaluación del desempeño laboral deberán ser analizados por los líderes de la organización para buscar solución a las situaciones que de allí surjan, el líder resonante les hará frente desde una perspectiva positiva y adaptativa guiando a sus empleados al cumplimiento de los objetivos planteados, donde ellos como uno de los factores importantes de la

empresa, logren un estado de armonía física y espiritual que les permitan desarrollar las actividades planificadas con los más altos niveles de desempeño, sin comprometer su salud emocional que tanto daño puede causar al surgimiento y fortalecimiento de una organización que pueda considerarse saludable y productiva.

Organizaciones saludables y sus características

Según Barrachina (2014), son aquellas organizaciones que invierten en mejorar la salud, el bienestar y la productividad de los empleados, los líderes desarrollan ambientes de trabajo positivo, generando puestos de trabajo bien diseñados y ofreciendo a su talento humano oportunidades de desarrollo de carrera profesional y en su entorno personal. Por consiguiente, es importante destacar que las organizaciones saludables no se limitan a satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores en tema de salud, sino que incorporan un enfoque integral, en él también tienen cabida nuevos aspectos relativos al bienestar laboral, como el estrés, la salud emocional y las relaciones interpersonales.

Continuando con los postulados de la autora antes mencionada se considera que las organizaciones saludables reúnen ciertas características como son: a) la salud tiene valor estratégico; b) la salud de los empleados es un fin en sí misma y no un medio para alcanzar otro fin; c) consiguen un ambiente de trabajo sano y seguro, con menos accidentes; d) desarrollan a su vez un ambiente social de trabajo inspirador para los empleados, en donde están a gusto trabajando con sus compañeros y sus jefes; e) hacen que los empleados se sientan vitales, energéticos, motivados y fuertemente involucrados en su trabajo; f) obtienen productos y servicios saludables, ofrecen excelente calidad; g) establecen buenas relaciones con el entorno organizacional, con una imagen positiva y con responsabilidad social corporativa.

Sin embargo, es relevante destacar que no todas las organizaciones logran ser saludables y con ambientes de trabajo positivo, donde destaque un clima organizacional adecuado, es por ello que existen las denominadas organizaciones tóxicas definidas por Barrachina (2014), como aquellas que tienen ambientes inestables y poco saludables, en ocasiones altamente nocivos para el trabajador, en ellas la gestión del

departamento de talento humanos provoca efectos nocivos en los empleados. En este tipo organizaciones las prácticas, las actitudes y las acciones de los equipos directivos son emocionalmente inestables y presentan una serie de características tal como: a) fallos en las comunicaciones; b) relaciones interpersonales frías o conflictivas; c) fallas en el diseño de puestos, conflictos y ambigüedades; d) falta de información, ausencia de feedback sobre el desempeño laboral del empleado; e) falta de identificación con la organización. Adicional a estas características, Barrachina (2014), añade un elevado grado de estrés al que son sometidos los trabajadores.

Es por ello, que los líderes tienen la responsabilidad de convertir la empresa en una organización saludable, por lo tanto, el líder resonante debe ser el ejemplo a seguir, orientador de sus equipos de trabajo con actitud positiva, excelente comunicación y proactivo, esto le permitirá contar con talento humano proactivo, hábil, innovador, creativo, emocionalmente estable, capaz de aceptar retos y cambios que se presenten, es indispensable que el líder entienda la importancia de medir el desempeño laboral de sus trabajadores. Por consiguiente, es importante que el líder tenga la capacidad de identificar a sus empleados en especial a uno tóxico, según la visión de Rojas, Chirinos y Garcés (2017), indican que un empleado tóxico, puede ser bueno en lo que hace, hasta productivo, pero su mal comportamiento, su egoísmo, la intimidación, la grosería, su estilo demasiado dominante, el opinar constantemente de modo enojoso y de queja, traen como consecuencia la desmoralización de los demás empleados, hoy en día se ha comprobado que aptitud y actitud sanas de parte de los empleados hacia sus compañeros tienen efectos positivos en la organización.

Metodología

La investigación está orientada en el paradigma cuantitativo de tipo descriptiva-correlacional de acuerdo al método y objetivos planteados, con un diseño no experimental transeccional de campo. En tal sentido, Sabino (2002), indica que este tipo de investigación, se ocupa de describir hechos a partir de un criterio teórico definido previamente. Cabe señalar, el carácter mixto en el tipo de investigación utilizado, la tipifica como correlacional, pues según Tamayo y Tamayo (2005, p.103) se “persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la covariación en otro u otros factores.

Población

La población de interés estuvo conformada por los empleados de atención al público de las empresas de servicio público del municipio Baralt, los entrevistados fueron los gerentes, supervisores y personal administrativo del departamento de atención al público. Por lo tanto, la población queda conformada por 25 sujetos. La población es accesible y finita por lo se asume como muestra la totalidad de esta población Tamayo y Tamayo (2005), razón por la cual, para los fines del estudio no fue necesario aplicar ningún procedimiento de muestreo.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios, bajo los parámetros de la escala de Likert (con cinco opciones de respuesta por cada aseveración planteada), el primero, denominado cuestionario liderazgo resonante, contentivos de 12 ítems y el segundo, denominado desempeño laboral con 27 ítems, ambos con un escalamiento de cinco (5) alternativas de respuestas (5. Muy de acuerdo (MA); 4. De acuerdo (DA); 3. Ni en desacuerdo (ND); 2. En desacuerdo (ED); 1. Muy en desacuerdo (MD)).

Para realizar el análisis de los resultados se utilizó el método de estadística descriptiva específicamente las técnicas de medidas de tendencia central (media o promedio) Hernández *et al.* 2003, para la interpretación del promedio se utilizó el siguiente Baremo.

Tabla 1. Baremo de interpretación del promedio.

Rango	Intervalo	Categoría
1	4,21 – 5	Muy Alta
2	3,41 – 4,20	Alta
3	2,61 – 3,40	Moderada
4	1,81 – 2,60	Baja
5	1- 1,80	Muy Baja

Fuente: elaboración propia (2019).

Resultados

En este apartado se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, mostrando en las tablas los promedios o medias aritméticas de las variables liderazgos resonantes y desempeño laboral con los diferentes indicadores que se abordaron.

Tabla 2. Estilos de liderazgo resonante.

Indicadores	Media Aritmética	Apreciación
Líder Visionario	3,92	Moderado
Líder Coaching	4,04	Moderado
Líder Afiliativo	3,48	Moderado
Líder Democrático	3,48	Moderado

Fuente: elaboración propia (2019).

Como evidencian los resultados los sujetos encuestados se encuentran en una posición moderado, teniendo así un liderazgo afiliativo con una media aritmética de 3,48, mismo resultado para el líder democrático, por su parte el líder visionario, presentó una media aritmética de 3,92, mientras que el líder coaching, presentó una media aritmética un tanto más elevada con un 4,04; sin embargo todos estos resultados están ubicados en el baremo dentro del intervalo que corresponde a la categoría de moderado.

Los resultados indican que los líderes presentan un liderazgo resonante moderado e inclinado hacia las características del líder visionario, afiliativo, democrático, coaching, ya que incentivan comportamientos productivos para que el personal los asimile en su área laboral, por otra parte, se puede inferir que los líderes no están profundizando en el desarrollo de la habilidades de los empleados, su influencia motivadora y decisoria no está siendo explotada favorablemente, lo que provoca que el entusiasmo y el optimismo en el equipo de trabajo no alcance altos niveles. Por consiguiente, Goleman *et al* (2008), indica que un líder resonante debe hacer énfasis en empatizar, mostrándose optimista y entusiasta con el fin de inspirarlos. Al ser el líder resonante quien anima al personal a que desarrollen sus aptitudes e iniciativas el estar en una categoría moderada permite afirmar que el desarrollo de las características del líder resonante aunque presente en las empresas de servicio poco se aprovechan, por lo tanto, indica estar alejados de ser una organización saludable.

Tabla 3. Desempeño laboral.

Indicadores	Media Aritmética	Categoría
Capacidades	3,92	Moderado
Emociones	3,60	Moderado
Valores	3,48	Moderado

Fuente: elaboración propia (2019).

Tal como se evidencian en la tabla 3, el indicador capacidad obtuvo una media de 3,92, este valor lo ubica en una categoría moderada, por su parte el indicador emociones arroja un 3,60 ubicándose en una categoría moderada, mientras que el indicador valores obtuvo un resultado de 3,48 ubicándolo también en la categoría moderada. Lo que demuestra que los líderes de las empresas de servicio le están prestando poca atención a los aportes individuales de los empleados, que, si no son cuidados, orientados y reforzados afectan el adecuado desempeño laboral del talento humano.

En tal sentido, Chiavenato (2008), manifiesta que los individuos demuestran sus capacidades, habilidades y percepciones en sus puestos de trabajo a través de su esfuerzo, los resultados obtenidos demuestran que el desempeño laboral de los empleados de las empresas objeto de estudio se ubicaron en una categoría moderada, indicando la necesidad de potencializar las experiencias, capacidades y destrezas de los trabajadores de tal manera que permitan a la organización lograr los objetivos planteados, en un ambiente laboral agradable y en óptimas condiciones.

Estos resultados permiten inferir que los líderes no están sacando el mayor provecho de los aspectos individuales de los empleados poniendo en peligro la sobrevivencia de la organización, esto es apoyado por Davis y Newstron (2002), quienes consideran que la sobrevivencia en un mercado altamente competitivo depende de los altos niveles de desempeño laboral del talento humano. Por lo tanto, el líder debe abordar estos indicadores lo que permitirá encausarlos, y aprovecharlos para elevar el desempeño laboral de los empleados en función de lograr el éxito de la organización, consolidando un ambiente laboral positivo conduciendo a la organización a ser realmente saludable.

Consideraciones finales

En la actualidad las organizaciones enfrentan grandes retos, uno de ellos es el convertirse en organizaciones saludables donde los líderes buscan el éxito invirtiendo en mejorar la salud física y emocional de sus empleados, para ello se hace necesario el desarrollo de un liderazgo que vea más allá de los hechos y los resultados económicos, que presente competencias en la ejecución de su trabajo pero también competencias emocionales, un líder que sea inspirador, motivador, comprometido, visionario, solidario, integrativo, arriesgado, responsable, emprendedor, creativo, optimista, con la habilidad de reconocer y manejar sus propios sentimientos, es decir, que desarrolle una sintonía armónica con el talento humano a su cargo; por lo tanto, el liderazgo resonante es el que más se adapta a estos requerimientos. El liderazgo no es una moda o una tendencia, los seres humanos buscan por naturaleza a quién seguir y en quién confiar, y es eso lo que el líder resonante tiene que explotar para hacer que sus subordinados respondan con un alto desempeño laboral.

Sin embargo, los resultados del presente estudio muestran tendencias moderadas que minimizan el aprovechamiento de las oportunidades que se presentan, así como una eficiente asignación de recursos, mejora en los puestos de trabajo y muy especialmente un equipo de trabajo proactivo, con iniciativa, capaz de aceptar, afrontar y vencer los cambios a los que se enfrenten, en este sentido es imprescindible que el líder resonante tiene que ser capaz de evaluar lo que hace, cómo lo hace, en qué tiempo y el esfuerzo que le toma a su talento humano cumplir con sus funciones.

Por lo tanto, los líderes analizados en este estudio no reúnen todas las características para ejercer un liderazgo resonante que pueda potenciar en sus empleados un alto nivel de desempeño laboral, a esto se suman las condiciones del entorno externo a la organización como: las dificultades políticas, restricciones legales, crisis económica, salud y educación por las que atraviesa el país, esto no ayuda a las empresas a convertirse en organizaciones saludables, el estado moderado en que se encuentran según lo evidenciado las colocan en una posición de peligro, es decir más cerca de convertirse en organizaciones tóxicas, esas donde el ambiente es desagradable, sus líderes son emocionalmente inestables y el personal corre el riesgo de presentar dificultades de salud.

Referencias bibliográficas

- Bateman, T. y Shell (2001). *Administración. Una ventaja competitiva*. México. Cuarta edición. Editorial McGraw – Hill Interamericana.
- Barrachina, L. (2014). *Organizaciones saludables vs organizaciones tóxicas*. [https://hitcompany.es/organizaciones-saludables-vs-organizaciones-tóxicas/](https://hitcompany.es/organizaciones-saludables-vs-organizaciones-toxicas/) Lucía Barrachina.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá. Editorial McGraw – Hill Interamericana.
- Chirinos, Y. Meriño, V. y Martínez, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Revista EAN, (84), 31-51 Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1916/1742>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en las organizaciones*. Editorial. McGraw – Hill Interamericana.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina.
- Goleman, D, Boyatzis, R y Mckee, R. (2008). *El líder resonante crea más*. El poder de la inteligencia emocional. Barcelona, España. Editorial Plaza & Janés.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw – Hill.
- Rojas, D., Chirinos, Y. y Garcés, G. (2017). *El nuevo reto de la gerencia del talento humano, los empleados tóxicos*. En Meriño, V., Chirinos Y., Camejo. L., & Martínez, C. (Ed.) *Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria*. (73 – 103). Coro, Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro%20%20GESTION%20DEL%20CONOCIMIENTO%20definitivo.pdf>.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Bogotá, Colombia. Editorial Panamericana.

Tamayo, M. y Tamayo, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Limusa.

CAPÍTULO X

LIDERAZGO GERENCIAL FACTOR DE ÉXITO EN EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RIOHACHA, COLOMBIA

Annherys Paz Marcano

Dra. en Administración. Msc. en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de empresas. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: aipaz@uniguajira.edu.co.

Iván Sánchez Valbuena

Msc. Gerencia Empresarial. Licenciado en Administración de Empresas. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: ijsanchez@uniguajira.edu.co.

José Sánchez González

Dr. en Administración. Msc. en Gerencia Empresarial. Licenciado en Administración Hotelera y Turística. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: jsanchez@uniguajira.edu.co.

Resumen

El liderazgo gerencial, desde el escenario de cualquier actividad desempeñada propende garantizar el éxito de la gestión empresarial, logrando alcanzar desde su quehacer los objetivos definidos por la organización. Es de este modo, como el objeto del presente artículo es analizar el liderazgo gerencial como factor de éxito en las empresas de servicios públicos. Metodológicamente, el paradigma epistemológico de investigación es cuantitativo, enfoque positivista, investigación descriptiva, diseño no experimental, transeccional y de campo. La población, se conformó de 24 directivos adscritos a las empresas objeto de estudio. Para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta e instrumento, un cuestionario de 24 ítems con 5 opciones múltiples, estando evaluado previamente mediante el proceso de validez de contenido de cinco expertos. La confiabilidad se obtuvo de una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a la población objeto, aplicándose la fórmula de Alpha Cronbach, dando un 93 % de fiabilidad. Los resultados de la aplicación del cuestionario, se interpretaron usando la estadística descriptiva e ilustrando en tablas de frecuencias por dimensión e indicadores, en estos se demostró la presencia de un liderazgo carismático y situacional, los cuales desarrollan habilidades conceptuales, técnicas y humanas para cumplir la gestión de los procesos de trabajo en el desempeño de las funciones del cargo ocupado, logrando utilizar sus potencialidades y cualidades en las responsabilidades laborales, aunado a la práctica de herramientas y técnicas en la integración del equipo de trabajo, a fin de alcanzar el éxito empresarial y el bien común.

Palabras clave: empresas de servicios públicos, factor de éxito, liderazgo gerencial.

MANAGEMENT LEADERSHIP SUCCESS FACTOR IN PUBLIC SERVICES COMPANIES OF RIOHACHA, COLOMBIA

Abstract

Management leadership, from the stage of any activity carried out, aims to guarantee the success of business management, achieving from its task the objectives defined by the organization. It is in this way, as the purpose of this article is to analyze managerial leadership as a success factor in public service companies. Methodologically, the epistemological research paradigm is quantitative, positivist approach, descriptive research, non-experimental, transectional and field design. The population was made up of 24 executives assigned to the companies under study. To collect the information, the survey and instrument were used as a technique, a 24-item questionnaire with 5 multiple options, being previously evaluated through the content validity process of five experts. Reliability was obtained from a pilot test on 10 subjects with similar characteristics to the target population, applying the Alpha Cronbach formula, giving 93% reliability. The results of the application of the questionnaire were interpreted using descriptive statistics and illustrating in frequency tables by dimension and indicators, in these the presence of a charismatic and situational leadership is demonstrated, which develop conceptual, technical and human skills to fulfill the management of work processes in the performance of the functions of the position held, managing to use their potential and qualities in job responsibilities, coupled with the practice of tools and techniques in the integration of the work team, in order to achieve business success and the common Good

Keywords: management leadership, public service companies, success factor.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

En la actualidad la dinámica de los mercados a escala mundial hace que las empresas de los diversos rubros del sistema productivo, incorporen tendencias que marcan ventajas competitivas en el sector donde oferta sus bienes o servicios, conllevando a la aplicación de estrategias acordes a la realidad del entorno, por lo que desarrollan planes estratégicos para fortalecer la estabilidad y competitividad en el mercado. Si bien es cierto, el fenómeno de la globalización, no es excluyente de las economías emergentes como la Latinoamericana, donde Colombia, con la dinámica del aparato productivo se ha

visto en la necesidad de transformar la estructura de los negocios, dando lugar a nuevas directrices en la gestión organizacional, mediante la dirección de líderes, constituyendo sus funciones, la piedra angular en la gestión de los procesos de trabajo con apoyo de los colaboradores como talento humano adscritos a sus diversas áreas funcionales.

Por tanto, el talento humano representa un agente generador de conocimiento e impulsor de ideas que marcan la diferencia en las empresas, representando los líderes de la gerencia, el ejercicio de una función inequívoca al planificar para alcanzar los objetivos empresariales, pues su facultad pretende influir en los colaboradores para que desempeñen tareas bajo una conducta positiva, capaz de agregar valor, haciéndolas más competitivas, conjugando características, habilidades y competencias al cumplir las funciones y responsabilidades del cargo ocupado.

Pues bien, el reconocimiento del talento humano, y los procesos insertos en los procesos de gestión, hace que en las actividades coexista un liderazgo eficiente que pueda aportar al alcance de los objetivos empresariales. Por su parte, Robbins y Jugde (2012), establecen que el liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. Por su parte, Páez (2013), afirma que el liderazgo gerencial propicia la satisfacción del cliente interno y externo para obtener resultados de excelencia, mediante un estilo efectivo, eficaz y eficiente, siendo admirado por sus seguidores, debido a sus acciones.

De tal modo, que el mundo dinámico de hoy necesita líderes que desafíen el statu quo, para crear visiones del futuro e inspirar a los miembros de la organización para que deseen lograr las visiones; al igual requieren gerentes que formulen planes, creen estructuras organizacionales eficientes y supervisen las operaciones cotidianas. Dentro de este marco, se explica que las personas con funciones gerenciales, exhortan la aplicabilidad de competencias, habilidades para fortalecer el conocimiento, tomar decisiones, trabajar en equipo, y apoyarse en el uso de nuevas tecnologías de la información, representando el quehacer de sus funciones de trabajo, elementos que aportar valor al éxito empresarial.

En este sentido, el liderazgo gerencial, demanda la práctica de cualidades y habilidades constituyendo desde su actuación un ser humano distintivo ante los demás, exponiendo un estilo consagrado en las capacidades de trabajar por el bienestar de todos, es decir, mediante un trabajo en equipo para obtener resultados satisfactorios en los objetivos de los planes estratégicos que sustenta la gestión organizacional. Es por ello, que el quehacer de la gestión del liderazgo en las empresas, viene dado por estilos que fortalecen o limitan acciones o procesos complejos de asumir al momento del desempeño de su trabajo, siendo visible las habilidades en las responsabilidades directivas. Para Paz, Harris y García (2015), los responsables de gerenciar deben estudiar un conjunto de posibilidades y seleccionar alternativas que viabilicen respuestas acordes con la realidad de su entorno, representando un reto para guiar la gestión empresarial y más aún en un mundo globalizado, en el cual las decisiones pueden repercutir en la excelencia de los procesos de trabajo. No obstante, el liderazgo gerencial, propende una acción conjunta entre gerentes y colaboradores para obtener mejores niveles de productividad, empleando estrategias para definir de manera acertada las acciones a seguir en el entorno empresarial, sumido en cambios y transformaciones constantes, los cuales lo llevan a cumplir con los planes propuestos.

Por consiguiente, Naranjo (2015), plantea que la labor de un gerente es variada y compleja, por lo que necesita contar con ciertas habilidades para desempeñar los deberes y las actividades inherentes a su cargo, desarrollando un liderazgo, que desafíe las situaciones del entorno. Es de esta manera como el liderazgo gerencial debe apoyarse en acciones que faciliten estudiar las circunstancias de sus funciones en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia, pues éstas se encuentran inmersas en un mercado de constante cambios, pero al igual en transformaciones de su gestión, por lo que las debilidades de la actuación, quizás incidirían en el éxito empresarial.

Pues, si bien es cierto, las empresas de servicios públicos en Riohacha, han desempeñado actividades de excelencia en las funciones que ejercen al servicio de la sociedad, sin embargo, quizá algunos de los problemas, se atribuyen al estilo de liderazgo gerencial, ya que estas son empresas con esquemas de labores rutinarios y tradicionales lo que limita la aplicación de tendencias de la administración moderna, para ejercer competitividad e inclusión de disposiciones gerenciales para aportar a la excelencia institucional.

De tal modo, que surge la inquietud de los investigadores de trabajar en las empresas de servicios públicos asentadas en Riohacha, ya que pudiesen estar presentando variedad de liderazgo gerencial, bajo un estilo rígido que de seguir; acarreado consecuencias, de limitación para obtener los indicadores de excelencia planificados. Es decir, un gerente directivo en las empresas objeto de estudio debe ser un líder, con capacidad de conseguir las metas, pudiendo solventar problemas del entorno, acertadamente. Por todo lo anterior expuesto, se plantea como objetivo de este estudio; analizar el liderazgo gerencial como factor de éxito en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia.

Fundación teórica

Liderazgo gerencial

Según Paz, Sánchez, y Sánchez (2017), el liderazgo es la capacidad de un líder de lograr el compromiso de los colaboradores, inspirando confianza, dando sentido a su trabajo y motivándolos a seguir sus objetivos hasta lograrlos. En referencia al liderazgo gerencial, refiere Páez (2013), que es un proceso que influye sobre la mente de la gente respecto de los objetivos, tareas y estrategias de la organización o un conjunto humano para implementar lo conveniente para el alcance de las metas propiciando la identidad y comunicación entre sus miembros con la cultura empresarial. Por su parte, Paz, Sánchez y Sánchez (2017), el líder gerencial es un agente impulsor de relaciones con y entre los colaboradores, de manera que su gestión los conduzca a la participación de las metas empresariales.

Mencionan, Naranjo y González (2012), que el líder gerencial de hoy debe convertirse en un alto gerente, que posea conocimientos en tres puntos neurálgicos de la empresa, el producto y/o servicio, la empresa y el sector donde se mueve la empresa, siendo un hombre visionario que pueda asumir riesgos en procura del crecimiento de las personas y la empresa. De acuerdo a Jorna, Castañeda y Veliz (2016), el liderazgo gerencial u administrativo es el proceso de dirigir e influir en las actividades de sus miembros de grupo, este supone definir estrategias, proporcionar orientación a los demás y tener visión de aquello que se puede lograr, permitiendo alcanzar los objetivos

definidos en la estrategia, conllevando sus acciones a motivar, incorporar, recompensar y unificar criterios laborales.

En este sentido, los autores coinciden que el liderazgo gerencial conduce a las organizaciones a la excelencia, es decir mostrar un compromiso integral con un rol compartido, estimulando la formación de equipos autónomos mediante comportamientos colectivos para trabajar en conjunto por el alcance de los objetivos empresariales, siendo eficaz y eficiente en sus acciones, sustentado en una filosofía competitiva y exitosa. Es de esta manera, se alude que el liderazgo gerencial, desde la dirección de las empresas objeto de estudio busca lograr la cohesión con los colaboradores, influyendo en ellos como equipo de trabajo, donde su responsabilidad no solo es dado por el cargo administrativo que ejerce desde la estructura organizacional, sino por las estrategias laborales compartidas para desarrollar sus competencias; como agente forjador del éxito y capacidad humana de relacionarse sabiendo mantener un equilibrio en las relaciones del ambiente organizacional, donde al igual ejerce la participación y comunicación entre los colaboradores bajo un estilo practicado en su desempeño.

Estilos de liderazgo gerencial

Según Perozo y Paz (2016), los estilos de liderazgo se componen por rasgos y destrezas que los convierten en agentes genuinos por naturaleza, teniendo un elemento fundamental, atribuido al comportamiento, siendo el patrón de conducta relativamente constante que caracteriza al líder, en su base de actuación en el entorno. De acuerdo, Lussier y Achua (2012), el estilo de liderazgo es la combinación de rasgos, destrezas y comportamientos a los que recurren los líderes al interactuar con los seguidores.

Menciona García, Paz y Cardeño (2018), el liderazgo ha sido estudiado desde diversos enfoques, todos ellos orientados a mostrar que el rumbo de las organizaciones está direccionado por el estilo de quien ejerce el rol de líder y acompañamiento a sus colaboradores. Para Jones y George (2010), el estilo del liderazgo de un gerente, son las formas que emplea para influir en los demás, y modelar la forma de planeación, organización y el control de los procesos administrativos, conllevando a la atracción, conservación motivación, inspiración y desarrollo de las relaciones con los empleados basadas en la confianza y el respeto mutuos.

Por su parte, Naranjo (2015), expone que el estilo del líder de hoy es ser capaz de mantener interacción con el entorno, identificar las estrategias que lo conducen al éxito, romper con los efectos paradigmáticos, y mantener un modelo mental abierto al cambio, siendo también capaz de motivar a sus colaboradores y llevar sus empresas al logro de los resultados esperados. De tal manera, que los estilos de liderazgo, comprenden el comportamiento expresado por el líder ante una situación determinada, donde se evidencian habilidades, destrezas y competencias, hasta modos de reaccionar en el desempeño de las responsabilidades en el campo de trabajo. En este particular a continuación se hace referencia a los estilos de liderazgo.

Liderazgo democrático

Perozo y Paz (2016), explican que el estilo de liderazgo democrático en las organizaciones, induce a la participación de los colaboradores, desde la premisa de un trabajo compartido, propiciando la consulta en la toma de decisiones y delegación de tareas para el logro de los objetivos organizacionales, sin necesidad de crear excesivos controles para supervisar los procesos de trabajo asignados. Por su parte, Lussier y Achua (2012), afirman que el líder democrático promueve la participación en las decisiones, trabaja con los empleados para determinar lo que hay que hacer y no los supervisa estrechamente.

Liderazgo autocrático

Perozo y Paz (2016), consideran que el liderazgo autocrático, asume la responsabilidad de tomar decisiones, exige obediencia y vigila muy de cerca a sus colaboradores para evitar las desviaciones de sus directrices en las actividades asignadas como parte de las responsabilidades y obligaciones laborales. Señala, Lussier y Achua (2012), que este liderazgo toma decisiones e informa a los empleados lo que deben hacer y los supervisa muy de cerca. Explican, los autores citados, que este asienta sus bases en la autoridad de su investidura gerencial, aplicando acciones a cumplir por los colaboradores, sin la escucha o participación alguna en la opinión o idea expuesta por ellos.

Liderazgo carismático

Según Perozo y Paz (2016), el liderazgo carismático tiene la capacidad de motivar, dirigir a los colaboradores creando un compromiso emocional vinculado con la visión

y los objetivos organizacionales. Explican Lussier y Achua (2012), que los líderes carismáticos poseen cualidades excepcionales e inspiran y motivan a la gente para que realicen más de lo que harían en circunstancias normales. Los autores referenciados, coinciden que se trata de un agente inspirador y motivador de sus colaboradores para conseguir los objetivos.

Liderazgo situacional

Para Perozo y Paz (2016), el liderazgo situacional está enfocado en las distintas clases de liderazgo eficaces, tomando en cuenta el contexto suscitado con la finalidad de maximizar el desempeño. Por su parte, Lussier y Achua (2012) el liderazgo situacional determina que estilo de liderazgo corresponde a la situación con la finalidad de maximizar el desempeño.

Liderazgo transaccional

Perozo y Paz (2016), consideran que el liderazgo transaccional es el intercambio entre líderes y seguidores, donde este suele apoyarse en premios o castigos para motivar a los colaboradores, con la finalidad de cumplir los objetivos y actividades asignadas. Mencionan Lussier y Achua (2012), que el liderazgo transaccional busca mantener la estabilidad en lugar de promover el cambio en una organización, mediante intercambios económicos y sociales regulares con los que se consiguen objetivos específicos tanto para los líderes como para los seguidores. Dentro de este marco, los aportes de los autores mencionan, que este tipo de liderazgo, asume un compromiso recíproco entre los colaboradores y líderes, con apoyo de premios y de ser necesarios sanciones para alcanzar los objetivos.

Liderazgo participativo

Perozo y Paz (2016), mencionan que el liderazgo participativo escucha, analiza y acepta ideas de sus subalternos; sin embargo, en él recae la toma de decisiones inequívoca ante una situación determinada. Para Lussier y Achua (2012), en el liderazgo participativo, el líder integra las aportaciones del empleado en la toma de decisiones, siendo adecuado cuando los seguidores quieren que los incluyan. Los autores citados concuerdan, que los colaboradores participan en la toma de decisiones, no obstante, la potestad de decisión es responsabilidad del gerente.

Liderazgo directivo

Establecen Perozo y Paz (2016), que el liderazgo directivo, guía a los subordinados en el qué hacer y cómo hacerlo, su autoridad es acentuada. Lussier y Achua (2012), exponen que el liderazgo directivo es adecuado cuando los seguidores desean un líder con autoridad. De tal manera que los autores concuerdan, que este tipo de liderazgo se asume desde las tendencias del empowmet, proceso de asumir la libertad de los colaboradores en la integración en el hacer, apoyado en la misión y objetivos empresariales, ejecutando el ejercicio moral y ético.

Liderazgo transformacional

Según Perozo y Paz (2016), el líder transformador tiene la capacidad de emprender cambios e innovaciones en sus colaboradores y en la organización, coinciden Lussier y Achua (2010), que este tipo de liderazgo transformacional se centra en los logros de los líderes, más que en sus características personales y las relaciones de los seguidores. Según los criterios asumidos por los autores el liderazgo transformacional, converge en la transformación de los seguidores al proporcionar una visión positiva en el alcance de los objetivos para la excelencia empresarial.

Metodología

El presente artículo, suscribe en el uso de procedimientos que articulan la estructura del método científico, y la contextualización teórica de los autores consultados, para obtener conocimientos mediante la aplicación de fuentes científicas empleando técnicas e instrumentos según la naturaleza del objeto de estudio.

Método de investigación

El presente estudio se apoyó en la práctica del método científico, con técnicas metodológicas cuantitativas, permitiendo analizar el objeto de investigación empleando el campo estadístico en los datos arrojados de la aplicación de un instrumento, en este particular un cuestionario sobre la variable liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha Colombia.

Por otro lado, según los objetivos para medir la variable se suscribe en el paradigma científico positivista, buscando indagar en hechos reales, utilizando herramientas metodológicas. Para Rodríguez (2010), el método cuantitativo se basa en el análisis de hechos o causas del fenómeno social, para verificar, aprobar o rechazar estadísticamente el comportamiento de la variable definidas operacionalmente, sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. En lo referente al objetivo de investigación, esta trata de aspectos que especifican el comportamiento de la variable liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, constituyéndose como un estudio descriptivo, con el análisis de las características presentes en el lugar de investigación, extrayendo información de la opinión de los sujetos encuestados mediante técnicas e instrumentos de recolección de información. Expresa Arias (2016), que la investigación descriptiva comprende la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Diseño de la investigación

Este estudio se sustenta de un diseño de investigación no experimental, analizando la variable liderazgo gerencial en un ambiente natural, sin intervención de los investigadores en la opinión pronunciada por los encuestados en el compendio de datos en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia. Hernández, Fernández, Baptista (2014), explican que los diseños no experimentales, se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Por consiguiente, se explica como un diseño no experimental en la categoría transversal descriptiva, en el que la obtención de información de la variable se consiguió en un momento determinado por los investigadores. En este sentido, también se consideró como un diseño de campo, donde la información de la variable fue compilada de la opinión de la población seleccionada por los investigadores en las empresas objeto de estudio.

Participantes

Para Méndez (2013), la población es el número de personas, a las cuales se les puede solicitar información, depende tanto de los objetivos, el alcance del estudio como de las características de las personas que la pueden suministrar. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Descripción poblacional.

Empresas	Directivos
ASSA	8
INTERASEO	7
ELECTRICARIBE	9
Total	24

Fuente: Dirección de talento humano de las empresas de servicios públicos (2019).

En relación a la población, según los datos del cuadro 1, referente a la distribución poblacional se conformó de 24 sujetos que desempeñan cargos directivos en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia, excluyéndose Gases De La Guajira, por manifestar manejar información confidencial

Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos se utilizó como instrumento un cuestionario auto administrado de 24 ítems con opciones de respuesta múltiples, previamente validado por cinco expertos. Por otro lado, el cálculo de la confiabilidad del instrumento, se efectuó aplicando una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a la población de estudio, utilizando la fórmula estadística, de alfa cronbach, obteniendo un 93 % de fiabilidad. Para el análisis de los resultados, se aplicó la estadística descriptiva, interpretándose los datos con un baremo de interpretación de datos promedios, tal como se muestra en cuadro 2.

Cuadro 2. Baremo de interpretación de datos promedios (medias aritméticas).

Rango	Categoría
$1,00 \geq 1,80$	Muy baja
$1,81 \geq 2,60$	Baja
$2,61 \geq 3,40$	Moderada
$3,41 \geq 4,20$	Alta
$4,21 \geq 5,00$	Muy alta

Fuente: elaboración propia (2019).

Procedimiento de la investigación

La investigación se inició con la postulación de un anteproyecto, en el cual se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio. Posteriormente, se efectuó la revisión de trabajos de investigación relacionados con la variable, y fuentes referenciales considerando el sistema de variable y su respectiva operacionalización. Consecutivamente, se elaboró el marco metodológico, teniendo en cuenta el enfoque epistemológico, el tipo y diseño de investigación, población, técnica e instrumento de recolección de datos, y tratamiento estadístico utilizado. Por último, se realizó el análisis y discusión de los resultados, seguido de estrategias para el liderazgo gerencial en empresas objeto de estudio, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que argumentan el recorrido conceptual del estudio según los criterios de los autores consultados. Concluido, el trabajo, se procedió a elaborar el informe final, y el presente artículo científico como producto del trabajo realizado.

Resultados

En la tabla 1, se muestra el objetivo referente a identificar los estilos del liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, para el indicador democrático, en el ítem uno, la población encuestada respondió con el 46% que casi siempre se realiza la toma de decisiones en grupos ante situaciones determinada, 33% contesto siempre, 21% a veces, 0% casi nunca, y otro 0 % nunca. En relación al ítem se ubicó en la categoría alta presencia con un valor promedio 4,13. En cuanto al ítem dos, los encuestados respondieron con el 38% que a veces se fomenta la participación

en común entre los colaboradores, la opción casi siempre con un 33%, seguidamente un 29% siempre, con respecto en casi nunca y nunca fue de un 0%. Según los datos arrojados por los encuestados, el promedio del ítem fue de 3,92 representando una categoría alta presencia.

En el ítem tres, los resultados de la opinión de los encuestados fueron en la opción a veces con el 38% se delega la autoridad en los colaboradores, casi siempre un 33%, siempre fue de 29%, mientras 0% en casi nunca y nunca. De tal manera, que se evidenció un promedio del indicador de liderazgo democrático de 4,0; el cual se interpreta de acuerdo al baremo de interpretación de datos promedios con un alto nivel de presencia. De acuerdo a los datos arrojados según la opinión emitida por los encuestados, el promedio del ítem fue de 3,92 significando una categoría alta.

Por otro lado, en cuanto al indicador autocrático, el 33% respondió que nunca toman decisiones sin escuchar las opiniones de los demás, un 4% con siempre, seguidamente el 21% casi siempre, un 25% a veces y un 17% casi nunca. El promedio del ítem fue de 2,46, ubicándose según la categoría del baremo baja presencia. En cuanto al ítem cinco, el 54% menciona que casi siempre se supervisan las actividades asignadas a los colaboradores para determinar su cumplimiento según las normas institucionales, un 25% con siempre, seguidamente la alternativa a veces fue de un 21%, de este modo un 0% en casi nunca y nunca posteriormente, porcentualmente el promedio de ítems fue 4,04 logrando alta presencia. El ítem seis, señala que el 50% casi siempre centraliza la autoridad ante los colaboradores aun en ausencia laboral, para siempre fue de un 8%, seguidamente un 33% a veces, en cambio que casi nunca es de 8% y nunca con 0%, el valor promedio del ítem fue de 3,58 reflejando alta presencia, no obstante, el indicador liderazgo democrático obtuvo un promedio del 3.36 un moderado nivel de presencia.

En cuanto al indicador carismático, la población encuestada contestó en el ítem siete un 50% casi siempre motivan a los trabajadores, un 29% siempre, mientras el 17% respondió a veces, en cuanto a casi nunca un 4% y nunca 0%, ubicando el valor promedio del indicador en un valor promedio de 4,04 en la categoría de alta presencia. Seguidamente en el ítem ocho, la alternativa siempre y casi siempre el 42% de los encuestados estimula a los colaboradores a que se esfuercen por ser mejores, a veces arrojó un 17%, mientras tanto que casi nunca y nunca su resultado es de 0%. A este

Tabla 1. Estilos del liderazgo gerencial.

Indicadores	Alternativa de respuesta	GERENTES										Promedios		
		S		Cs		Av		Cn		N		Item	Ind	Dim.
		Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%			
Democrático	1	8	33%	11	46%	5	21%	0	0%	0	0%	4,13		
	2	7	29%	8	33%	9	38%	0	0%	0	0%	3,92	4,0	
	3	7	29%	8	33%	9	38%	0	0%	0	0%	3,92		
	4	1	4%	5	21%	6	25%	4	17%	8	33%	2,46		
Autocrático	5	6	25%	13	54%	5	21%	0	0%	0	0%	4,04	3,36	
	6	2	8%	12	50%	8	33%	2	8%	0	0%	3,58		
	7	7	29%	12	50%	4	17%	1	4%	0	0%	4,04		
Carismático	8	10	42%	10	42%	4	17%	0	0%	0	0%	4,25	4,22	
	9	13	54%	7	29%	4	17%	0	0%	0	0%	4,38		
	10	4	17%	10	42%	8	33%	1	4%	1	4%	4,63		
Situacional	11	10	42%	10	42%	4	17%	0	0%	0	0%	4,25	4,22	
	12	4	17%	11	46%	9	38%	0	0%	0	0%	3,79		4,0
	13	5	21%	17	71%	2	8%	0	0%	0	0%	4,13		
Transaccional	14	2	8%	12	50%	7	29%	3	13%	0	0%	4,54	4,15	
	15	5	21%	11	46%	7	29%	1	4%	0	0%	3,78		
	16	7	29%	12	50%	5	21%	0	0%	0	0%	4,09		
Participativo	17	11	46%	12	50%	1	4%	0	0%	0	0%	4,43	4,17	
	18	4	17%	15	63%	5	21%	0	0%	0	0%	4,0		
	19	8	33%	12	50%	4	17%	0	0%	0	0%	4,17		
Directivo	20	5	21%	10	42%	9	38%	0	0%	0	0%	3,83	4,0	
	21	5	21%	12	50%	6	25%	1	4%	0	0%	3,88		
	22	4	17%	17	71%	3	13%	0	0%	0	0%	4,04		
Transformacional	23	8	33%	13	54%	3	13%	0	0%	0	0%	4,21	4,08	
	24	6	25%	12	50%	6	25%	0	0%	0	0%	4,0		

Fuente: elaboración propia (2019).

respecto el valor promedio concordaron con un porcentaje de 0%. En este particular el valor promedio del ítem fue de 4,38 con muy alta presencia. En referencia al indicador arrojó un promedio del 4,22 con un alto nivel de presencia.

Seguidamente el indicador situacional muestra que en el ítem diez, el 42% de los sujetos encuestados se inclinaron por la alternativa casi siempre muestran preocupación en los colaboradores para afrontar situaciones complicadas, el 33% respondió a veces, un 17% señaló siempre, por otra parte, un 4% mencionó que casi nunca y nunca. El valor promedio del ítem fue de 4,63 representando un promedio en la categoría de muy alta presencia. En el ítem once los sujetos encuestados manifestaron que siempre y casi siempre con un 42% se estimula a los colaboradores a ver los problemas como oportunidades para ser mejores, a veces demostró un resultado de un 17%, casi nunca y nunca con un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,25 ubicándose en el renglón de la categoría de muy alta presencia. En el ítem doce, en la opción casi siempre, señalaron los encuestados con un 46% se estudian los problemas con los colaboradores para alcanzar el bien común de la organización, consecutivamente a veces con un 38%, no obstante, la opción siempre se ubicó con un valor porcentual de 17%, y casi nunca y nunca con un valor porcentual de 0% concluyendo con un promedio del ítem de 3,79 teniendo una categoría de alta presencia, en cuanto al indicador fue de 4,22 ubicado con un alto nivel de presencia.

Para el indicador transaccional, en el ítem trece, el 71% de los sujetos encuestados, mencionó que casi siempre buscan mantener la estabilidad entre los colaboradores, siempre con un 21%, a veces un 8%, un 0% en casi nunca y nunca. Teniendo el comportamiento promedio del ítem de un 4,13, representando una categoría de alta presencia. En cambio, en el ítem catorce, la alternativa casi siempre, el 50% de los sujetos encuestados expresó que evitan promover el cambio en los colaboradores, a veces un 29%, casi nunca arrojó un 13%, 8% siempre, y nunca tuvo un resultado del 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,54 representando una categoría de muy alta presencia. En el ítem quince, los sujetos encuestados expresaron que casi siempre con el 46% se promueve el alcance de los objetivos tanto personales como organizacionales entre los colaboradores, a veces con el 29%, el 21% siempre, casi nunca con el 8% y nunca con 0%, siendo así, el promedio del ítem de 3,78 según el baremo de interpretación de datos presenta alta presencia, asimismo el indicador fue de 4,15 ubicándose en el rango de alto nivel de presencia.

Para el indicador participativo, en el ítem dieciséis, el 50% de los encuestados manifestó que casi siempre integra las participaciones de los colaboradores en la toma

de decisiones, mientras siempre con un 29%, a su vez a veces fue de un 21%, un 0% en casi nunca y 0% nunca. El promedio del ítem dieciséis de 4,09 representando alta presencia. En el ítem diecisiete, indica que el 50% casi siempre muestran satisfacción por los resultados aportados de los colaboradores, en la alternativa siempre de 29%, a veces concluyó un porcentaje del 21% aunque en casi nunca y nunca tuvo resultado del 0%. El valor porcentual promedio del ítem fue de 4,43 con muy alta presencia. El ítem dieciocho demuestra que los sujetos encuestados optaron por una mayoría del 63% para casi siempre cuando las tareas son complejas se deja que participen todos usando los criterios para lograr el objetivo, a veces con el 21%, 17% en siempre, a su vez casi nunca y nunca es de 0%. Siendo así, el promedio del ítem de 4 constituyendo una categoría de alta presencia, asimismo, el comportamiento del indicador según el baremo fue de 4,17 situándose en el rango de la categoría de alta presencia.

En cuanto al indicador directivo, la población encuestada contestó en un 50% que casi siempre se acentúan su autoridad para lograr los objetivos planificados, un 33% en siempre, mientras el 17% respondieron a veces en cuanto a casi nunca y nunca su igualdad de porcentaje fue de un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,17, estando situado en la categoría de alta presencia. Seguidamente en el ítem veinte, los encuestados manifestaron que casi siempre con un 42% el grupo de trabajo ofrece satisfacción por su desempeño, a veces arrojó un 38%, un 21% en siempre, mientras que casi nunca y nunca su resultado es de 0%, el valor promedio del ítem fue de 3,83 teniendo una categoría de alta presencia. El ítem veintiuno, en casi siempre el 50% toman decisiones rápidas centrándose en el corto plazo, para siempre como resultado es de 21%, a veces fue de 25%, en casi nunca con un 4% y nunca con 0%. El comportamiento promedio del ítem fue de 3,88 ubicándose en la categoría de alta presencia, por consiguiente, el indicador arrojó un promedio de 4,0 con igual categoría de alta presencia.

Por último, en cuanto al indicador transformacional, la población encuestada, en el ítem veintidós un 71% señaló casi siempre transforman sus aspiraciones para dar valor agregado a los objetivos empresariales, un 17% siempre, mientras el 13% a veces, en cuanto a casi nunca y nunca igualdad de porcentaje de un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,04 en la categoría de alta presencia. Con respecto al ítem veintitrés, los sujetos encuestados expresaron casi siempre con el 54% articulan los problemas en el

sistema actual con una visión convincente de lo que podría ser una nueva organización, siempre un 33%, a veces arrojó un 13%, casi nunca y nunca 0%. El valor promedio comportamental del ítem fue de 4,21 con muy alta presencia.

Finalizando en el ítem veinticuatro por su parte en casi siempre el 54% muestra la participación con los colaboradores basada en los valores de la organización, para siempre fue de un 25%, a veces fue de 13% en casi nunca y nunca concordaron con un porcentaje de 0%. El valor promedio en el comportamiento del ítem fue de 4,0 con alta presencia, asimismo el indicador fue 4,08 con un alto nivel de presencia. Por lo tanto, se interpreta de los datos un promedio de 4,0 en la dimensión estilos de liderazgo, representando alta presencia.

Discusión de los resultados

De acuerdo con los resultados presentados, se observa una coincidencia con Lussier y Achua (2012) para quienes el estilo de liderazgo democrático promueve la participación en las decisiones, trabaja con los empleados para determinar lo que hay que hacer y no los supervisa estrechamente. En ese sentido, los gerentes de las empresas de servicio público fomentan la participación, recurriendo a sus colaboradores con el propósito de obtener conocimiento necesario para realizar las tareas y dependiendo del respeto de sus subordinados para ejercer influencia; delegando las responsabilidades a sus colaboradores, para cumplir los objetivos empresariales planteados. Respecto al estilo autocrático, los resultados del estudio están sustentados por las teorías de Daft (2008), el cual tiende a centralizar la autoridad, a derivar poder de su puesto, a controlar los premios y a coaccionar. En ese sentido, en las organizaciones el liderazgo autocrático, asienta sus bases en la autoridad de su investidura gerencial, aplicando directrices a cumplir sin intervenció de los colaboradores.

Por otra parte, Lussier y Achua (2012), sostienen que los líderes carismáticos presentan cualidades excepcionales que inspiran y motivan a la gente para que realicen más de lo que harían en circunstancias normales, de tal manera que es resultado sobre todo de los atributos del líder, no solamente de la situación. Estos postulados guardan relación con los resultados del estudio, ya que los gerentes de las empresas estudiadas, muestran capacidades de comunicación que les permite influenciar e inspirar, siendo

agentes inspirador y motivador de sus colaboradores para lograr los objetivos de manera consensuadas. En relación al estilo de liderazgo situacional, los resultados concuerdan parcialmente con las teorías al mostrar que a veces se asume este estilo por parte de los gerentes de las organizaciones estudiadas. Lussier y Achua (2012), el liderazgo situacional, determina la situación movida por un nivel de madurez de los seguidores para realizar una determinada tarea con la finalidad de maximizar el desempeño.

En igual situación se mostró el estilo transaccional, que la postura de Perozo y Paz (2016), para quienes este se vincula al intercambio entre líderes y seguidores, donde este suele apoyarse en premios o castigos para motivar a los colaboradores, con la finalidad de cumplir los objetivos específicos y actividades Según los aportes de los autores, que el liderazgo transaccional, asume un compromiso recíproco entre los colaboradores y líderes, con apoyo de premios y de ser necesarios sanciones para alcanzar los objetivos planteados en la gestión empresarial, aportando coincidencias con la teoría de Lussier y Achua (2012), que sostienen que, al integrar las aportaciones del seguidor en la toma de decisiones, es adecuado si los seguidores quieren que se les incluya. Los autores citados coinciden con los resultados, donde los colaboradores buscan participar en la toma de decisiones, teniendo los gerentes la potestad de asumir la responsabilidad de la alternativa decidida.

Otro de los indicadores que se mostró presencia fue el estilo de liderazgo directivo, los gerentes de las organizaciones guían a los subordinados en el qué hacer y cómo hacerlo, por tanto, su autoridad es acentuada. Para Lussier y Achua (2012), el líder proporciona una gran estructura, propendiendo en los seguidores en el deseo de un líder con autoridad. Por último, se presentó el estilo transformacional cuyos resultados concuerdan con los postulados de Benavides (2014) quien sostiene que el liderazgo transformacional, el líder puede transformar las aspiraciones, necesidades, preferencias y valores de sus seguidores al proporcionar una visión de una meta de manera positiva. De allí, que los gerentes de las organizaciones estudiadas promuevan y emprendan cambios e innovaciones en sus colaboradores y en la organización. En lo referente, al comportamiento de los estilos de liderazgo se ubicó en una media de 4,0 en una categoría de alta presencia, concordando con la teoría de Hernández y Rodríguez (2011), el estilo de liderazgo es la forma en que se manifiesta el liderazgo, se comunica, decide, motiva, castiga y se comporta frente a los problemas.

Conclusiones

A razón de los aspectos obtenidos del proceso investigativo, resulta plantear aquellos que, a modo de discernimiento, permitieron conocer la situación objeto de estudio en las empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, de tal manera que se esbozan las conclusiones: al identificar los estilos de liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos, quedó demostrado que ejercen diferentes estilos de liderazgo en la gestión de sus procesos de trabajo, según la opinión emitida por la población prevalece el ejercicio de los estilos carismático y situacional, al involucrar a los seguidores a participar bajo un nivel de confianza, delegando responsabilidades; así mismo, se soportan en valores y competencias que definen el modo de liderazgo gerencial de manera democrática y participativa, pudiendo aportar ideas para transformar en equipo los procesos de trabajo que conlleven a lograr el éxito de los objetivos planteados.

De acuerdo a las conclusiones reflexionadas por la población objeto de estudio, se hace pertinente realizar algunas recomendaciones: mantener los estilos liderazgo gerencial carismático, situacional, democrático y transformacional, de forma que las empresas fortalezcan la gestión empresarial mediante la práctica de sus habilidades, destrezas y competencias. Por otro lado, se sugiere evaluar la presencia del estilo de liderazgo autoritario, en el seno de los procesos de trabajo de las empresas, ya que pudiendo acarrear efectos que estarían o quizá generarían inconvenientes en la práctica laboral de los colaboradores. Del mismo modo, promover mecanismos de acción para fortalecer el uso de los estilos transaccional, transformacional y directivo a los fines que se establezca un abanico de estilos en la gestión de los procesos de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la metodología Científica. Venezuela, Editorial Episteme. Séptima Edición corregida y actualizada.
- Daft, R. (2008). *La experiencia del liderazgo*. México. Editorial Ediciones Paraninfo Tercera Edición.
- García, J, Paz, Annherys y Cardeño, E. (2018). *Liderazgo ético*. Una perspectiva en universidades públicas del estado Zulia. Opción, Año 34, No. 86 696-730

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477- 938. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24337/24934>.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista; P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición.

Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Teoría General Administrativa: Origen, evolución y Vanguardia. México. Editorial McGraw Hill interamericana editores, Quinta edición.

Jones, G. R. y George, J. M. (2010). *Administración contemporánea*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana editores. Sexta edición.

Jorna Calixto, Ana Rosa, Castañeda Abascal, Ileana, Véliz Martínez, Pedro Luis. (2016). *Percepción de habilidades de liderazgo en hombres y mujeres para la dirección en salud en Cuba*. Revista Cubana de Salud Pública. 2016;42(1):70-79. https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v42n1/spu08116.pdf.

Ley 142 Servicios públicos domiciliarios. (1994) *Diario Oficial No. 41.433* de 11 de julio de 1994. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html.

Lussier, R & Achua, C. (2012). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México. Editorial Cengage, Learning, Segunda edición.

Méndez, C. (2013). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Editorial Limusa. Cuarta Edición, Colombia.

Naranjo, R. (2015). *Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia*. pensamiento & gestión. Numero. 38, enero-junio de 2015. 38. Universidad del Norte, 119-146. 2015 <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7703/7365>.

- Naranjo, R. & González, M. (2012). *Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región Caribe colombiana*. TEACS,27, 35-36.(2012) <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7703/7213>.
- Páez, J. (2013). *Liderazgo en acción*. Editorial de la Universidad de Carabobo. Venezuela, Primera edición.
- Paz, A.; Harris, J. y García, J. (2015). *Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet*. Colombia. Revista Desarrollo Gerencial, 7(2),100-118. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia.
- Paz, A; Sánchez, J. & Sánchez, I. (2017). *Capital Humano en las empresas distribuidoras de agua domiciliaria del departamento de la Guajira*. Primera edición, Editorial de la Universidad de La Guajira, Colombia
- Perozo, R. B., & Paz, M. A. (2016). *Estilos de liderazgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector Asegurador*. Clío América, 10 (19), 8 –22.
- Rodríguez, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. México. Editorial de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Primera Edición, México.
- Robbins, S y Jugde, T. (2012). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Pearson Education Prentice Hall, México.

CAPÍTULO XI

LIDERAZGO INTEGRADOR EN LA GERENCIA PÚBLICA EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO

Judeira Batista

Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad de la Guajira. Correo electrónico: jbatista@uniguajira.edu.co.

Mercedes Rojas

MSc. Gerencia para el Desarrollo. Universidad de la Guajira. Correo electrónico: msrojas@uniguajira.edu.co.

Judith Batista

Doctora en Ciencias Humanas Universidad del Zulia. Correo electrónico: jbatista80@gmail.com.

Resumen

En este estudio se identifican las competencias del liderazgo integrador en la gerencia pública en el contexto latinoamericano, utilizando el diagrama del Espiral de Graves y Wilber (2000) referido a la capacidad cognitiva, a las condiciones de vida del líder y a la reconciliación de los dilemas de Uribe (2006). Bajo un enfoque cuali-cuantitativo y un tipo de investigación descriptiva, transeccional y de campo, se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios con 32 y 35 ítems respectivamente, a una muestra conformada por 10 gerentes públicos (Alcaldes y Gobernadores) de Colombia, Chile, Venezuela, Argentina y Perú. Los resultados indicaron que los líderes están impregnados de ambiciones de poder y control, dominan y manipulan a los demás para satisfacer sus necesidades egocéntricas, prevaleciendo una conciencia ambientalista. En cuanto a los dilemas a los que se enfrenta el líder el promedio se ubicó en la categoría de insuficientemente reconciliables en los dilemas, como Universalismo o Particularismo; Individualismo o Comunitarismo; hemisferio izquierdo o hemisferio derecho; Control emocional o expresión emocional; Reconocimiento al logro o Reconocimiento al estatus; Supervivencia Individual o Supervivencia Ecológica y Secuencia o Sincronicidad.

Palabras clave: diagrama de espiral, gerencia pública, liderazgo integrador, reconciliación de los dilemas.

INTEGRATIVE LEADERSHIP IN PUBLIC MANAGEMENT IN THE LATIN AMERICAN CONTEXT

Abstract

This study identifies the competencies of integrative leadership in public management in the Latin American context, using the Graves and Wilber Spiral diagram (2000) referring to cognitive ability, the leader's living conditions and the reconciliation of dilemmas of Uribe (2006). Under a qualitative-quantitative approach and a type of descriptive, transectional and field research, two questionnaires with 32 and 35 items respectively were designed and applied, to a sample made up of 10 public managers (Mayors and Governors) of Colombia, Chile, Venezuela, Argentina and Peru. The results indicated that leaders are impregnated with ambitions of power and control, dominate and manipulate others to meet their egocentric needs, with environmental awareness prevailing. As for the dilemmas faced by the leader, the average was in the category of insufficiently reconcilable in the dilemmas, such as Universalism or Particularism; Individualism or Communitarianism; left hemisphere or right hemisphere; Emotional control or emotional expression; Recognition of achievement or Recognition of status; Individual Survival or Ecological Survival and Sequence or Synchronicity.

Keywords: integrative leadership, public management, reconciliation of dilemmas, spiral diagram.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

La dinámica de los procesos políticos, económicos y sociales en el mundo demanda gobernantes que comprendan e internalicen que los cambios ameritan unas características particulares en lo personal y profesional; que operen en la construcción de sociedades justas y equitativas y, que den respuestas a las necesidades reales de los ciudadanos. Estas respuestas solo pueden verse materializadas en las democracias avanzadas, las cuales desde hace algún tiempo indagan sobre la necesidad de garantizar la efectividad de los procesos con la flexibilidad que lo amerite, exigiendo directivos profesionales que cumplan con las adecuadas condiciones de ejercicio de la función pública para protegerla de las prácticas burocráticas, tales como el sesgo hacia la politización (Longo, 2002; Longo e Ysa, 2008).

Una de las exigencias que plantea la institucionalización de la dirección pública es la de los liderazgos dotados de persistencia y tenacidad para vencer este tipo de obstáculos Longo, (2002). Se trata de un estilo de liderazgo emergente y transformador que evite la confrontación y la polarización la cual ha sido la causa más relevante de los conflictos del siglo XX (Batista y Perozo, 2018). Estos conflictos cuando son extrapolados a los ámbitos regionales y locales dificultan la operatividad y gobernabilidad de las instituciones públicas, responsables de garantizar el funcionamiento y desarrollo de los municipios, provincias y regiones los que a su vez impactan en su totalidad al país.

En un estudio realizado por la CEPAL en el 2014, se resalta el hecho de que en países de América Latina como Venezuela, Perú, Colombia, Chile y Argentina la poca capacidad de los estados y localidades, en lo referente a la planificación y ejecución de las políticas públicas, proyectos de inversión social y desarrollo territorial, ha afectado los resultados institucionales, esto debido al tipo de dirección y otros aspectos inherentes a los líderes del ámbito público, quienes evitan desarrollo socio productivo de sus localidades. Sus características personales, propias de la cultura, promueven: la confrontación, desigualdad, inequidad, la orientación a lo local y no a lo global, trabajar más con las emociones y no con la racionalidad, complaciendo más que cumpliendo, entre otros dilemas a los que se enfrenta este tipo de líder en su función como gerente público. Todo esto se caracteriza por el excesivo uso del poder para garantizar su continuidad lo cual repercute en los pocos acuerdos para funcionar y derivar los proyectos del Estado y de la localidad más en beneficio personal que colectivo.

Desde el ámbito local, Ramírez (2012), asegura que estos aspectos solo se mejorarán cuando en las localidades y las regiones se planteen la configuración funcional y estructural de la Nueva Gerencia Publica (NGP). Dicha gerencia toma en cuenta las competencias de los líderes en la función de gerentes públicos, introduciendo el talento humano su eficiencia y eficacia personal, así como la profesional para el logro de los objetivos institucionales los cuales representan los pilares fundamentales para la participación ciudadana, rendición de cuentas, visibilidad, transparencia y gestión por resultado. Esta visión del autor combina la persona con la institución y el compromiso de la localidad y el Estado como un marco integrador.

Lo antes expuesto coincide, con los señalamientos de Moynihan & Ingraham (2014), quienes también destacan ese marco integrador para intentar superar los conflictos y las dificultades con base en el análisis sobre los rasgos personales del líder y/o las interacciones políticas con el contexto. Su modelo se resume en la naturaleza contingente del liderazgo del directivo público, condicionado por las siguientes variables: estilo de pensamiento, capacidades cognitivas, condiciones de vida, impacto en los dilemas a los que se enfrenta, comportamiento multidimensional, tamaño de la institución, profesionalización del directivo, nivel de gobierno, rol de la administración central en la gestión y disseminación de la información, demanda ciudadana y factores políticos, entre otros.

De la misma manera Cacioppe & Edwards (2014) afirman, que la teoría integral es una teoría de desarrollo y evolución que cubre el mundo físico, biológico y social mientras que, Wilber (1996), sostiene que para comprender la realidad es necesario situarse en cuatro cuadrantes, los cuales tienen como fundamento aspectos interiores y exteriores tanto en sus formas individuales como colectivas. Cada uno de los cuadrantes está compuesto por estadios, niveles u olas que el *yo* desarrolla de diferentes maneras, según la línea a la que haga referencia y a la tipología de donde se observe.

Ante la problemática planteada y con base en las teorías mencionadas, esta investigación se fijó como meta identificar las competencias del liderazgo integrador en la gerencia pública dentro del contexto latinoamericano. A tal efecto, este estudio se centrará en las olas de consciencia vinculadas a las capacidades cognitivas (interior) y las condiciones de vida (exterior) del líder y su efecto en la productividad de las instituciones.

Se parte de la definición del liderazgo integral, como un concepto que incluye los diferentes enfoques que explican el fenómeno donde se inserta el líder, teniendo en cuenta que las partes que lo componen no se encuentran fragmentadas, sino que por el contrario se interrelacionan y trabajan juntas (Santana, 2008). Un líder integral es capaz de acoger todas las áreas con las que el ser humano interactúa, internas y externas, individuales y colectivas, permitiéndole generar consciencia, motivación y pasión a los miembros de su grupo, interconectando e interrelacionando los procesos de cambio que se dan dentro de la institución (Pin Lu, 2008).

En consecuencia, se justifica el propósito de la investigación en cuanto a identificar las competencias del liderazgo integrador, fundamentadas en la capacidad cognitiva, las condiciones de vida y la reconciliación de los dilemas en el gerente público local y regional dentro del contexto de América Latina. Su importancia radica en la consideración de la integración de todos los actores clave de la sociedad para promover un buen gobierno orientado a la nueva gerencia pública, configurando un líder para el aprovechamiento efectivo en la productividad de las instituciones gubernamentales.

Fundamentación teórica

Según los señalamientos de Reyes y Lara (2011), el término integral significa integrar, reunir, unir, relacionar, abrazar, pero no en el sentido de uniformar o eliminar las fecundas diferencias, matices y tonalidades que colorean nuestra plural humanidad, sino para llegar a reconocer la unidad en la diversidad y tener así en cuenta tanto los factores comunes que compartimos como las diferencias que nos enriquecen.

Para el desarrollo teórico de la investigación se tomaron en cuenta los postulados de Wilber (1996), quien reconoce que la realidad se rige por las leyes de la complejidad y que los humanos somos sistemas complejos. Su propuesta de los cuatro cuadrantes es un esquema en el que se representan las interacciones posibles de esta complejidad. Cada paso evolutivo que se produce en cualquier cuadrante tiene su consecuencia en el resto. Sin embargo, para efectos de la investigación se consideró solo el diagrama de espiral el cual focaliza las olas de consciencia en su direccionamiento de las capacidades cognitivas y sus condiciones de vida las cuales según Uribe (2006), son las competencias que debe disponer el liderazgo integrador del nuevo siglo.

Liderazgo Integrador

El líder integrador es aquel que desde su orientación inclusiva considera sus competencias transversales como la integración. De tal manera que, un líder integral es capaz de acoger todas las áreas con las que el ser humano interactúa, internas y externas, individuales y colectivas, reconciliando los dilemas del quehacer público, permitiéndole generar consciencia, motivación y pasión a los miembros de su grupo, interconectando e interrelacionando los procesos de cambio a través de la reconciliación de los dilemas a los que se enfrenta en su quehacer dentro de la institución (Reyes y Lara, 2011).

Diagrama de espiral de Clare W y Ken Wilber

Para la investigación este diagrama es entendido como un instrumento que muestra el proceso evolutivo a través de un modelo constitutivo por niveles (olas de memes) que identifica patrones, que permiten conocer las diferentes concepciones del mundo, introduciéndonos en la conciencia de la persona individual desde el nivel arcaico de sobrevivencia, pasando a lo mágico, lo mítico, lo racional, lo sensible, lo místico, lo espiritual, siguiendo un verdadero proceso de desarrollo y evolución de la conciencia humana.

El diagrama muestra la forma de pensar de los individuos, sus preferencias y sus diferentes estilos de liderazgo considerando sus ideas, modos de vida, formas de comunicación de aprender y de enseñar, es decir proporciona la información necesaria para saber por qué hacemos las cosas y ofrece, además, la posibilidad para mejorar la forma de tomar decisiones y de interesarse para promover la transformación en los individuos, las sociedades y las organizaciones. Este diagrama, presentado en la figura 1, describe cómo estas visiones del mundo emergen y fluyen a través de individuos y grupos, detallando los distintos sistemas bio-psico social y culturales desplegados en un proceso continuo, en forma de espiral (Sánchez y Camejo, 2018).

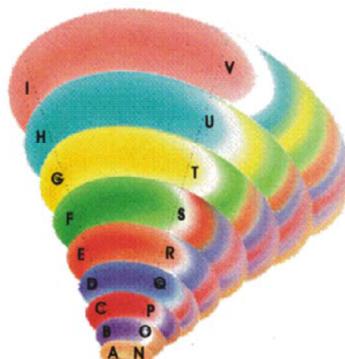


Figura 1. Diagrama Espiral de Clare W. Graves y Ken Wilber.

Fuente: Clare W. Graves y Ken Wilber (1914-1986).

Como puede observarse el diagrama presenta una doble hélice: las letras de la izquierda representan las condiciones de vida y las de la derecha las capacidades mentales que en este caso del estudio estarían representados por el pensamiento integrador del liderazgo del gerente público, es decir las capacidades mentales, el equipamiento neurológico y las actitudes necesarias para enfrentar la realidad. Las combinaciones AN, BO, CP, DQ, ER, FS, GT, HU, IV, significan las coherencias de estas dos interacciones. El conflicto o coherencia surge de la interacción de dos elementos: las condiciones de vida según cada ola de consciencia, la capacidad cognitiva y mental disponible para dar respuesta efectiva a cada condición.

Cada color tiene una representación que desde el comportamiento del líder significa una categoría, relacionando la capacidad cognitiva y las condiciones de vida del líder integrador. Aspectos que fueron estudiados en los gerentes públicos de los gobiernos regionales y locales.

De la misma forma, Uribe (2006), propone la incidencia de cada color cuando las categorías se combinan y se integran, dando como resultado un efecto directo sobre el liderazgo integrador. A continuación, se define el significado de cada color.

Nivel Beige: se plantea como el líder que ha desarrollado una gran capacidad de supervivencia en contacto con la naturaleza.

Nivel Morado: los seguidores de la nueva era, ha desarrollado una gran sensibilidad para comprender el principio activo de las plantas y aplicarlo terapéuticamente a proceso de sanación.

Nivel Rojo: los líderes están impregnados de las ambiciones de poder y control. En estas condiciones se orienta a dominar y manipular a los demás para satisfacer sus necesidades egocéntricas. “O estás conmigo o estás contra mí” es el criterio que regula sus relaciones de dominancia – sumisión.

Nivel Azul: la interpretación del mundo está fundamentada en los principios del orden, tradición y propiedad, pero ese orden se logra con fuertes manipulaciones

de culpabilidad y graves sanciones para quienes se atrevan a salirse de la línea o a cuestionar al régimen.

Nivel Naranja: tiene ampliamente desarrollada la inteligencia lógico matemática; capacidad que le permite ejercer una crítica racional y bien fundamentada con criterios objetivos; capacidad cognitiva propia. Pero también es el responsable de una visión reducida y mecánica de la vida.

Nivel Verde: el líder logra la capacidad del diálogo y relación. Su mente se orienta a escuchar y respetar la diferencia, se vuelve consensual y afiliativo. Sin embargo, en este nivel en la medida en que todo se relativiza y las opiniones tienen igual valor y derechos, se cae en la trampa de los consensos imposibles y de la eternidad.

Nivel Amarillo: está listo para integrar perspectivas diferentes e iniciar su ascenso a un pensamiento de segundo grado. Es en este nivel, y sólo en este nivel en donde puede pensar sistémicamente.

Nivel Turquesa: el ser humano alcanza las condiciones para experimentar la consciencia colectiva y la experiencia transpersonal para poder entrar al sendero de un pensamiento de tercer grado, es decir, de los mundos interiores de realización humana.

Reconciliación de los dilemas

Uribe (2006), define el termino dilema como un argumento conformado por dos proposiciones opuestas, de modo tal que afirmada o negada alguna de esas dos, quedará automáticamente demostrado lo que se ha intentado probar. En este sentido, el dilema supone un problema, porque irremediamente generará una duda. Por su parte, Castaño (2010). identifica los dilemas como diversas percepciones e interpretaciones. Al hablar de dilemas se aluden situaciones en las que el protagonista se enfrenta a elecciones disyuntivas y por tanto se debate en dos tipos de posicionamiento, que a menudo delatan una discrepancia entre el ser y el deber ser.

Siguiendo a Uribe (2006), el liderazgo del siglo XXI enfrenta siete dilemas cuya reconciliación forma parte de las competencias de un líder emprendedor. Estos dilemas, definidos por el autor son:

- Universalismo o particularismo

Lo universal propende a la abstracción y por tanto a la regla, a la norma universal, el particularismo apunta a reconocer los casos específicos, las peculiaridades de cada situación.

- Individualismo o comunitarismo

Este dilema plantea que toda solución que sea excluyente anuncia un deterioro y diagnostica una guerra. Se considera una relación de ganancias y riesgos compartidos para las negociaciones institucionales.

- Hemisferio izquierdo o hemisferio derecho

Según Uribe (2006), el hemisferio derecho tiene un flujo espontáneo de creación, y por el otro lado, en el hemisferio izquierdo tiene la clave de su ejecución. Si el primero tiene que ver con la creatividad, con el derecho de soñar, de dejar volar imaginación, que es de donde surgen las grandes empresas, el segundo establece el necesario rigor de los procesos para implementar las grandes ideas, ambos resultan cruciales para el liderazgo institucional. Es necesario la reconciliación de los dilemas para lograr que todos los individuos se inserten en el mismo objetivo.

- Control emocional o expresión emocional

Ante un problema, algunos tienden a privilegiar un alto nivel de control emocional, bajo la creencia de que se es más analítico, racional y objetivo. Otros tienden a crear escenarios de mayor espontaneidad, así como libre expresión de la emocionalidad, el punto de equilibrio recomienda: fríos en el análisis, así como apasionados en la acción.

- Reconocimiento al logro o reconocimiento al estatus

La reconciliación de este dilema se encuentra en el reconocimiento del status por los méritos de sus contribuciones reales y patentes a la creación de valor del propósito empresarial.

- Supervivencia individual o supervivencia ecológica

Este dilema plantea, por un lado, que las mejores soluciones se encuentran a partir de unos pocos que crean las ideas para que otros las ejecuten, frente a la construcción de las ideas como fruto de las relaciones con el otro. En el uno se busca imponerle al mundo una realidad; en el dos, se parte de la creencia de que el mundo está bien hecho y tiene implícito un orden, todo aquel que queda hoy excluido, mañana armará un nuevo ejército o torpedeará al sistema que lo discrimina. La solución a este dilema sería: diseño estratégico en la cima y homologación a través del diálogo continuo en la base.

- Secuencia y sincronización

Dependiendo de la concepción del tiempo se establece el modelo de trabajo, si se grafica la representación del presente, el pasado, así como el futuro mediante tres círculos, se verá que para las instituciones modernas la tendencia es a ver un gran círculo hacia el futuro y un círculo pequeño para representar el presente.

Metodología

La metodología adoptada para este estudio corresponde a la corriente del pensamiento postpositivista a través de las modalidades cuantitativas y cualitativas de investigación, Hurtado (2008), por tratarse del análisis de resultados donde se involucran las relaciones entre el sujeto y el objeto, mediante el uso del Diagrama de espiral. La investigación es de tipo descriptiva con un diseño de campo, no experimental y transeccional (Chávez, 2007) por cuanto se especifican los hechos tal como se desarrollan, en el lugar seleccionado para el estudio, en un solo momento y sin manipulación de la variable.

En cuanto a la muestra de la investigación y considerando la magnitud de la población latinoamericana, se siguieron las consideraciones sugeridas por Hurtado (2010). Según esta autora, cuando la población es muy grande o inaccesible y no se puede estudiar por completo, el investigador tiene la posibilidad de seleccionarla. En consecuencia, la muestra se definió como intencional, finita y determinada por criterios de inclusión.

Tales criterios se constituyeron en: sujetos en condición de Alcalde o Gobernador con un (1) año en el gobierno, información al alcance de los investigadores, voluntad

para responder a los instrumentos online, confiar tanto en la información que se estaba generando para fines didácticos como el manejo confidencial de los datos. En este sentido, la muestra se conformó con diez (10) gerentes públicos, tal como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Conformación de la muestra.

País	Gobiernos Locales	No de Gerentes públicos
Colombia	La Guajira	1
	Rio Negro	1
Chile	Valparaíso	1
	Coquimbo	1
Venezuela	Maracaibo	1
	Metropolitana de Caracas	1
Argentina	Morón	1
	Córdoba	1
Perú	Barranca	1
	Pativilca	1
Total		10

Fuente: autoría propia (2019).

Como instrumento de recolección de datos y dado el carácter cuali-cuantitativo de la investigación se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios. El primero constó de treinta y dos (32) ítems y el segundo con treinta y cinco (35), con escala de Likert de cinco (5) alternativas de respuestas. Dichos instrumentos fueron sometidos al juicio de diez (10) expertos, arrojando una confiabilidad de Alpha Cronbach de 0.95 y 0.97% respectivamente la cual según Ruiz (2010), los convierte en instrumentos confiables.

Para el procesamiento de los datos se utilizó la categorización en tablas con los resultados obtenidos de ambos cuestionarios. Para la interpretación de los resultados de la reconciliación de los dilemas se empleó un baremo de interpretación que se detalla en la tabla 2.

Tabla 2. Baremo para la interpretación de los resultados.

0	Dilema irreconciliable
10	Dilema sin reconciliar
20	Dilema insuficientemente reconciliable
30	Dilema bien reconciliado
40	Dilema muy bien reconciliado

Fuente: autoría propia (2019).

Resultados y discusión

Una vez impartidos los instrumentos a los (10) Gerentes Públicos de las diferentes Instituciones de los gobiernos regionales y locales, se aplicó el diagrama Espiral de Clare W. Graves y Ken Wilber (1914-1986), donde se contextualizó el color que correspondía. Los resultados arrojados se presentan y discuten seguidamente en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la aplicación del Diagrama de Espiral.

Opciones de Respuestas	FA	FR (%)
Beige	1	15%
Morado	3	20%
Rojo	5	30%
Azul	1	10 %
Naranja	0	5%
Verde	0	10%
Amarillo	0	5%
Turquesa	0	5%
Total	10	100%

Fuente: autoría propia (2019).

Como puede observarse en la tabla, el 30% de los encuestados se ubica en el nivel rojo, el cual según la definición de Uribe (2006) indica que estos líderes están impregnados de ambiciones de poder y control. En estas condiciones se orienta a dominar y manipular a

los demás para satisfacer sus necesidades egocéntricas. “O estás conmigo o estas contra mi” es el criterio que regula sus relaciones de dominancia – sumisión. Sin embargo, existe el rojo sano que se expresa en acciones heroicas alrededor de causas nobles y en la activación de la capacidad combativa.

Así mismo, el 20% se ubicó en el color morado, sugiriendo que el seguidor de la nueva era, ha desarrollado una gran sensibilidad para comprender el principio activo de las plantas y aplicarlo. Con esta orientación, los líderes pueden tener una conciencia ambiental, lo que contribuiría a generar políticas públicas para la participación ciudadana, rendición de cuentas, visibilidad, transparencia y gestión por resultado, es decir una buena vinculación del gerente con el entorno.

Estos resultados indican que tanto las condiciones de vida como las capacidades cognitivas de los gerentes públicos encuestados se inclinan hacia líderes integradores con ambiciones de poder y control, pero con una conciencia de preservación del medio ambiente. La figura 2, muestra los resultados obtenidos y la orientación del color del liderazgo integrador de los gerentes públicos.

Olas de Consciencia del Diagrama del Espiral Clare W. Graves y Ken Wilber



Figura 2. Resultados en Olas de Consciencia del Diagrama del Espiral de Clare W. Graves y Ken Wilber

Fuente: Clare W. Graves y Ken Wilber (1914-1986).

En lo que respecta al segundo instrumento, el cual midió la orientación del gerente público en cuanto a la reconciliación de los dilemas. Los resultados, según se muestran en la tabla 4, se ubicaron en la categoría insuficientemente reconciliable de acuerdo con el baremo de interpretación de los resultados.

Tabla 4. Reconciliación de los dilemas del líder integrador del Gerente público.

Opciones de Respuestas	Baremos de interpretación	FA
Dilema irreconciliable	0	1
Dilema sin reconciliar	10	2
Dilema insuficientemente reconciliable	20	5
Dilema bien reconciliado	30	1
Dilema muy bien reconciliado	40	1

Fuente: autoría propia (2019).

Los resultados contradicen lo expuesto por Reyes y Lara (2011), toda vez que expresan que un liderazgo integrador es capaz de acoger todas las áreas con las que el ser humano interactúa, internas y externas, individuales y colectivas, permitiéndole generar consciencia, motivación y pasión a los miembros de su grupo, interconectando e interrelacionando los procesos de cambio a través de la reconciliación de los dilemas a los que se enfrenta en su quehacer dentro de la institución.

De la misma forma Uribe (2006), expresa que un líder que no reconcilie con los dilemas es un líder que dentro de la institución genera fragmentación, polarización y división, lo cual impacta la productividad, la transparencia y la rendición de cuentas en las Instituciones públicas, pilares fundamentales para el desarrollo socio productivo de las regiones. En la figura 3, se encuentra reflejado la orientación de los dilemas, los cuales se ubicaron en la posición 20 de insuficientemente desarrollado.

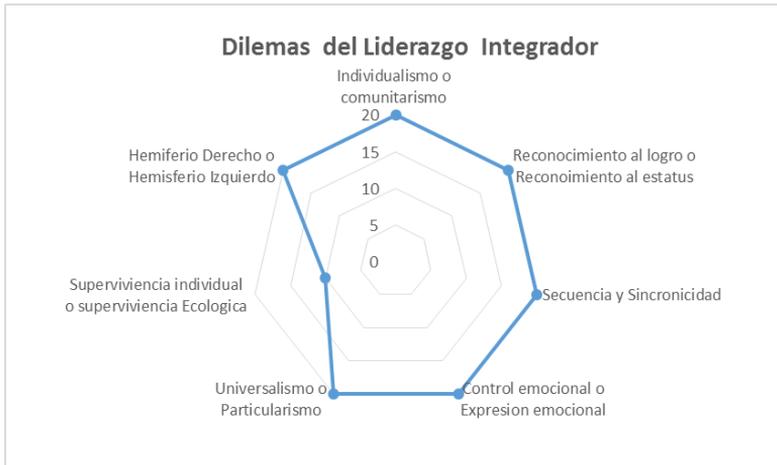


Figura 3. Ubicación de las posiciones referentes a la reconciliación de los dilemas.

Fuente: autoría propia (2019).

Reflexiones finales

Luego de analizar los resultados se puede concluir que:

- Las capacidades cognitivas y las condiciones de vida del liderazgo integrador de la función pública, se ubicaron en los colores Rojo y Morado, es decir los líderes tienen bien marcadas sus ambiciones de poder y control. En estas condiciones se orienta a dominar y manipular a los demás para satisfacer sus necesidades egocéntricas. Sin embargo, vale acotar que existe el rojo sano que se expresa en acciones heroicas alrededor de causas nobles y en la activación de la capacidad combativa para lograr objetivos.
- El otro porcentaje correspondiente al morado, indicó que los seguidores de la nueva era, han desarrollado una gran sensibilidad por lo ambiental lo que contribuiría a generar políticas públicas, para la participación ciudadana, rendición de cuenta, visibilidad, transparencia y gestión por resultado, Una buena vinculación del gerente con el entorno.

- En cuanto a la reconciliación de los dilemas los gerentes públicos no cumplen con la característica de un líder que no puede reconciliar los dilemas, por cuanto la habilidad se encuentra insuficientemente desarrollada. Es decir, son insuficientemente reconciliables en los dilemas, como Universalismo o Particularismo; Individualismo o Comunitario; hemisferio izquierdo o hemisferio derecho; Control emocional o expresión emocional; Reconocimiento al logro o Reconocimiento al estatus; Supervivencia Individual o Supervivencia Ecológica y Secuencia o Sincronicidad.

Referencias bibliográficas

- Batista, J y Perozo, E. (2019). *Liderazgo congruente desde la PNL*. Editorial Pragmatika LTDA. Chile.
- Cacioppe, R & Edwards, M. (2014). *Adjusting blurred visions: A typology of Integral approaches to organisations*. Journal of Organizational Change Management, 18(3), 230-247.
- Castaño, C. (2010). *Género y TIC. Presencia, posición y política*. Primera edición. Editorial UOC. Barcelona.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación*. 4ta edición. Maracaibo-Venezuela. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2014.
- Hurtado, J. (2008). *El Proyecto de Investigación*. Sexta Edición. Ediciones Quirón – Sypal. Caracas.
- Ken Wilber (1996). *Después del Edén*. Editorial Kairós, Barcelona. 516 pp.
- Longo, F. (2002). “*El desarrollo de competencias directivas en los sistemas públicos: una prioridad del fortalecimiento institucional*”, documento presentado en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, del 8 al 11 de octubre de 2002.
- _____ (2004), *Mérito y flexibilidad*, Barcelona, Paidós.
- Longo, F e Ysa, T. (eds.) (2008), *Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI*, Barcelona, Edicions Bellaterra y Escola d'Administració Pública de Catalunya.

- Moynihan, D., Wright, E & Pandey, S. (2014), “*Can Transformational Leaders Alter the Experience of Red Tape?*”, en *International Public Management Journal*, Vol. 15 N° 3, pp. 315-352.
- Pin Lu, Y. (2008). *Conferencia de Liderazgo Integrativo, Universidad de Minnesota*. Revisión Integral de Liderazgo. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales A.C., 2(4), 1-19.
- Ramírez F. (2012). *Transformación del estado en gobierno local: La Nueva Gestión Pública en Medellín*. Reflexión política <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/1681> Recuperado 2019.
- Reyes, L y Lara, G. (2011). *El liderazgo integral en las organizaciones*. Revista avances en la Psicología Latinomaerciana (Colombia) ISSN: 17944724 paginas 161-176.
- Ruiz M. (2010). *Guía para el análisis de datos*. Madrid: MCGrawHill.
- Sánchez, Y y Camejo, L. (2018). *La teoría del todo de Ken Wilber: Una visión Holística para estudiar las organizaciones*. Capítulo del Libro Tendencias en la investigación Universitaria. Volumen IV Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. ISBN:9789807857130. pp 19-31.
- Santana, L. (2008). *Integral Theory's Contribution to Leader and Leadership Development*. *Integral Leadership Review*, 8(3), 1-55.
- Uribe. (2006). *Todos cabemos, Centro de responsabilidad de la empresa en la sociedad*. Colegio de Estudios superiores de administración – CESA.
- Wiber, K. (1996). *Una breve historia de todas las cosas*. Barcelona: Kairos. ISBN: 847245-365-0.
- Wilber, K, (2000). *La teoría del todo*. Una visión integral de la Ciencia, la Política la empresa y la espiritualidad. Barcelona: Kairos . ISBN 978-847245495-8.

CAPÍTULO XII

ÁREAS BÁSICAS DEL EMPRENDIMIENTO SOCIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Carlos Julio Pedraza Reyes

Doctor en Administración. Correo electrónico: cjuliop@uniguajira.edu.co.

Nair Cantillo Campo

Doctora en Administración. Correo electrónico: ncantilloc@uniguajira.edu.co.

Resumen

El objetivo del artículo es investigar, las áreas básicas del emprendimiento social como factor de desarrollo empresarial, el propósito fue medir cómo las áreas básicas desempeñan un rol de importancia tanto para la compañía como para los integrantes de ésta, se buscaba también poner de relevancia la importancia de los emprendedores sociales para el desarrollo y crecimiento económico de la misma. Enmarcado en un paradigma cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental, transversal de campo. La población de análisis estuvo conformada por 75 sujetos en las categorías de Directivos y empleados. La recolección de datos fue mediante una encuesta. En cuanto a la parte directiva se encontró que la estructura organizacional debe estar bien distribuida para cumplir su objetivo misional, en cuanto al recurso humano no se encontró una condición estable y la parte financiera tuvo el manejo adecuado para el desarrollo del potencial social. Los empleados manifestaron que la estructura organizacional les brinda tranquilidad y confianza en su trabajo, en cuanto al recurso humano tiene estabilidad y capacitación para mejora en su desempeño y el financiamiento es acorde a las necesidades de formación y crecimiento del emprendedor social, se pudo concluir que las áreas básicas en su estructura organizacional está basada en buenos procesos que ayudan a que su talento humano participe activa y congruentemente en todas las áreas de la organización, además la formación del emprendedor social es garantizada financieramente por la empresa y ayuda a la puesta en marcha proyectos para estos nuevos emprendedores.

Palabras Clave: estructura organizacional, emprendimiento social, financiamiento, recurso humano.

BASIC AREAS OF SOCIAL ENTERPRISE AS A FACTOR OF BUSINESS DEVELOPMENT

Abstract

The objective of the article is to analyze social entrepreneurship and its management within the dairy sector, the purpose was to find out how the basic areas play an important role for both the company and its members, it was also sought to highlight the importance of social entrepreneurs for the development and economic growth of it. Framed in a quantitative paradigm, the type of research was descriptive, with a non-experimental, cross-sectional field design. The population of analysis was made up of 75 subjects in the categories of Managers and employees. Data collection was through a survey. Regarding the managerial part, it was found that the organizational structure must be well distributed to fulfill its mission objective, as for the human resource, a stable condition was not found and the financial part had adequate management for the development of social potential. The employees expressed the organizational structure gives them peace of mind and confidence in their work, in terms of human resources they have stability and training to improve their performance and the financing is consistent with the training and growth needs of the social entrepreneur, it was concluded that the Basic areas in its organizational structure are based on good processes that help their human talent to participate actively and congruently in all areas of the organization, in addition the training of the social entrepreneur is financially guaranteed by the company and helps in the implementation of projects For these new entrepreneurs.

Keywords: financing, human resources, organizational structure, social entrepreneurship.

El proyecto de investigación del cual se deriva este capítulo es: El emprendimiento social y su gestión dentro del sector lácteo.

Introducción

En el contexto colombiano, las Instituciones buscando mantener una corresponsabilidad con el contexto social, han de desarrollar procesos y proyectos para integrarse al desarrollo sustentable y sostenible de las comunidades, razón por la cual las empresas deben orientar acciones que guíen en la introducción de los procesos de emprendedurismo de orden social, por lo que éstas han de acentuar en sus empleados esta acción emprendedora, para crear una cultura hacia lo sociales. El esquema empresarial tradicional donde la productividad y ventas conllevan a cumplir los objetivos, éste

esquema ya no es la única garantía para asegurar un mercado que le dé el soporte económico, en la actualidad hay otros factores endógenos que ayudan a responder ante la sociedad y además convertirla en una ventaja competitiva, por esta razón la empresa debe ayudar en la formación de personas que se interesen y respondan ante un problema o inquietud social.

De acuerdo a lo anterior, se presenta el objetivo o propósito de este capítulo; las áreas básicas del emprendimiento social como factor de desarrollo empresarial, donde podemos manifestar que el emprendimiento social según; Pedraza, Cantillo y Paz, (2017), se refleja el compromiso integral consigo mismo y su entorno, aportando desde sus competencias ideas creativas e innovadoras que ayuden a resolver los problemas de las comunidades, de allí su capacidad de participación con las empresas para sustituir los esquemas tradicionales de gestión social por esquemas innovadores bajo la premisa de cooperación integral empresa- sociedad y viceversa. Este capítulo tiene como fin medir qué tanto las áreas básicas del emprendimiento social logran aflorar un nuevo tipo de emprendimiento que se complementa con la organización para mejorar la respuesta a las necesidades de su personal, como también entrar en la ayuda al desarrollo de la empresa.

El sector lácteo en Colombia está pasando por un momento álgido, en primera instancia por la celebración de tratados de libre comercio, y en segundo lugar por los fenómenos climáticos que están sacudiendo al país. Por lo anterior expuesto, se empezara a conocer la reacción que van a tener las organizaciones lácteas ante estos problemas, y como se está preparando en la parte de recurso humano para afrontar los momentos críticos actuales, aquí es donde se reflejar la importancia del manejo del emprendimiento social dentro de las empresas, ya que este será un soporte actitudinal y aptitudinal para lograr que las organizaciones no pierdan su parte sustentable y sostenible, ya que estas son el motor de la economía regional y nacional, además son el eje transformador de la sociedad.

Hay antecedentes de otras investigaciones, mostrando la importancia de esta temática, por citar algunos; Pedraza (2013), en la universidad Rafael Belloso Chacín efectuó un estudio titulado, El emprendimiento social como dimensión de la ética ambiental en el sector lácteo. Palacios (2010), efectuó un artículo publicado en la Revista de Ciencias

Sociales (RCE), titulado Emprendimiento social; integrando a los excluidos en el ámbito rural. En estas investigaciones se pudo apreciar la importancia del emprendedor social dentro de cualquier ámbito que se desempeñe, las razones expuestas motivaron al investigador a conocer qué tanto las organizaciones están dispuestas a cumplir con sus expectativas y a la vez ir pagando las deudas sociales que tienen con la comunidad.

Fundamentación teórica

Emprendimiento social

El emprendimiento social es cualquier acción, iniciativa o movimiento dentro de la esfera socioeconómica, de origen privado y orientado a favor del interés general y del bien común o que beneficie a una franja significativa de población. Fournier, (2011). En líneas generales el emprendimiento social, comprende la intervención de ideas para dar respuesta a problemas sociales y atención de sus necesidades generando un impacto o beneficio en los sectores más vulnerables de las zonas adyacentes al contexto de las empresas, para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. Pedraza, Cantillo y Paz, (2017). De esta forma la inclusión del emprendimiento social ha generado cambios positivos en las organizaciones permitiéndole no solamente tener mejor rentabilidad, sino la oportunidad de que sus colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para benéfico de la empresa y de ellos mismo.

Áreas básicas del emprendimiento social

1. Estructura organizacional

Existen tres componentes clave en la definición de la estructura organizacional, el cual según los criterios de Daft (2015), se enuncia a través de los siguientes numerales:

1. La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.
2. La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.

3. La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos.

Estos tres elementos de estructura pertenecen a los aspectos vertical y horizontal de la organización. Por ejemplo, los primeros dos elementos son el marco estructural, que es la jerarquía vertical. El tercer elemento pertenece al esquema de interacciones entre los empleados de la organización. Una estructura ideal alienta a los empleados para que proporcionen información horizontal y coordinación donde y cuando sea necesario.

Continuando con lo anterior, Robbins y Coulter (2010), manifiestan que la estructura organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Para participar en la elaboración de una estructura organizacional se requiere de un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización y formalización. Tal como se evidencia en la figura 1.

De acuerdo con Escobar (2012), la estructura y organización de las empresas determina la forma como esta divide sus funciones más importantes, así mismo el proceso interno para la toma de decisiones, parte importante de las mismas son las características de estas para distribuir tareas, metas y lograr una medición sobre el

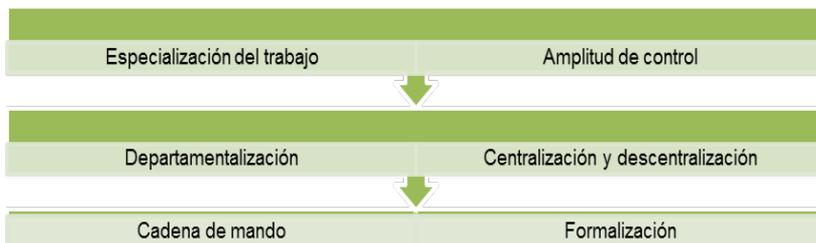


Figura 1. Elementos de la Estructura Organizacional

Fuente: elaboración propia (2019).

desempeño de cada una de las mismas. De esta manera, los directivos de la empresa pueden establecer, los recursos, capacidades, oportunidades y el aprovechamiento de la empresa. Por lo anterior el investigador manifiesta, que la estructura y organización de las empresas determina la forma como esta divide sus funciones más importantes, así mismo el proceso interno para la toma de decisiones, parte importante de las mismas son las características de estas para distribuir tareas, metas y lograr una medición sobre el desempeño de cada una de las mismas.

2. Recursos Humanos

Dentro de las organizaciones uno de los elementos indispensable para su funcionamiento equilibrado es el recurso humano, sostiene Mondy (2010), que la administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. El administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos. Los individuos que tratan con los aspectos de los recursos humanos enfrentan desafíos, los cuales van desde una fuerza de trabajo que cambia de manera constante, regulaciones gubernamentales y la revolución tecnológica. La competencia global ha obligado a las organizaciones no importando su tamaño a ser más conscientes de sus costos y de su productividad.

Funciones de la administración de los Recursos Humanos

Quienes participan en la administración de los recursos humanos desarrollan y trabajan a través de un sistema integrado de ARH. De acuerdo con Mondy (2010), hay cinco áreas funcionales como se describen en la figura 2, que se asocian con una administración eficaz de recursos humanos, las cuales son: dotación de personal, desarrollo de los recursos humanos, remuneración, seguridad y salud, y relaciones laborales. Estas funciones se analizan a continuación.

Dotación de personal

La dotación de personal según Mondy (2010), es el proceso a través del cual una organización se asegura de que siempre tendrá el número adecuado de empleados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado, para

lograr los objetivos organizacionales. La dotación de personal implica el análisis de puestos, la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección (ver figura 3).

Desarrollo de Recursos Humanos

De acuerdo con los postulados de Mondy (2010), es una función fundamental de la administración de recursos humanos (ARH), que no solamente consiste en

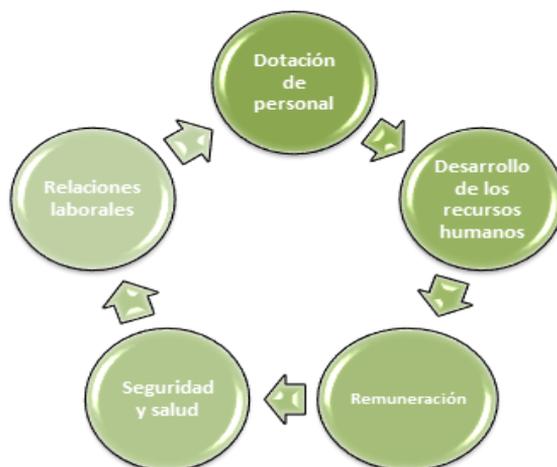


Figura 2. Funciones de la administración de los recursos humanos.

Fuente: elaboración: Propia (2018).



Figura 3. Dotación de personal.

Fuente: elaboraciónn propia (2018).

la capacitación y el desarrollo, sino también en la planeación de la carrera y en las actividades de desarrollo, en el desarrollo de la organización, así como en la administración y evaluación del desempeño. La capacitación se diseña con miras a brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para el buen desempeño en sus puestos actuales. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del puesto actual y tiene un enfoque que es a un plazo más largo.

Remuneración

La remuneración es una de las principales motivaciones para los colaboradores en toda organización, estos despertaran sentido de pertenencia cuando mejor sea su remuneración, afirma Mondy (2010). Un sistema de remuneración bien pensado brinda a los empleados recompensas adecuadas y equitativas por sus contribuciones hacia el logro de las metas organizacionales. El término remuneración, como se usa en este capítulo, incluye todas las recompensas que se otorgan a los empleados a cambio de sus servicios.

Seguridad y salud

La seguridad se refiere al hecho de proteger a los empleados contra lesiones ocasionadas por accidentes relacionados con el trabajo. La salud se refiere al hecho de que los empleados se encuentren libres de enfermedades físicas y emocionales. Estos aspectos del trabajo son importantes porque los empleados que laboran en un ambiente seguro y que disfrutan de buena salud tienen más probabilidades de ser productivos y de lograr beneficios a largo plazo para la organización.

Relaciones con los empleados y relaciones laborales

Según Chiavenato (2017), son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos.

Siguiendo con el tema, afirma Chiavenato (2017), que las conductas de las personas están orientadas hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas pueden tanto resistirse como colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización, lo cual depende de las estrategias de liderazgo adoptadas por el supervisor. La conducta en las organizaciones está determinada tanto por la práctica organizacional como por el comportamiento proactivo (orientado hacia los objetivos personales) de los que intervienen en la organización.

Las competencias que refuerzan la gestión administrativa y la atención de la problemática social, se ha convertido en una prioridad por lo que la organización debe contar con personas talentosas para gestionar los emprendimientos sociales. Las organizaciones que han mostrado un desempeño positivo en sus emprendimientos sociales, han logrado combinar las competencias administrativas con las competencias en la atención a la problemática social, esta constatación sugiere, que la ausencia de uno de estos dos componentes podría desequilibrar la buena gestión y afectar los objetivos planteados.

3. Financiamiento

Al respecto, en la actualidad existen muchas medidas de apoyo, sobre todo financieras, que facilitan de cierto modo la puesta en marcha de los nuevos proyectos. A esto hay que unir el hecho de que los empresarios más exitosos han sido capaces de idear estrategias creativas para conseguir los recursos necesarios con el menor coste. Así pues, los recursos económicos no es tanto el tratar de controlarlos, sino más bien saber utilizarlos. De forma sintética, junto a los recursos económicos, son los recursos humanos, los físicos o tangibles y los intangibles (como la información) los que completan el aparato de recursos necesarios para desarrollar el proceso emprendedor.

Según Say, (2013), a quien se le atribuye haber acuñado el término de espíritu emprendedor. Es casi inevitable que los emprendedores sociales que se proponen transformar comunidades trabajen bajo limitaciones financieras considerables, aunque eso en realidad podría favorecerlos, obligándolos hacer uso de los recursos de la gente a la que están intentando servir, y mientras tanto, capacitar a las personas para que se responsabilice de su propio proceso de transformación, en sus propios términos. Éste no

es un argumento para privar a estos emprendedores de recursos, sino para comprender los modelos concretos de transformación que usan los mejores.

Seguido a lo anterior, para Austin, Gutiérrez, Ogliastri, y Reficco (2006), manifiestan que la forma como se realice la movilización de recursos financieros es decisiva para el emprendimiento social. Por consiguiente, resulta fundamental estudiar la forma que se atraen y generan los recursos para ser canalizados a los emprendimientos sociales, sobre todo en el sector privado.

Elementos básicos de un mecanismo de financiamiento

El termino financiamiento alude a los procesos de movilización de los recursos financieros necesarios para desarrollar un emprendimiento social. Dichos procesos constituyen medios para alcanzar el fin principal de todo emprendimiento: la creación de valor social. La naturaleza del mecanismo de financiamiento adoptado puede potenciar la generación de valor social en términos de cobertura, de participación de grupos de interés, de cumplimiento de ciertas estrategias y objetivos, como la obtención de beneficios particulares para la organización.

Mecanismos y fuentes de financiamiento

Se clasifican en dos grupos: los primeros operan a través del mercado, aquí se involucran transacciones comerciales o de inversiones relacionadas con el emprendimiento social de manera directa o indirecta, la relación directa se refiere al diseño explícito de un mecanismo de generación o movilización de recursos a través de la provisión de un bien social, o la promoción de una causa social. La relación indirecta se refiere a la canalización de recursos generados a través de la venta de productos o servicios diversos mediante un esquema de subsidios cruzados dirigidos a la iniciativa social.

El segundo grupo, los que operan fuera del mercado, los fondos que se generan fuera funciona a través de aportes independientes, de transacciones comerciales. Entre estos se encuentran los donativos, los recursos públicos (líneas de crédito gubernamental, contratos de provisiones de servicios, aportes o subsidios) y presupuestos internos.

Metodología

Su enfoque es positivista- cuantitativo, según Guanipa (2010), manifiesta que el enfoque positivista permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica determinada por una metodología basada en los números, derivada de la recolección de los datos mediante la aplicación de cuestionarios válidos y confiables. Por su parte, el tipo de investigación, se determina como descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que esta investigación busca especificar las propiedades de personas, grupos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

El diseño de la investigación se considera no experimental, Según Hernández *et al.* (2014), estos diseños se realizan sin manipular deliberadamente variables; es decir, se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para poder analizarlos. Así mismo se denominan de campo, según Tamayo y Tamayo (2010), define que los estudios de campo consisten en una estrategia empleada en la recolección de datos directos de la realidad, por lo cual se le denomina primarios.

La población se encuentra conformada por 152 empleados, se determinó el empleo de un muestreo y se utilizó la fórmula para población finita. (Tabla 1).

$$n = \frac{k^2 * N * p * q}{E^2(N-1) + k^2 * p * q}$$

Tabla1. Resultados de la muestra.

Expresión	Descripción	Resultado
n:	Tamaño de la muestra	75
k ² :	Nivel de Confianza	96%
N:	Tamaño de la población	152
p:	Probabilidad de ser seleccionado	0.50
q:	Probabilidad de ser rechazado	0.50
E ²	Margen de Error	0.05

Fuente: elaboración propia (2019).

El total de empleados que arrojó la fórmula para aplicar la encuesta es de 75. Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos utilizada fue el cuestionario, conformado por 27 ítems con opción múltiple. La validez del instrumento elaborado se dio por medio de la consulta de 5 expertos para conocer la pertinencia de los ítems con objetivos, dimensiones e indicadores, como su redacción. La confiabilidad del instrumento se calcula mediante fuentes estadísticas y la fórmula que se empleó fue la alfa cronbach, Posterior a la aplicación de la fórmula, se determinó el índice de confiabilidad representado por 0,90, es decir un 90 de fiabilidad, teniendo como criterio de decisión se ubica en la categoría alta para medir la variable emprendimiento social.

Resultados de la investigación

En la tabla 2, se detalla a la dimensión Áreas Básicas para directivos, el indicador Estructura Organizacional muestra que la opción Muy Alta revela el mayor número de respuestas (2), representando el 50,00%. A continuación, los encuestados han respondido Alta con el 25,00%, Moderada con el 25,00%, Baja y Muy Baja con el 0,00%. Esto permite aseverar que en las empresa de lácteos, se manifiestan aspectos de la estructura organizacional, en relación a lo formulado Robinson (2010), quien manifiesta que esta es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, en la cual se ha implementado la elaboración de una estructura organizacional. Se requiere de un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización y formalización.

Con respecto al indicador Recursos Humanos presenta que las opciones Alta y Moderada muestran el mayor número de respuestas, lo que representa el 50,00% cada una. El resto de las opciones no obtuvieron respuestas, resultando que Muy Alta, Baja y Muy Baja se encuentran con el 0,00%, cada opción. Siendo que en las empresas de lácteos analizadas, no se manifiesta una condición estable en cuanto a la gestión del Recurso humano, siendo que estos resultados se encuentran en contraposición a lo formulado por Bohlander y Snell (2013), al enfatizar que las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenible por medio de las personas. El papel de los gerentes de recursos humanos ya no se ve limitados a funciones de servicio como reclutamiento y selección, en la actualidad asumen un papel activo en la planeación estratégica como en la toma de decisiones de la organización.

Tabla 2. Dimensión de las áreas básicas (Directivos).

Indicadores ↴			Estructura Organizacional		Recursos Humanos		Financiamiento	
Baremo ↴								
Categoría	Rango		Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%
Muy Alta	4,21	5,00	2	50,00	0	0,00	2	50,00
Alta	3,41	4,20	1	25,00	2	50,00	1	25,00
Moderada	2,61	3,40	1	25,00	2	50,00	1	25,00
Baja	1,81	2,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muy Baja	1,00	1,80	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Totales			4	100,00	4	100,00	4	100,00
Promedio del Indicador			4,25		3,50		4,25	
Categoría del Indicador			Muy Alta		Alta		Muy Alta	
Promedio de la Dimensión			4,00					
Categoría de la Dimensión			Alta					

Fuente: elaboración propia (2018).

A continuación, se evidencia que los encuestados han respondido al indicador Financiamiento con la opción Muy Alta como la que ofrece el mayor número de respuestas (2), es decir, el 50,00%. Adicionalmente, las respuestas de los encuestados se ubican en Alta y Moderada con el 25,00% respectivamente; el resto de las opciones, Baja y Muy Baja, resultaron con 0,00%. De esta forma los resultados permiten aseverar que en las empresas del sector lácteo se hace buen uso del factor de financiamiento en su gestión operativa, lo que podría garantizar un factor de emprendimiento acorde las necesidades del contexto, los resultados se encuentran en orden a lo formulado por Torraza (2014), quien enfatiza, que una de las ideas más extendidas en el contexto de la actividad emprendedora hace referencia a la importancia que tienen los recursos, para la puesta en marcha de un nuevo proyecto. Estos resultados arrojan un promedio de 4,00, indicando que la dimensión Áreas Básicas se ubica en la categoría Alta según el baremo diseñado para ello.

La información expresada en la tabla 3, referida a la dimensión Áreas Básicas para empleados, el indicador Estructura Organizacional muestra que la opción Alta ha obtenido el mayor número de respuestas (35), lo que representa el 46,67%. Posteriormente, las respuestas de los encuestados se ubican en Muy Alta con el 33,33%, Moderada con el 20,00%, Baja y Muy Baja con el 0,00%. Siendo que estos resultados inducen a aseverar que en la empresa de lácteos objeto de análisis, se observa una estructura sólida que estable una buena definición y asignación de funciones, lo que permiten sistematizar las acciones emprendedoras en función a cada área de trabajo

Con respecto al indicador Recursos Humanos presenta que la opción Alta tiene el mayor número de respuestas (37), representando el 49,33%. A continuación, las respuestas de los encuestados se ubican en Moderada con el 46,67%, Muy Alta con el 4,00%, Baja y Muy Baja con el 0,00% respectivamente. La empresa de lácteos analizada, puede definir una buena ventaja competitiva en función a la buena gestión de recurso humano que desarrollan en la misma, lo que les ayudará a definir una ventaja diferenciadora que les permita empoderarse de un buen emprendimiento social.

Tabla 3. Dimensión Áreas Básicas (Empleados).

Indicadores ↘			Estructura Organizacional		Recursos Humanos		Financiamiento	
Baremo ↘								
Categoría	Rango		Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%
Muy Alta	4,21	5,00	25	33,33	3	4,00	20	26,67
Alta	3,41	4,20	35	46,67	37	49,33	33	44,00
Moderada	2,61	3,40	15	20,00	35	46,67	22	29,33
Baja	1,81	2,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muy Baja	1,00	1,80	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Totales			75	100,00	75	100,00	75	100,00
Promedio del Indicador			4,13		3,57		3,97	
Categoría del Indicador			Alta		Alta		Alta	
Promedio de la Dimensión			3,89					
Categoría de la Dimensión			Alta					

Fuente: Elaboración propia (2018).

Respecto al indicador Financiamiento indica que la opción Alta tiene el mayor número de respuestas (33), lo que representa el 44,00%. Seguidamente, las respuestas de los encuestados se ubican en Moderada con el 29,33%, Muy Alta con el 26,67%, Baja y Muy Baja con el 0,00%. Tal como se planteó al analizar el mismo indicador en los directivos de la empresa, los resultados refieren que se hace un buen uso del sistema financiero, lo que pudiera ser un buen apalancamiento para el desarrollo social, convirtiendo así a la empresa socialmente emprendedora.

Estos resultados arrojan un promedio de 3,89, indicando que la dimensión Áreas Básicas se ubica en la categoría Alta según el baremo que ha sido construido para tal fin.

Conclusión

El análisis de los resultados obtenidos del instrumento de recolección de información aplicado a las empresas lácteas, se concluye que estas compañías han implementado la elaboración de una estructura organizacional, basada en un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización, descentralización y formalización.

Siendo que de esta forma la estructura gira en torno a la participación activa y congruente de todas las áreas (productivas – administrativas), dando participación a los componentes laborales de empleados y directivos para la toma de decisiones cónsonas, lo que obedece a la formación y descripción de una estructura en sinonimia con las actividades empresariales de frente al orden social que caracteriza a las mismas, por lo que se considera que es pertinente al desarrollo y gesta de emprendimientos sociales de acuerdo a las necesidades propias a lo interno y externo de las empresas.

De esta misma forma, se ha podido describir un proceso de gestión de recursos humanos idóneo, que genera un valor cultural de sentido de pertenencia e identidad hacia la empresa siendo esta una ventaja competitiva y diferenciadora de estas empresas de lácteos que las hace ser sostenibles. En tal sentido se asevera que estas empresas objeto de estudio han de direccionar acciones a mejorar la gestión del talento humano en orden a gestar ventajas competitivas en función a ello.

Siguiendo con el análisis, en relación al área de financiamiento, los resultados permitieron concluir que en las empresas analizadas, hace buen uso del factor de financiamiento en su gestión operativa, lo que podría garantizar un factor de emprendimiento acorde las necesidades del contexto, existiendo así la disponibilidad de financiamiento para el desarrollo de proyectos de emprendimiento social.

Así para dar respuesta al objetivo general el cual estuvo direccionado a; las áreas básicas del emprendimiento social como factor de desarrollo empresarial, se concluye que las empresas lácteas analizadas, son poseedoras de una cultura propia que les propicia valores y principios de gestión en el emprendimiento social que las integra sistemáticamente en los grupos de interés, generando de esta forma integración social desde lo interno de estas hacia los contextos sociales en los cuales ellas tienen inherencia.

Referencias bibliográficas

- Austin, J., Gutiérrez, R., Ogliastrì, E y Reficco, E. (2006). *Gestión efectiva de emprendimientos sociales*. Lecciones Extraídas de Empresas y Organizaciones de la Sociedad Civil en Iberoamérica. Un Proyecto de Investigación Colectiva de la Social Enterprise Knowledge Network. Banco Interamericano de Desarrollo David Rockefeller Center for Latin American Studies Harvard University Washington, D.C., US.
- Bohlander, G y Snell. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Décimo sexta edición, Editorial Cenegal. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en la organización, Tercera edición, Editorial Mc Gran Hill, México*.
- Daf, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. Décima edición, Editorial. Cengage, México.
- Escobar, E. (2012). *Estructura Organizacional y estrategia empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

- Fournier, A. (2011). *Documentos de investigación, Administración de empresas. Emprendimiento social*. Editorial universidad central. Volumen 6, Colombia.
- Guanipa, M. (2011). *Reflexiones básicas sobre investigación*. Primera edición Editorial de la Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo- Venezuela (2010).
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista; M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición, Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. México.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*, Decimoprimer edición, Edición Prentice Hall, Colombia.
- Palacios. (2010). *Emprendimiento social; integrando a los excluidos en el ámbito rural*. Revista de Ciencias Sociales (RCE).
- Pedraza, C., Cantillo, N y Paz, A. (2017). *IX Reunión Nacional de Gestión de Investigación y Desarrollo*. Los Desafíos para el Cambio en la Venezuela Del Siglo XXI. Capítulo 5. Emprendimiento Social: Aporte a las Áreas Básicas en las Empresas del Sector Lácteo. Editorial Universidad Central de Venezuela.
- Pedraza, c., (2013). *El emprendimiento social como dimensión de la ética ambiental en el sector lácteo*. Trabajo de grado de doctor. Universidad Rafal Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Robbins, S y Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima edición, Editorial Pearson Educación, México.
- Say, J. (2013). *Revolutionary, Entrepreneur, Economist, Quinta edición, Editorial Routledge Evert Schoorl*. USA.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica*. Cuarta Edición, Editorial Limusa, México D.
- Torroba, L. (2014). *Factores calve del Emprendimiento*. Editorial Universidad Pontificia, España.

CAPÍTULO XIII

CULTURA DEL EMPRENDIMIENTO SOCIAL ALTERNATIVA EN LA GENERACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS EN RIOHACHA, COLOMBIA

Horacio Bienvenido Suarez Barros

Dr. en Ciencias Gerenciales. Msc. en Gerencia Empresarial. Ingeniero Industrial. Universidad de la Guajira. Docente e Investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: hsuarez@uniguajira.edu.co.

Nora Eugenia Posada Ortiz

Dra. en Ciencias de la Educación. Docente e Investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Universidad de la Guajira. Correo electrónico: noraeugenia@uniguajira.edu.co.

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar la cultura del emprendimiento social como alternativa en la generación de unidades productivas en Riohacha Colombia, sustentada en el marco legal en leyes como la 1014 y 590, el cual contiene las disposiciones para promover el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en Colombia; En referencia al campo metodológico se caracteriza como un estudio analítico descriptivo bajo un diseño no experimental, de campo, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento un cuestionario, validado por expertos y obtenida la confiabilidad de una prueba piloto, y calculada con la fórmula de alfa cronbach, dando 80% de fiabilidad. Los datos se extrajeron de 52 representantes de las unidades productivas, adscritas a la cámara de comercio de Riohacha, y analizada la opinión usando la estadística descriptiva. Los resultados permiten admitir, que la cultura del emprendimiento social comprende una alternativa que dinamiza el desarrollo de Riohacha, Colombia, aportando a la economía, y mejora de la calidad de vida del colectivo social.

Palabras clave: cultura del emprendimiento social, desarrollo, unidades productivas, Riohacha.

CULTURE OF ALTERNATIVE SOCIAL ENTREPRENEURSHIP IN THE GENERATION OF PRODUCTIVE UNITS IN RIOHACHA-COLOMBIA

Abstract

The purpose of this research was to analyze the culture of social entrepreneurship as an alternative in the generation of productive units in Riohacha Colombia, based on the legal framework in laws such as 1014 and 590, which contains the provisions to promote the development of micro and small medium enterprises in Colombia; In reference to the methodological field it is characterized as a descriptive analytical study under a non-experimental, field design. The survey technique and instrument used a questionnaire, validated by experts and obtained the reliability of a pilot test, and calculated with the alpha cronbach formula, giving 80% reliability. The data was extracted from 52 representatives of the productive units, attached to the Riohacha Chamber of Commerce, and analyzed the opinion using descriptive statistics. The results allow us to admit that the culture of social entrepreneurship includes an alternative that boosts the development of Riohacha Colombia, contributing to the economy, and improving the quality of life of the social collective.

Keywords: culture of social entrepreneurship, development, productive units, Riohacha.

Artículo derivado de resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

A nivel mundial los países, viven procesos de cambios constantes para mantener el equilibrio económico con miras a garantizar el bienestar de la sociedad, donde las personas buscan satisfacer sus necesidades mediante la oferta de bienes y servicios de las empresas del sistema productivo de ellas. Es así, como las necesidades del colectivo social, se convierte en el motor que dinamiza el sistema empresarial de la nación, sean estas organizaciones públicas o privadas, permitiendo a través de sus actividades impulsar el desarrollo de alternativas viables que sintonicen la atención de los ciudadanos, pero además contribuye a mantener la sostenibilidad del mercado. En este sentido, Latinoamérica es un ejemplo de cambios sociales, donde el trabajo por el bienestar del colectivo social y las comunidades, se asumen con apoyo de la gestión gubernamental en alianzas con empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro, a fin de velar por la equidad y justicia social.

Sobre este particular, se añade que la generación de nuevas formas de construcción de sociedades sostenibles, es el reflejo de los cambios de los escenarios comunitarios, constituyendo un elemento estratégico, la inserción de tendencias que crean ventajas competitivas, siendo algunos de ellos el emprendimiento social para gestar unidades productivas sostenibles, como una opción al desarrollo local, con la práctica de iniciativas viables, que suscriben la creación de bienestar con ideas novedosas e innovadoras que den respuestas a la sociedad. Es de este modo, como los cambios sociales han venido experimentando un crecimiento exponencial en la economías, constituyendo el emprendimiento una alternativa que ofrece valor al desarrollo local, al igual que una iniciativa comprometida por mejorar la calidad de vida de los habitantes, y fortalecer la economía, con la creación, desarrollo y consolidación de empresas.

Para Herrera (2012), el emprendimiento es una estrategia utilizada por organizaciones públicas y privadas para activar la economía del país. Por su parte, Van & Versloot (2007), el emprendimiento, analiza la contribución a la economía de los emprendedores con los no emprendedores, en cuatro áreas: empleo; innovación; productividad y crecimiento y utilidad, concluyendo la importancia del emprendedor en la economía. Asimismo, Paz, Castro y Palacios (2019), afirman que el emprendimiento, es la conjunción de ideas y oportunidades para cubrir las necesidades de la sociedad, con opciones, que mejoran el nivel de vida de las personas, el desarrollo y crecimiento de ella. Las referencias aportadas por los autores citados, es una contribución determinante para considerar el valor estratégico del emprendimiento social como alternativa al desarrollo de Riohacha, departamento de La Guajira Colombia, en el cual se puede inferir que su estabilidad comprende la oportunidad de insertarse al sistema productivo, que engranan el conjunto de empresas asentadas en la región, viéndose reflejadas en las actividades misionales que desempeñan para en el quehacer económico, y el bienestar de las comunidades, y así construir sociedades sostenibles.

En este particular, se tiene que, para el caso de Riohacha, es la ciudad más septentrional de la Región Caribe de Colombia, capital del Departamento de La Guajira, ubicada a 1.486 kilómetros al nororiente de la capital del país y a 160 kilómetros al nororiente de Santa Marta. Con una población aproximada de 180.865 habitantes, es una de las ciudades post-hispánicas más antiguas de Colombia y de América fundada en

1545. Es un puerto en la desembocadura del Río Ranchería. En virtud de los aspectos expuestos, se explica que la transformación social que persigue Riohacha como capital del departamento de La Guajira, Colombia, comprende el quehacer de los emprendedores sociales para edificar una sociedad sostenible sustentada en planes de crecimiento económico que llevan a asentar su idea al desarrollo local, con alternativas para fortalecer el desarrollo del emprendimiento que muestren respuestas a sus necesidades apremiantes, y con ello el de sus habitantes, es decir vislumbrar acciones, a fin de lograr beneficios que se consideran parte de la vida humanizada; asimismo la materialización de las ideas en consonancia con la realidad del entorno. Para, Formichela (2004), la relación innovación–emprendimiento, el emprendedor no es aquel que desarrolla una empresa, sino el que aprovecha las oportunidades para generar espacios de innovación permanente inclusive más allá del ámbito económico.

Sin embargo, debe existir un equilibrio racional del emprendimiento de manera que constituyan una dupla de éxito para el ámbito comunitario de los habitantes, pero además alcance beneficios tangibles a localidad. Según Amorós (2011), una sociedad que fomente e incentive a las personas para que desarrollen nuevos negocios da cuenta de un país que posee conciencia y consenso sobre la importancia del emprendimiento para el bienestar económico social de sus habitantes. Por tanto, la aspiración de los habitantes en vivir en un mundo mejor, corresponde a trabajar desde la voluntad de lograrlo, correspondiendo la praxis de una renovación del pensamiento social, en el cual se plantea una cultura de emprendimiento social en pro del desarrollo con iniciativas destinada a promover el espíritu emprendedor en Riohacha. Para Sen (2000), el término de desarrollo de una sociedad, conlleva estudiar la vida de quienes la integran, ya que se traduce en el proceso de expansión de las capacidades de disfrute de los individuos. A razón de los aspectos planteados, surge el siguiente objetivo de estudio; analizar el emprendimiento social como alternativa en la generación de unidades productivas en Riohacha.

Fundamentación teórica

Emprendimiento

El emprendimiento, además de la persona emprendedora ha sido un tema de discusión a escala mundial en los escenarios de debate sobre la incorporación de tendencias que coadyuvan a mejorar la calidad de vida de la gente de la sociedad

actual, permitiendo emitir conclusiones que se conjuguen con el desarrollo de unidades de productividad, pero al igual ofrezcan alternativas en las comunidades; para dar respuestas a sus necesidades. Configurándose el emprendimiento, como una alternativa que agrega valor al cumplimiento de metas u objetivos económicos y sociales para fortalecer el desarrollo local trascendiendo al progreso nacional. Para Freire (2005), el emprendimiento es una actitud positiva hacia la gestación de negocios, constituyendo una tecnología que se puede aprender, rompiendo así con el paradigma clásico de que se nace bueno para los negocios; y una actividad empresarial interna, un sistema que tiene como objetivo acelerar la innovación dentro de las compañías grandes, mediante un mejor aprovechamiento de las capacidades de su personal.

Si bien es cierto, el emprendimiento parte del enfoque de dos vertientes: el empresarial y el intraemprendimiento, donde al hablar del emprendimiento no sólo se trata de la creación empresarial, sino también al desarrollo de competencias en una persona a ser emprendedora en el entorno del cual hace parte, por tanto crear una empresa no corresponde a una razón suficiente para ser considerado emprendedor, sino a la oportunidad de crecer, la meta de crear, distribuir riqueza, y la constante búsqueda del crecimiento sobre la base del emprendimiento, donde el individuo y su capacidad de socializar e innovar se vuelven importantes para agregar valor al desarrollo de la gestión local, además del progreso de la nación.

De lo anterior esbozado se deduce, que el papel del emprendimiento en Colombia surge con la emisión de leyes del Estado, las cuales se estructura de principios para el fomento y enseñanza del emprendimiento en las instituciones educativas, mediante la Ley 1014, por otro lado los beneficios hacia la constitución de nuevas empresas, respaldado en Ley 1429, al mismo tiempo en programas como el G-emprende, la Fundación Guajira Competitiva, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Cámara de Comercio de la Guajira, asentadas en el municipio de Riohacha capital del departamento de la Guajira Colombia, por citar algunos ejemplos, donde se promueve el espíritu emprendedor para dinamizar el desarrollo local y oportunidad de crecimiento de la sociedad. De acuerdo a lo establecido en la ley 1014 de 2006, en Colombia la Cultura del emprendimiento, busca promover el espíritu emprendedor en estudiantes, egresados y público en general y hacer de estas personas, individuos capacitados para innovar, desarrollar bienes

tangibles e intangibles mediante la consolidación de empresas. Por consiguiente, esta ley se fundamenta, en la formación integral del ser humano, fortaleciendo los procesos de trabajos productivos, promoviendo la asociatividad, desarrollo de la personalidad y apoya de los procesos de emprendimiento sostenibles de carácter social, cultural, ambiental, regional e internacional. Asimismo, crea un vínculo entre el sistema educativo, empresa, estado y emprendimiento.

En este sentido, esta ley busca emplear mecanismo para fortalecer un patrón simbiótico ganar-ganar, donde se beneficien sus actores y las comunidades, sirviendo de utilidad para el desarrollo de una ciudad más competitiva. Si bien es cierto las organizaciones prestadoras de servicios de formación y apoyo a los futuros emprendedores en el municipio de Riohacha, departamento de la Guajira Colombia tales como, G-emprender, Cámara de Comercio, Fupad, Fundación Guajira Competitiva, el Sena y otras, tienen como propósito comprometer a los participantes mediante la formulación y presentación del plan de negocios en la creación de unidades productivas que sean sostenibles en el tiempo.

Por las razones expuestas, se debe tener información relevante que permita conocer cuál es el comportamiento del emprendimiento social en el municipio de Riohacha que han sido constituidas con el apoyo de las instituciones mencionadas anteriormente, buscando conocer si estas contribuyen desde su actuar al desarrollo de la localidad, además de aportar a la generación de unidades productivas sostenibles. En líneas generales, el emprendimiento se enfoca tanto en una alternativa como iniciativa que busca la generación de unidades productivas al sistema económico local de Riohacha, mediante la puesta en marcha de acciones que conlleven a oportunidades para dar a conocer las necesidades y dar solución desde ideas creativas e innovadoras; aunadas a la generación de fuentes de empleo para un desarrollo humano sostenible. Según Lizarazo (2009), la generación de oportunidades para la creación de empresas se fundamenta en la identificación y valoración de los activos o fortalezas que posee el territorio para su desarrollo.

Basado en los aspectos expuestos, consolidar una cultura emprendedora en la localidad, representa un plan de acción mediante el apoyo de ideas de nuevas empresas,

que contribuyan al desarrollo del departamento, generando empleos, confianza, lealtad, aporte al crecimiento económico por enunciar algunas variables que fortalecen la gestión local. Hoy en día se encuentra en vigencia, la necesidad desde las acciones del gobierno nacional, para fortalecer la innovación como factor esencial e ineludible en la concepción de iniciativas de emprendimiento, ciencia y tecnología, mediante la Ley 1286 de 2009 de Ciencia y Tecnología, donde sus preceptos propician la transformación en desarrollo económico y social del país, permitiendo también a que las iniciativas sean sustentables para el hoy y hacia generaciones futuras.

Emprendedor para el desarrollo de unidades productivas

Los emprendedores son auténticos agentes de desarrollo, donde logran detectar las oportunidades del entorno, las aprovecha, para beneficio no solo desde una contextualización propia sino también de las personas de la sociedad, generando utilidad, a través de la contribución en la multiplicación de proyectos para el bienestar de la sociedad, a través del incremento de la tasa de empleo, mejor distribución de la riqueza, incremento de la competencia, exportaciones y desarrollo socioeconómico en general, entre otros; conjugando su éxito desde sus cualidades personales, profesionales y experienciales para hacer realidad una idea hacia un escenario competitivo para el desarrollo.

Para Munch (2007), emprendedor requiere de cualidades como la perseverancia, experiencia, visión, iniciativa, valor, creatividad y capacidad de asumir riesgos, por lo que en personas estas cualidades suelen ser innatas, mientras otras adquiridas en su formación profesional o el contacto social. Por consiguiente, la actuación del emprendedor para crear iniciativas en la generación de unidades productivas ayuda al desarrollo de las comunidades de Riohacha, mediante su capacidad, siendo el gestor que materializa las ideas que dan lugar al bienestar de las personas, con acciones, constituyendo un ejemplo para fortalecer la calidad de vida y el desarrollo socioeconómico de la localidad. Al igual sostienen, Paz *et al.* (2019) que el emprendedor social es la persona que sabe descubrir, planificar, orientar e identificar una oportunidad para agregar valor al bien común.

Paz, Paz y Franco (2012), los emprendedores sociales, representan el líder impulsor de la calidad de vida de su gente, los cuales permanecen activos en la sociedad mostrando

sus capacidades, habilidades haciéndolo merecedor de un ser distintivo, persistente en su lucha incansable por el bienestar de los asuntos sociales importantes. González (2007), el emprendedor debe mostrar cualidades que los hacen diferentes desde sus características personales. Según Paz *et al.* (2012), el protagonismo del emprendedor social al servicio de su gente desde su contexto de acción lo identifica como una persona dispuesta destacando su rol como agente transformador, capaz de involucrar a la comunidad en su gestión para otorgar soluciones sustentables a los problemas o necesidades.

Cultura del emprendimiento social

La cultura del emprendimiento, según Hernández y Arano (2015), está asociada a la innovación, permitiendo crear o transformar un producto o servicio en algo más atractivo y con mayores ventajas de competitividad, aunque también la cultura emprendedora no solo se basa en el crear o innovar, sino también en planificar y gestionar proyectos, con el fin de alcanzar objetivos y un fin económico. En este particular, Rodríguez y Gómez (2014) la cultura del emprendimiento social, se fortalece al estar articuladas las formas de producción a una política de fomento industrial y de servicios con capacidad emprendedora en cuanto a:

La predicción de disposición en la producción con visión empresarial de crecimiento a corto, mediano y largo plazo; la formación en los sistemas administrativos empresariales adquiridos para dirigir la empresa en atención a los sistemas de coordinación, planeación, organización, dirección y control; el conocimiento técnico en un arte y técnica a aplicar en los procesos; y la capacidad de gestión en seguridad, además de la confianza para tomar las decisiones y la manera de gestionar la certidumbre con entusiasmo en la producción.

Continuando con la cultura del emprendimiento social, para Vega y Mera (2016), es pertinente destacar la gestión social realizada por la empresa en cuanto a:

Las políticas de responsabilidad social y de inversión social, sumadas al gobierno corporativo en la manera de cómo tomar decisiones que permitan el ejercicio organizado y sistemático al interior de la empresa. Asimismo, el proceso sistémico empresarial de formular, ejecutar, y hacer seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos

en atención al mercado de productos y servicios industriales para los grupos de interés sectorial del entorno; la responsabilidad social corporativa en la estructura orgánica empresarial y la gestión sostenible entre la empresa y el entorno.

En este orden de ideas, Vega y Mera (2016), sostienen que la cultura del emprendimiento social está relacionada con los negocios e innovaciones en cuanto a: auto sostenibilidad en el mejoramiento empresarial, generación de empleo sostenible a partir de la innovación, e involucramiento del entorno en el negocio empresarial, facilidades de crecimiento sostenible empresarial, y transformación y reformulación del negocio empresarial. De igual manera, la cultura del emprendimiento social está relacionada con la organización empresarial generadora de valor en cuanto a: valor en abastecimiento de producción, valor en desarrollo tecnológico pertinente, valor en el talento humano requerido, y valor en la infraestructura de la empresa; cadena de valor productiva, de actividades empresariales en logística interna y externa, operaciones, mercados y servicios.

Así, la cultura del emprendimiento social también está relacionada con la economía del conocimiento, entendida como el conocimiento promotor del desarrollo económico y social en el entorno; finalmente relacionada con el capital social, apreciado en la habilidad empresarial en agremiados. En este sentido, la conducta humana es afectada por la herencia genética y por la experiencia. Las formas en que las personas se desarrollan se moldean por la experiencia y las circunstancias sociales dentro del contexto de su potencial genético heredado. La pregunta científica es justamente de qué manera la experiencia y el potencial hereditario interactúan para producir el comportamiento humano.

Cada cultura tiene una red de patrones y significados algo diferente: formas de ganarse la vida, sistemas de comercio y gobierno, funciones sociales, religiones, tradiciones en vestido, alimentos y artes, expectativas de conducta, actitudes hacia otras culturas y creencias y valores sobre todas estas actividades. Dentro de una gran sociedad puede haber muchos grupos con subculturas muy distintas que se asocian con la región, el origen étnico o la clase social. Al identificar las formas de producción articuladas a una política de fomento industrial y de servicios que busquen fortalecer la cultura del

emprendimiento social, es pertinente indicar las diferencias culturales manifestadas en diferentes formas y así mismo en diferentes niveles; según Rachel (2013), los símbolos representan la parte más superficial del esquema, mientras que los valores representan las manifestaciones más profundas de la cultura. Los símbolos incluyen gestos, palabras, dibujos y objetos con un significado particular. Por otro lado, los héroes son personas del pasado o el presente, que pueden ser reales o ficticias que sirven como modelo de comportamiento. Finalmente están los ritos que son actividades colectivas, algunas veces superfluas y otras veces socialmente esenciales.

Por tanto, las formas de comercializar localmente y los elementos culturales pueden afectar el diseño de un producto o la oferta de un servicio. Las monedas locales y las convenciones contables pueden ser tan solo un ejemplo; los formatos y nombres e incluso colores y gráficos deben adaptarse a las normas culturales locales para lograr la aceptación de los clientes. Es de considerar la gestión de la tecnología, como proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología. La administración de tecnología enlaza a la innovación y desarrollo I & D, ingeniería y administración con el fin de planear, ampliar e implementar nuevas capacidades tecnológicas que permitan realizar las estrategias corporativas y de operaciones.

Por otra parte, la administración de tecnología indica el desarrollo científico de técnicas para entender y resolver una diversidad de problemas, entre ellas la predicción tecnológica; el manejo adecuado de los soportes estatales, de la información científica y tecnológica, de las estructuras organizacionales adecuadas para la investigación y de la conducta humana en la evolución del desarrollo tecnológico; la planeación y control de proyectos empresariales; la vinculación entre las unidades productivas y la investigación.

En este sentido, la tecnología no determina la organización del trabajo, la refleja y refuerza su visión previa sobre la división del trabajo incorporada al diseño tecnológico las cuales pueden ser creadas y adoptadas provocando efectos directos sobre la disposición del trabajo, las funciones y tareas de los trabajadores. Los efectos de la tecnología sobre el trabajo son hechos examinados en el diseño de las técnicas de producción, que podían haberse construido de otro modo, dependiendo de la configuración de las relaciones

sociales en la empresa, es decir de los significados que trabajadores y empresarios dan a una tecnología de producción concreta. Un mismo artefacto tecnológico no solo puede ser utilizado de diferentes maneras, sino que puede tener impactos productivos y laborales diferentes.

La realidad empresarial esta dimensionada en: los roles del empresario emprendedor en cuanto a oportunidades empresariales aprovechadas, proyectos empresariales, independencia y amenaza grupal sectorial, aspiraciones y aventuras empresariales asumidas, e innovación y riesgos empresariales asumidos; el espíritu emprendedor para apoyar la búsqueda de retribución económica y social; considerando que el rol del trabajo emprendedor se fundamenta en la disposición del equipo laboral, deberán contar con la complementariedad, la comunicación, la coordinación, la confianza y el compromiso dotado de responsabilidad y lograr y mantener el éxito emprendedor. En los tiempos modernos requiere que las organizaciones tengan la capacidad y el talento de sus miembros, el trabajo deberá estar sustentado en la cooperación de un conjunto de personas, en la que todos aporten conocimiento, formen un todo y sean responsables en las metas comunes. Por tanto, el rol del empresario emprendedor necesita un buen clima laboral sustentado en la motivación de quienes participan en él y por ende la retención del talento es uno de los mayores retos para las organizaciones.

Por otro lado, para entender el espíritu emprendedor, parte de la integración social, el cual evoluciona en direcciones que se abren o limitan el desarrollo profesional y por un lado, la cultura social, a fin de aprender aspiraciones para saber de qué manera la sociedad puede mantener y mejorar la calidad de vida. En este particular, los aspectos planteados, permiten corroborar que el espíritu emprendedor hace referencia a dos tipos de capacidades, unas genéricas y válidas para todo el conjunto de la sociedad o del colectivo y otras de carácter particular asociadas al desarrollo profesional como empresario o empresaria y que se apoyan en las primeras. (Alemany y Álvarez, 2011, citado en Hernández y Arano, 2015)

Metodología

Método

El presente estudio se trata de un análisis apoyado de fuentes documentales, regido por esquemas legales y técnicas que califican los procesos que se encuentran

bajo las premisas de análisis objetivo y sistemático para generar ideas constructivistas al problema planteado, mediante un aporte al conocimiento a través de datos como expresión de la realidad. Dentro de este contexto, se estudia la investigación como analítica-explicativa, donde se esbozan aspectos sobre el eje temático de investigación, siendo la cultura del emprendimiento social alternativa en la generación de unidades productivas en Riohacha, Colombia. Menciona Bernal (2010), que la investigación analítica también señalada como explicativa, o causal, plantea como objetivo estudiar el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones. Para Hernández *et al.* (2014), los estudios de tipo explicativos, responden a las causas de los eventos físicos y sociales, se centra en analizar por qué ocurre un fenómeno y qué condiciones se dan de este, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Por otro lado, a fin de alcanzar el objetivo de investigación planteado se enmarca en el tipo de investigación descriptiva, según los criterios establecidos por Hernández, *et al.* (2014), se caracteriza por indagar en aspectos de la temática abordada, como es el caso del objeto de estudio sobre la cultura del emprendimiento social alternativa en la generación de unidades productivas en Riohacha, Colombia. De acuerdo con los mencionados autores, los estudios descriptivos, permiten explicar o detallar los componentes de la variable consideradas por el investigador. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2010), indica que una investigación descriptiva, comprende el diseño, registro, análisis e integración de la naturaleza actual; este tipo de investigación mide o evalúa diversos, aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno a investigar.

Diseño

Según los criterios que caracterizan al estudio, para el diseño de investigación, se asume como no experimental, transaccional de campo, donde no es manipulo la información por los investigadores, sino se interpretaron los datos según la opinión emitida por los encuestados, sin inherencia de los investigadores. Para Hernández, *et al.* (2014), el diseño no experimental no manipula deliberadamente variables, es decir esta no hace intencionalmente las variables independientes, sino que está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después interpretarlo.

Dentro de las perspectivas, el estudio persigue como fin, obtener una descripción del problema planteado, mediante la observación recabada en el lugar donde se realizó,

dándole la característica de investigación de campo, ya que los datos obtenidos se analizaron de la percepción extraída de las personas involucradas en el sector empresarial de Riohacha, entre ellas: G -emprende, la Fundación Guajira Competitiva, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Cámara de Comercio de la Guajira, Universidad de La Guajira, y otras empresas del sector productivo que por razones de confidencialidad en la información suministrada se omite la identificación de sus nombres, sin embargo están adscritas a la cámara de comercio de Riohacha. Al respecto, Arias (2012), refiere que la investigación de campo, recolecta datos directamente en la realidad donde se generan los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

Población

Para fines investigativos, este trabajo se apoyó en el sector empresarial de Riohacha, entre ellas: G -emprende, la Fundación Guajira Competitiva, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Cámara de Comercio de la Guajira, Universidad de La Guajira, y otras empresas del sector productivo que por razones de confidencialidad en la información suministrada se omite la identificación de sus nombres, siendo 52 sujetos representantes de las mencionadas empresas adscritas a la cámara de comercio de Riohacha.

Instrumento

En cuanto a la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario, validado por el juicio de 10 expertos y aplicada la confiabilidad mediante una prueba piloto de 15 sujetos representantes de las empresas del sector productivo, que no hacen parte del objeto de estudio, empleando la fórmula de alfa cronbach, arrojando un 80 % de fiabilidad. Para interpretar la información se utilizó la estadística descriptiva.

Resultados y discusión

A continuación en la tabla 1, se relacionan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento relacionado con la variable emprendimiento social, dimensión: Roles del empresario emprendedor. Indicadores: Oportunidades empresariales aprovechadas, independencia y amenaza grupal sectorial, e innovación y riesgos empresariales asumidos.

Tabla 1: Roles del empresario emprendedor.

Alternativas de respuesta	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3		RESULTADOS:	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
							Emprendimiento social. Roles del empresario emprendedor: Oportunidades empresariales aprovechadas, Independencia y amenaza grupal sectorial, e Innovación y riesgos empresariales asumidos.	
Siempre	30	57,69	8	15,38	30	57,69	68	43,59
Casi Siempre	15	28,85	16	30,77	9	17,31	40	25,64
Algunas Veces	4	7,69	8	15,38	6	11,54	18	11,54
Muy Pocas Veces	0	0,00	4	7,69	4	7,69	8	5,13
Nunca	3	5,77	16	30,77	3	5,77	22	14,10
Total	52	100	52	100	52	100	156	100

Fuente: elaboración propia (2019).

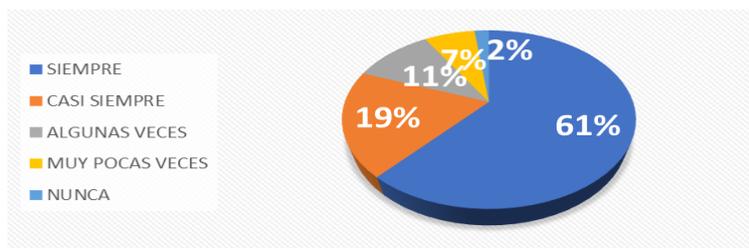


Gráfico 1: Realidad empresarial. Roles del empresario emprendedor: Oportunidades empresariales aprovechadas, Independencia y amenaza grupal sectorial, e Innovación y riesgos empresariales asumidos.

Fuente: elaboración propia (2019).

Los resultados arrojados por el emparejamiento de las consultas aplicadas a los actores claves directivo-propietario por unidad productiva de los sectores manufactureros y de los sectores de servicios industriales; además expertos del SENA, de la Cámara de comercio de La Guajira, de la Fundación Cerrejón, y de las universidades, se obtuvo que el 69,23% de una manera u otra siempre atiende su sentido de realidad empresarial con los roles del empresario emprendedor en las pequeñas industrias manufactureras,, con indicación en las oportunidades empresariales aprovechadas, la condición de independencia y de amenaza grupal sectorial asumida por la empresa, además de la innovación y el riesgos empresariales asumidos, seguido del 16,67% de a veces, y el 14,10% nunca las considera. Aspectos que coinciden con Lizarazo (2009), la generación de oportunidades para la creación de empresas se fundamenta en la identificación y valoración de los activos o fortalezas que posee el territorio para su desarrollo.

Dimensión: Espíritu emprendedor. **Indicador:** Búsqueda de retribución económica.

El análisis de la relación de las preguntas que contemplan la variable, dimensión espíritu emprendedor la encuesta aplicada a los actores claves directivo-propietario por unidad productiva de los sectores manufactureros y de los sectores de servicios industriales; además expertos del SENA, de la Cámara de comercio de La Guajira, de la Fundación Cerrejón, y de las universidades en la ciudad de Riohacha, se afirma que de una manera u otra siempre se ve la retribución económica desde el avance industrial con

Tabla 2 Espíritu emprendedor.

Alternativas de respuesta	Ítem 4		Ítem 5		RESULTADOS: Realidad empresarial. Espíritu emprendedor. Búsqueda de retribución económica de la empresa, desde el avance industrial propuesto, y apoyada en la asociación y la cooperación sectorial industrial.	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
	Siempre	26	50,00	38	73,08	64
Casi siempre	16	30,77	4	7,69	20	19,23
Algunas veces	5	9,62	6	11,54	11	10,58
Muy pocas veces	4	7,69	3	5,77	7	6,73
Nunca	1	1,92	1	1,92	2	1,92
Total	52	100	52	100	104	100

Fuente: elaboración propia (2019).

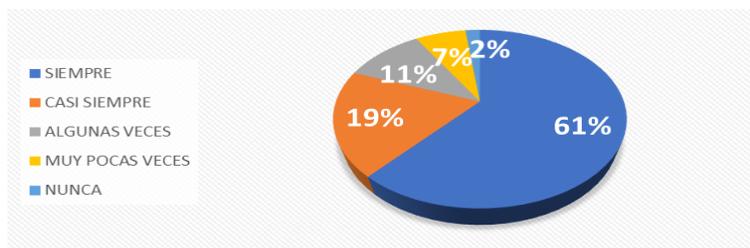


Gráfico 2: Realidad empresarial. Espíritu emprendedor: Búsqueda de retribución económica seguridad.

Fuente: elaboración propia (2019).

el 80,77%, seguido del 17,31% a veces, y el restante nunca. Coincidiendo con las teorías de Hernández y Arano (2015), quienes refieren que la cultura del emprendimiento está asociada a la innovación, por lo que conlleva a crear o transformar un producto o servicio en algo más atractivo y con mayores ventajas de competitividad, aunque también no solo se basa en el crear o innovar, sino también en planificar y gestionar proyectos con el fin de alcanzar objetivos y un fin económico. Al igual se comparte, con los postulados de Vega y Mera (2016), la cultura del emprendimiento social está relacionada con los negocios e innovaciones en cuanto a: auto sostenibilidad en el mejoramiento empresarial, generación de empleo sostenible a partir de la innovación, e involucramiento del entorno en el negocio empresarial, facilidades de crecimiento sostenible empresarial, y transformación y reformulación del negocio empresarial.

Conclusiones

En líneas generales, el emprendimiento social es una fuente que dinamiza el desarrollo económico de Riohacha, permitiendo desde ideas innovadoras y creativas agregar valor a la economía, a razón de ello se busca la creación de programas, proyectos y planes que propicien el aporte de ideas ajustadas a la realidad cultural, social y económica, del departamento de La Guajira para que pueda obtenerse el resultado esperado. De tal modo, que al identificar las formas de producción articuladas a una política de fomento industrial y de servicios que busquen fortalecer la cultura del emprendimiento social, a partir de la predicción de disposición en producción, la formación en sistemas administrativos empresariales, el conocimiento técnico en un arte, y la capacidad de gestión en seguridad y confianza en la producción, urge a las empresas que requieren del impulso de estrategias con innovaciones tecnológicas, productividad, generación de empleo y fortalecer las actividades manufactureras y de servicios industriales; algunos son indiferentes y la tendencia es a seguir utilizando "la maña empírica particular".

En este sentido, se infiere que los mercados son de competencias fuertes y desleales entre ellos y los externos al municipio, solo quienes realizan servicios industriales al sector minero energético de manera formal argumentan desconocer la competencia fija; sus costumbres prácticas dependen de cuánto quiere surgir el empresario, a pesar de las asesorías y el acompañamiento, sus procesos requieren cambio y entender que debe ser un emprendedor integral. Por tanto, expertos indican que el apoyo y la asesoría

empresarial no es suficiente, algunos producen y lo hacen bien, pero necesitan sus negocios legamente constituidos y más allá del sustento, deben innovar los productos que oferta en el mercado, para convertirse en una unidad productiva sostenible.

Entonces, se admite que quienes laboran en la mediana y gran empresa minero-energética en La Guajira, son de alto nivel profesional con posgrados; mientras en las pequeñas y micros, la mayoría son bachilleres, algunos con bachillerato incompleto, su formación se ajusta a la capacidad patrimonial. Por consiguiente, la capacidad de gestión en seguridad y confianza productiva no cambia, son difíciles las toma decisiones y la gestión; desde la coordinación del trabajo se admite la autoridad en circunstancia delegada por el jefe, es posible que él mismo deba estar al frente de todo. En general el empresario siempre tendrá la mejor excusa para seguir omitiendo que requiere de políticas empresariales con apoyo de emprendimiento social, pero a la vez ser multiplicador con responsabilidad social, la inversión social mediante un proceso sistémico de planes, programas y proyectos que respondan a grupos de interés sectorial sostenible entre la empresa y el entorno; además de las decisiones estructurales, organizadas y sistematizadas desde su interior con evolución y fortalecimiento a favor de la sociedad incluida.

Entonces, el temor a nuevos métodos de trabajo requiere de espontaneidad y creatividad en procedimientos y diseños desafiantes a la tradición empírica; quienes prestan servicios industriales, indican que se puede llegar a ser sostenibles y acorde a la especialidad adquirida, unida a una formación técnica, tecnológica, o profesional según la práctica laboral con creatividad e innovación en tareas calificadas. El entorno económico, no solo le interesa participar en generar algún beneficio económico, así se sostiene en el tiempo, con secretos que maneja el empresario en su negocio.

Las nuevas generaciones de aquellos que crearon pequeñas unidades productivas han carecido de visión empresarial que transforme y reformule los negocios constituidos, la mayoría se profesionalizan en otras alternativas del saber y cambian de lugar para vivir, ejercen su profesión, miran oportunidades en otros lugares; se justifican en la falta de apoyo que han carecido los negocios de sus progenitores y a la falta de aplicación de una política de fomento industrial que brinde estímulos significativos para continuar y sostener la unidad productiva creada en décadas anteriores. La realidad empresarial se aprecia en el desempeño laboral débil en la responsabilidad de la organización del

trabajo, la usencia de roles de emprendedor carente de oportunidades desaprovechadas y sin articularse a una política de fomento industrial que llegue a fortalecer la cultura del emprendimiento social.

Por tanto, el espíritu emprendedor inicia de la retribución económica producto de los avances industriales, y a pesar de la carencia de una política gubernamental que impulse el fomento y apoyo económico dirigida al sector de la industria manufacturera y la de servicios industriales en zonas especiales como Riohacha, La Guajira, el empresario sigue buscando inversión para el avance de los procesos y el desarrollo industrial como valor agregado a la economía, a pesar de la falta de asociaciones y agremiaciones que posibiliten lo colectivo del sector muy distante de los enclaves económicos de la región, los cuales siempre han sido retribuidos de manera particular por la nación, olvidándose que el emprendimiento social, puede ser una alternativa que agrega valor a las unidades productivas estructuradas en la realidad económica de Riohacha.

Referencias bibliográficas

- Amorós, J. (2011). *El proyecto Global Entrepreneurship Monitor (GEM): una aproximación desde el contexto latinoamericano Academia*. Revista Latinoamericana de Administración, núm. 46, 2011, pp. 1-15. Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración. Bogotá, Organismo Internacional. <https://www.redalyc.org/pdf/716/71617238002.pdf>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Introducción de la Metodología Científica. Venezuela. Editorial Epíteme. Sexta edición.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación para la Administración y Economía*. Santa Fe de Bogotá DC. Colombia. Editorial Prentice Hall.
- Congreso de la República. (2005). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado de: http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186370_constitucion_politica.pdf?binary_rand=1416. Colombia.
- Congreso de la República. (2006). *Ley 1014 de enero 26 de 2006*. Recuperado de: <http://www.mincomercio.gov.co/eContent/Documentos/Normatividad/Leyes/Ley1014de2006.pdf> Colombia.

- Congreso de la República. (2008). *Ley 1258 de diciembre 5 de 2008*. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/Ley/2008/Ley_1258_2008.html.
- Congreso de la República. (2010). *Ley 1429 de diciembre 29 de 2010*. Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/Ley142929122010.pdf> Colombia.
- Freire, A. (2005). *Pasión por emprender*. Barcelona España. Ediciones Granica.
- Formichella, M. (2004). *El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local*. Recuperado de http://www.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf.
- González, D. (2007). *Plan de negocios para emprendedores al éxito*. México Editorial Mc GrawHill. Primera edición.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta edición.
- Hernández, C y Arano, R. (2015). *El desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios para el fortalecimiento de la visión empresarial*. Revista Ciencia Administrativa, 2015-1, Pp.28-37. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/10/04CA201501.pdf>.
- Herrera, G y Carmen, E. (2012) *Una investigación en emprendimiento: Caracterización del emprendedor*. Revista Económicas CUC 33 (1), p. 191-204. Año 2012. Barranquilla – Colombia.
- Lizarazo, M, (2009). *Jóvenes emprendedores comprometidos con el desarrollo sostenible de los territorios rurales: guía para identificar y planificar negocios rurales con visión de responsabilidad social / IICA*. Quito: IICA, 2009. ISBN 13: 978-92-9248-144-5.

- Munch, L. (2007). *Administración*. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México. Editorial Pearson Educación. Primera edición.
- Paz, A., Paz, E. y Franco, F. (2012). *El emprendedor social como eje transformador de las comunidades venezolanas*. IV Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández. “Valores en la Universidad: Elemento transformacional para una sociedad ética y equitativa”. Maracaibo/Venezuela 21 y 22 de noviembre de 2012.
- Paz, A., Castro, A y Palacios, J. (2019). *Competencias del Emprendedor Social Aliado de las Comunidades del Entorno Empresarial Petrolero Venezolano*. Saber, Ciencia Y Libertad, 14(2), 163-177. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5883>.
- Rachels, J. (2013). *Introducción a la Filosofía Moral*. Fondo de Cultura Económica.
- Rodríguez, D. y Gómez, A. (2014). *Las competencias Emprendedoras en el Departamento de Boyacá*. Apuntes del Cenes[online]. 2014, vol.33, n.58, pp.217-242. ISSN 0120-3053. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-30532014000200009.
- Sen, A.(2000). *Desarrollo y Libertad*. México. Editorial Terra. Primera reimpresión.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica*. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación México Editorial Limusa. D.F. Quinta edición.
- Van, C. & Versloot, P. (2007). *What is the value of entrepreneurship? A review of recent research*. Small Business Economics.(2007) Volumen 29; p:351-382. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11187-007-9074-x>.
- Vega, J y Mera, C. (2016). *Modelo de formación en emprendimiento social para Instituciones de Educación Superior en Colombia*. Revista. Escuela de administración de Negocios No. 81 Julio-Diciembre Bogotá, pp.29-44. 2016. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n81/n81a02.pdf>.

CAPÍTULO XIV

CONFIGURACIÓN INTERNA DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL TEJIDO EMPRESARIAL COLOMBIANO: UNA PERSPECTIVA DESDE LA COMPETITIVIDAD

Mario Samuel Rodríguez Barrero

Magíster en Dirección de Marketing. Profesor investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: mario.rodriguez@campusucc.edu.co.

Aracelly Buitrago Mejía

PhD en Ciencias Económicas y Administrativas. Docente de la Universidad del Tolima.

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez

PhD en Administración de Proyectos. Profesor investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Nubia Varón Triana

PhD en Ciencias Económicas y Administrativas. Profesora investigadora de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Resumen

Esta comunicación se derivó de la investigación “Impacto de la asociatividad en la empresa latinoamericana” dirigida por la Universidad Cooperativa de Colombia, en asociación con la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador; Veracruzana de México y César Vallejo de Perú. El objetivo es describir cómo están configuradas las empresas que conforman el tejido empresarial colombiano. El proyecto se clasifica en la línea de investigación Mipymes, innovación, desarrollo y competitividad. El componente teórico está compuesto por hipótesis relacionadas con la competitividad empresarial, centradas en el entorno de factores internos y la teoría de recursos y capacidades. La metodología corresponde a un estudio correlacional con enfoque mixto que se desarrolla en 5 etapas: 1. Caracterización de los sectores económicos. 2. Primera medición de la competitividad. 3. Identificación de la disposición de asociarse. 4. Intervención para promover la asociatividad. 5. Segunda medición de la competitividad. En el manuscrito, se realiza un análisis en el que se describe la configuración interna de las empresas que componen el sector del calzado, industria textil, agencias y transporte en cinco ciudades de Colombia. Se usó en la muestra, la fórmula de población infinita, el nivel de confianza fue del 95% y el margen de error del 5%, la muestra fue de 384. Como resultado, se presenta un análisis sobre la configuración interna de las empresas que componen las industrias y se dividieron en tres variables: empleo, innovación y marketing.

Palabras clave: asociatividad, caracterización empresarial, competitividad, gestión interna.

CONFIGURACIÓN INTERNA DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL TEJIDO EMPRESARIAL COLOMBIANO: UNA PERSPECTIVA DESDE LA COMPETITIVIDAD

Abstract

This communication derived from investigation “Impact of associativity in the Latino American enterprise” led by the Universidad Cooperativa de Colombia, in partnership Universidad Católica de Cuenca of Ecuador, Veracruzana of Mexico and Cesar Vallejo of Peru. The objective is to describe how the business are part of the Colombian business tissue are configured. The project is classified on the research line Mipymes, innovation, development and competitiveness. The theoretical component is composed by hypothesis related to competitiveness entrepreneurial, focused in inmate’s factors environment and the resources and capacities theory. The methodology corresponds to correlational study with mixed focus which is developed in 5 stages: 1. Economics groups features. 2. First measurement of competitiveness. 3. Identification of willingness to associate. 4. Intervention to promote the partnership. 5. The second measurement of competitiveness. In the manuscript, an analysis is done in described the internal configuration of companies who compose the footwear sector, textile industry, agencies and transport on five cities in Colombia. It was used in the sample, the infinite population formula, level confidence was 95%, and error edge 5%, the sample was 384. As a result, it is present an analysis about the internal configuration of companies which compose the industries and they were divided in three variables: employ, innovation and marketing.

Keywords: associativity, business characterization, competitiveness, internal management.

Introducción

La supervivencia y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en el mercado global son claves para la competitividad y desarrollo de los países (Delfin y Acosta, 2016), porque permite el mejoramiento de la calidad de vida de la población, al satisfacer eficientemente el mercado, cumplir con sus acreedores, pueden ofrecer trabajos dignos, contribuir a la disminución de la pobreza y coadyuvar en la solución de las problemáticas sociales a través de la contribución que hacen con sus impuestos para satisfacer necesidades sociales como salud, educación, infraestructura, y seguridad; por

estas razones, es importante que las empresas sean competitivas, pues de otro modo, no podrían sobrevivir en mercados globalizados (Consejo Privado de Competitividad, 2019).

Los aspectos que determinan la competitividad son diversos y se encuentran en el microentorno, macroentorno y al interior de las organizaciones. En el entorno externo las empresas pueden encontrar sus oportunidades, limitaciones, amenazas y riesgos, así como las posibilidades de desarrollo, mientras en el interno, pueden evaluar sus debilidades, fortalezas, potencialidades y falencias. A partir del análisis de estos aspectos, la empresa puede definir su diagnóstico y definir sus estrategias (Dussan y Serna, 2017).

Las ventajas de las empresas y territorios pueden ser comparativas y competitivas (Kogut, 1985), las comparativas, según Ricardo (1973), se logran con el mantenimiento de bajos costos relativos de la producción y las competitivas; según Porter (1991), se refieren a la creación y sostenimiento de un desempeño superior al promedio en una industria, generando competitividad, que consiste en el aumento sostenido de la productividad (Porter, 2001), (Monterroso, 2016), (Fernández, 2018). La competitividad depende en la actualidad de aspectos como la innovación y el capital intelectual, que constituyen aspectos clave para que las empresas puedan afrontar los desafíos que representan las dinámicas del entorno (Rangel, Aguilera y González, 2016).

Justificación y problema de investigación

La configuración interna de las empresas constituye un factor determinante para su competitividad, pues de la forma en que organice sus recursos, depende su éxito o fracaso (Apodaca, Maldonado y Máynez, 2016), siendo este un factor crítico para las MiPyMES (micro, pequeñas y medianas empresas) que a su vez, representa su principal debilidad (Pérez, Garzón y Nieto, 2009), debido a que utilizan los recursos de la empresa en gastos personales, además, de las dificultades en la toma de decisiones debido a que los roles familiares se contraponen a los empresariales.

Pese a estas dificultades, no se puede desconocer que las micro y pequeñas empresas constituyen un segmento clave para la economía, pues según Pérez y Ramírez (2015), éstas representan el 99,9% del tejido empresarial colombiano con 1,6 millones de unidades que aportan el 38% del PIB. Estas cifras representan un desafío para el Estado, porque de ellas depende también el progreso del país, aunque es importante reconocer que solo el 50% de estas empresas sobreviven el primer año y solo el 20% al tercero.

En el estudio anteriormente señalado, los investigadores concluyen que la obsolescencia tecnológica no es el mayor problema de las MiPyMES en Colombia, sino las dificultades de gestión que afrontan, concluyendo que las tareas prioritarias son: “la orientación a las exportaciones, el fortalecimiento y desarrollo del direccionamiento estratégico, la gestión financiera y la gerencia y la administración del conocimiento” (Pérez *et al.*, 2009, p.100.), tareas de la cual derivan la propuesta del Pentágono para la excelencia, propuesto por el Grupo de investigación de PyMES de la Universidad EAN, que se presenta a continuación. Figura 1.



Figura 1. Pentágono de la gestión de excelencia para PyMES.

Fuente: Pérez, Garzón y Nieto, 2009.

El tejido empresarial colombiano

Según la Confederación de Cámaras de Comercio -Confecámaras- (2019), en Colombia se crearon 259.026 unidades productivas entre enero y septiembre de 2019, mostrando un incremento del 4.2% respecto al año anterior. El sector servicios tuvo un incremento del 6%, comercio 3.4% e industria 3.1%. En el sector servicios se destaca el subsector transporte y en el sector industrial se destacan textiles y calzado. En dicho estudio, también se afirma que el 99.6% de las nuevas unidades son microempresas, 0.35% son pequeñas y solo el 0.02% corresponde a grandes empresas, cifras que demuestran la necesidad de fortalecer el sector empresarial.

Según Mendoza (2018), el nivel de competitividad de Colombia es medio, valoración que ha dependido de los precios de los commodities¹, más que de la generación de valor en su producción, situación de la cual se deriva su bajo nivel de competitividad y crecimiento, generando una sensación de estancamiento. Bajo esta perspectiva, se considera que la creación de valor constituye una alternativa viable para superar este estancamiento, analizando las causas de que lo generan, a este respecto Díaz y Guambi (2018), proponen que la solución es aportar valor, entendiéndose que las empresas no deben vender productos sin valor agregado, sino que deben explorar alternativas para crearle valor al cliente con innovación y generación de ventajas competitivas.

Al respecto, Delfin y Acosta (2016) afirman que, si las empresas pequeñas esperan mantenerse y crecer en un entorno actual, competitivo y globalizado, deben plantear estrategias para desarrollar su potencial desde la gerencia estratégica, por medio de un diagnóstico que les permita reconocer las oportunidades y amenazas del macroentorno, del microentorno y las que se deriven de su actividad propia, según su naturaleza. Una vez identificadas las amenazas y oportunidades, la empresa debe hacer una revisión introspectiva para analizar sus debilidades y fortalezas en cada área, reconociendo su filosofía, trayectoria, factores de éxito, desempeño en el mercado (Rangel *et al.*, 2016), (Dussán y Serna, 2017).

Una de las debilidades más recurrentes según Moreno (2014), Mejía, Mendieta y Bravo (2015), Magdaleno, Enríquez y Adame (2016), Castellanos, Insignares, y Vega (2015), entre otros, es que, en las pequeñas empresas, no se destinan recursos suficientes para capacitación, investigación e innovación, lo cual se refleja en la falta de generación de valor. Igualmente se desconoce un modelo de configuración interna, que les permita mejorar su competitividad, teniendo en cuenta sus características, recursos y capacidades, porque los estudios desarrollados por el gobierno y otros organismos, tienen objetivos diferentes al incremento de la competitividad como, por ejemplo, la determinación de impuestos, políticas gubernamentales, estrategias de formalización, estudios de impacto económico, social y ambiental, entre otros resultados que no generan

¹Se entiende por commodities los productos con alta demanda en el mercado pero que se comercian sin diferenciación ni valor agregado, generalmente, constituyen componentes básicos que sirven de materia prima para la elaboración productos más complejos.

impacto en la competitividad. A partir de estos elementos se formula la pregunta: ¿Cómo están configuradas las empresas que conforman el tejido empresarial colombiano?

Fundamentación teórica

En este apartado, se hace un esbozo teórico sobre la competitividad empresarial, considerada como una variable compleja, que depende de factores internos y externos, e importante, porque de ésta depende la subsistencia y crecimiento de las empresas. En el análisis, se emplea el método deductivo, revisando la competitividad a nivel general para luego particularizar el tema a nivel empresarial. Uno de los postulados de mayor aceptación, es el modelo de la competitividad sistémica, según el cual, la competitividad está determinada por los niveles micro, meso y macro, los cuales hacen referencia a una industria específica, una región y un país, respectivamente (Acevedo, Jiménez y Becerra, 2016), aunado a lo cual, Porter (2001) afirma, que la competitividad nacional está en función de la capacidad de las industrias para innovar y mejorar, generando ventajas competitivas, sin desconocer el papel de las políticas públicas.

Con referencia a la importancia de la competitividad, Krugman, Obstfeld, Garuz, Díaz, y Taña (2001) y Mejía (2019), conceptúan que existe una relación directa entre la calidad de vida de los ciudadanos y los niveles de productividad de un país, postulado que demuestra la importancia de incrementar la competitividad en los niveles micro, meso y macro, para asegurar la subsistencia y crecimiento de las empresas, mejorando a su vez, la calidad de vida de los habitantes (Vallejo, Cabo y Moreno, 2015). La competitividad depende de los factores internos y externos que se localizan en el microentorno, macroentorno y al interior de la empresa. Los factores externos se caracterizan porque afectan a todo un sector, región o país (es), además, porque su manejo no depende de la empresa, mientras lo factores internos, sí pueden ser manejados por quienes toman las decisiones (Varón, Rodríguez y Buitrago, 2019). A partir de esta distinción, se presenta en la Tabla 1, un listado, sobre los factores que influyen en la competitividad empresarial.

Tabla 1. Factores internos y externos que influyen sobre la competitividad empresarial.

Factores que inciden en la competitividad empresarial	
Perspectiva interna	Perspectiva externa
Plataforma estratégica, filosofía institucional y estructura organizacional.	Poder de negociación proveedores, clientes, competidores y oferta de sustitutos.
Cultura organizacional, liderazgo, comunicación, toma de decisiones, capacidad de negociación.	Políticas públicas, aspectos legales, carga impositiva, reglamentación y vigilancia.
Capital intelectual y relacional, reclutamiento, selección, bienestar de personal, gestión del riesgo.	Aspectos demográficos, geográficos, medios transporte, logísticos y ambientales.
Capacidad de producción, gestión de calidad, uso de nuevas tecnologías y capacidad de innovación.	Acceso a nuevas tecnologías, innovación y propiedad intelectual.
Segmentación, oferta de productos, políticas de precio, estrategias de promoción y distribución.	Políticas micro y macro económicas, cambiarias, estabilidad financiera.
Capacidad financiera, gestión activos estratégicos, indicadores financieros, imagen pública.	Aspectos sociales, culturales, seguridad, estabilidad política.

Fuente: elaboración propia (2019).

Estos no son todos los aspectos que inciden en la competitividad de las empresas, sino que pueden variar dependiendo del tipo de empresa y entorno en el que se desenvuelva, además del enfoque competitivo, pues algunos autores se enfocan más en los factores internos, sin desconocer la existencia e importancia de los externos (Rocca y Gómez 2016). El concepto de competitividad, está aunado a las ventajas comparativas

y competitivas; entendiendo que las comparativas están determinadas por los recursos y posibilidades del entorno, mientras las competitivas se derivan de la creación de valor y sostenimiento de un desempeño superior, de lo que se concluye que la competitividad depende de un incremento sostenido de la productividad (Porter, 2001; Monterroso, 2016), tal como se presenta en la Figura 2.

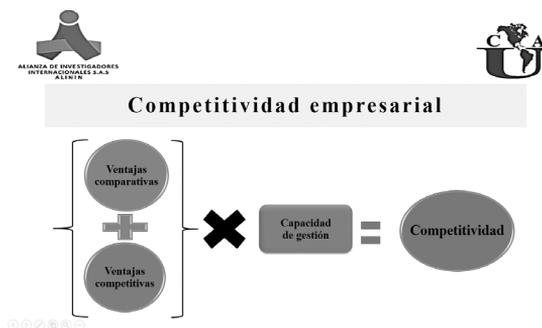


Figura 2. Esquema de la competitividad basada en la gestión empresarial.

Fuente: elaboración propia (2019).

Aritméticamente, se representa la competitividad como la suma de las ventajas competitivas y comparativas, multiplicadas por gestión empresarial, sin que sea un postulado matemático, sino una forma didáctica de mostrar que, aunque existan ventajas comparativas en el entorno y competitivas internamente, mientras no exista una gestión efectiva de dichas ventajas, la empresa no será competitiva. Finalmente, se aborda la teoría de recursos y capacidades, desde las capacidades dinámicas. Acudiendo a los planteamientos de Garzón (2018), quien enuncia tres formas de llegar al aprendizaje organizacional: a través de la absorción directa de conocimientos, mediante su creación o por medio de la combinación de los conocimientos existentes, estas precisiones son importantes en el contexto de la competitividad, porque si bien los factores externos impactan el desempeño de las organizaciones, es la gestión interna, la que determina cómo la empresa afronta las amenazas y dificultades del entorno, aprovecha las oportunidades y evita que sus debilidades y riesgos se materialicen (Hidalgo, Padrón & Nieves, 2019).

Metodología

La investigación de la cual se deriva el presente manuscrito constituye un estudio correlacional teniendo en cuenta que busca determinar la relación entre las características de las empresas y su nivel de competitividad, identificando las posibles causas del fenómeno, aunque cabe aclarar que, como el proyecto se encuentra en su primera etapa, por lo que, en este escrito, solo se presenta los resultados de la caracterización y no se determina la correlación entre las variables de estudio, constituyéndose hasta este momento en un estudio descriptivo, de corte transversal, que busca precisamente, “caracterizar un fenómeno de estudio, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012, p.24.).

El enfoque del estudio es mixto dadas las características de las variables que se observan, así como la naturaleza de las técnicas de recolección de información, para el caso específico de la caracterización que constituye la primera etapa del estudio, se aplicó un instrumento estructurado de objetivo claro en los sectores económicos de estudios, el cual fue validado previamente por expertos y sometido a la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach, que representa la consistencia interna del test, es decir, el grado en que todos los ítems del test covarían entre sí, arrojando un resultado de 0.7, el cual es un resultado aceptable (Oviedo y Arias, 2005).

El proyecto de investigación se desarrolla en 5 fases: 1. Caracterización de los sectores económicos de estudio 2. Primera medición de la competitividad de los sectores de estudio 3. Identificación de disposición para asociarse por parte de los empresarios 4. Intervención para promover la asociatividad y 5. Segunda medición de la competitividad para identificar el impacto de la asociatividad. Es así como en este manuscrito, se analizan la configuración interna de las empresas que hace parte de la primera parte del estudio, es decir, la caracterización. Como sectores de estudio se definieron: calzado, textil, agencias y transporte.

La recolección de la información se realizó en 5 ciudades colombianas: Bogotá, Medellín, Cali, Pereira e Ibagué. Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula de población infinita dadas las características de la población, constituida por las empresas de los sectores económicos, textil, calzado, agencias de viaje, hoteles y

transporte; el nivel de confianza es del 95% y el margen de error del 5% con lo cual se obtiene una muestra de 384 unidades. En el instrumento de recolección de información se abordan como variables principales: empleabilidad, mercadeo, innovación, producción y finanzas, las cuales se operacionalizan según se presenta en la tabla 2.

Tabla 2. Operacionalización de variables.

Variable principal	Subvariables
Empleabilidad	Antigüedad y forma jurídica.
	Nivel formación directivos.
	Tipo de contratación.
Mercadeo	Tipo de clientes.
	N° de establecimientos.
	Estrategia.
	Rubro de mayor inversión.
Innovación	Internacionalización.
	N° Nuevos productos.
	Fuentes de innovación.
	Último logro en innovación.

Fuente: elaboración propia (2019).

La selección de las variables y sectores económicos obedece a la importancia de estos aspectos para la competitividad de las regiones donde se llevó a cabo el estudio, pues hacen parte de las apuestas productivas en las ciudades anteriormente mencionadas.

Análisis de los resultados

Las variables consideradas en el estudio son empleabilidad, mercadeo, innovación y finanzas. Para el caso de la primera variable, es importante denotar que, en Colombia, la proporción de ocupados informales en las 23 ciudades y áreas metropolitanas fue 46,7% para el trimestre móvil agosto-octubre 2019, según el informe Mercado Laboral

(Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-, 2019), perspectiva bajo la cual se enmarca este análisis. De acuerdo a los datos recolectados, se observa que, en los sectores observados, hoteles y agencias presentan la mayor proporción de empleados con contrato indefinido con un 57%, mientras el sector calzado presenta el menor resultado con el 30% de trabajadores bajo este contrato. A continuación, se presenta la figura 3.

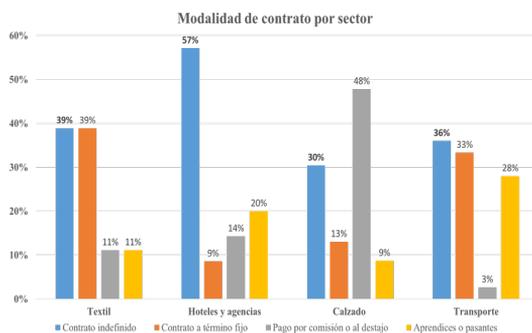


Figura 3. Modalidades de contrato por sector.

Fuente: elaboración propia (2019).

A partir de la información recolectada, se puede observar que el 78% de los empleados formales del sector textil, cuentan con contrato indefinido o a término fijo, aunque, se reitera que el 46,7% de los empleados en Colombia son informales, los cuales no hacen parte de la información recolectada. En la información recolectada del sector turismo (hoteles y agencias de viaje), se observa que el 57% tiene contrato indefinido, el 9% a término fijo, el 14% recibe pago por comisión y el 20% tiene contrato de aprendizaje, servicio social o pasantía. Las dos últimas modalidades son muy comunes en el sector, debido a que a muchos operadores turísticos les pagan por día trabajado, tiquetes vendidos o grupos guiados, igualmente, es muy común ver en las agencias, hoteles y centros de recreacionales, estudiantes realizando su etapa productiva o semestre social.

De manera particular, se observa que, en el sector calzado, el 48% recibe pago por comisión o destajo lo cual es muy común en esta industria, que se caracteriza por

la informalidad en la producción y el pago por pares de zapatos producidos por cada trabajador. Finalmente, en el sector transporte se observa que hay una gran cantidad de empleados bajo la modalidad de estudiantes de práctica lo cual es importante considerar pues solo pueden desempeñar actividades en las que sean expertos para evitar riesgos en esta actividad.

Respecto a la empleabilidad, se observa que aunque el empleo informal en Colombia es cercano al 50%, en el restante 50% de los sectores observados hay diversas modalidades de contratación, acordes a la naturaleza de cada sector, aspecto que influye en el nivel de productividad y competitividad empresarial, pues según González, López y Sánchez (2014), existe una relación entre el tipo de contrato y la satisfacción laboral, que es mayor, cuando relación laboral es indefinida o fija y que se reduce cuando la contratación es temporal (comisión, destajo y pasantes), sin embargo los autores no encontraron esta misma relación respecto a la satisfacción laboral, la cual puede estar intrínsecamente relacionada con las demás condiciones del puesto de trabajo.

La segunda variable de análisis es mercadeo, en ésta se analizó el tipo de cliente, número de establecimientos, estrategia, inversión e internacionalización. Con relación al tipo de clientes, se encontró que el 55% de las empresas ofrecen sus productos (tangibles o intangibles), directamente al consumidor final, lo cual se puede deber a que en el caso de turismo y transporte son servicios directos y, en el caso de las empresas manufactureras, se puede deber a que más del 97% de las empresas colombianas, son microempresas que tienen contacto directo con el consumidor final. Figura 4.

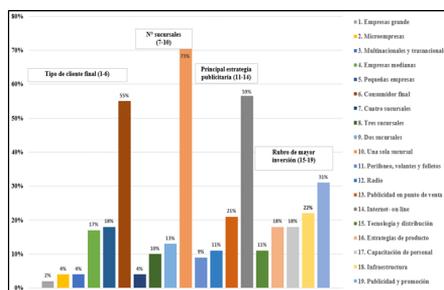


Figura 4. Aspectos relacionados con el mercadeo.

Fuente: elaboración propia (2019).

El segundo aspecto relativo al mercadeo, que se presenta en la figura 3, se refiere al número de establecimientos o sucursales de la empresa, y se observa que el 73% tiene única sucursal, lo cual no representa una ventaja competitiva, sin embargo, se puede deber a que la mayoría de empresas son micro y pequeñas. El tercer elemento consultado fue la estrategia publicitaria, respecto a lo cual se encontró que el 59% de las empresas ya están utilizando la publicidad on line, aunque sería importante profundizar en este aspecto, pues no es suficiente tener un blog, página web o información en Internet, sino estrategias medibles, clientes atendidos por estos medios, promociones y facilidades de pago, aunque se resalta el aprovechamiento de estas tecnologías.

Finalmente, se consultó respecto al rubro de mayor inversión en las empresas consultadas y se encontró que, la mayor inversión en el último año, fue precisamente en publicidad y promoción, un aspecto que si bien, es importante para conectar la empresa con el mercado, sería igualmente importante una mayor inversión en infraestructura tecnológica e innovación, para generar ventajas competitivas que permitan el crecimiento de las empresas. Precisamente, en lo referente a la innovación se consultó a los empresarios sobre la principal fuente de innovación y se encontró que en su mayoría acuden a Internet (36%), como se presenta en la tabla 3.

Tabla 3. Aspectos relacionados con la innovación empresarial.

Principal fuente para la innovación		Número de productos creados*	
Internet, y revistas especializadas	37%	Entre 1 y 3 productos	28%
Retroalimentación clientes y proveedores	21%	Entre 4 y 6 productos	20%
Ferias, exposiciones y eventos	17%	Entre 7 y 9 productos	4%
Ruedas de negocios, reuniones empresariales	11%	10 o más productos	11%
Estudios de gremios y centros investigación	3%	Ningún producto	38%
Estudios de mercado propios	6%	* Se consultó sobre los productos creados durante los últimos 5 años	
Ninguna	6%		

Fuente: elaboración propia (2019).

Como se puede observar, el 37% de las empresas consultadas utilizan el Internet y revistas especializadas como fuente de innovación, 21% sus clientes y proveedores, el 17% los eventos y el 11% las ruedas de negocios, de estos resultados, llama la atención que solo el 6% realiza estudios de mercados y un porcentaje similar no hace innovación, lo cual se refleja en el 38% de las empresas que en los últimos 5 años no han sacado nuevos productos al mercado y el 28% que ha sacado 3 o menos productos en el mismo período.

Las variables seleccionadas en este análisis, empleabilidad, mercadeo e innovación, permiten identificar que existen importantes oportunidades de mejora en las empresas para mejorar sus niveles de productividad y competitividad, pues como se ha argumentado, los tipos de contratación influyen sobre la motivación, bienestar y compromiso del personal, la correcta selección de los mercados e inversión en mercadotecnia influye sobre el posicionamiento y ventas de la empresa, así como la innovación, sin la cual no es posible que la empresa genere diferenciación y un valor agregado superior de la empresa para sus clientes, por lo cual se concluye que estas variables, explican en parte, las deficiencias en la competitividad de las empresas y sectores que fueron objeto de estudio en la investigación.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados del estudio, se concluye que solo el 57% de los empleados formales de las empresas consultadas tienen contrato a término indefinido, lo cual puede afectar la configuración interna de las empresas, debido a que esto afecta la rotación de personal, la motivación y afecta la innovación, otro aspecto clave en el que las empresas deben mejorar, pues mientras no se genere un valor en los productos, será difícil entrar en los mercados globalizados, de allí que, según el Foro Económico Mundial (2019), Colombia se ubique en el puesto 57 en competitividad.

En cuanto a los aspectos externos a las empresas, se concluye que el gobierno debe definir políticas para mejorar su competitividad pues el costo de transporte en Colombia es el más alto de América, además hay exceso de regulación, la carga impositiva es alta y el sistema tributario ineficiente, lo que dificulta la formalización. Finalmente, es importante reconocer que cada sector merece un análisis independiente y detallado, que

permita definir una ruta para incrementar su productividad, aunque existen elementos transversales como la necesidad de mejorar las políticas de recursos humanos que generen mayor satisfacción y estabilidad laboral, lo cual constituye un requisito básico para el éxito de una organización, pues se mejora la productividad, reduce el ausentismo, rotación y se incrementa el bienestar de los empleados.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, N., Jiménez, L. y Becerra, J. (2016). *Competitividad regional como motor del desarrollo local*. In Memorias de la 15ª Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática Cisci (pp. 121-124). Orlando, Florida, USA. July 5 - 8, 2016.
- Apodaca, L., Maldonado, S. y Máynez A. (2016). *La ventaja competitiva, desde la teoría de recursos y capacidades*. Revista Internacional Administración & Finanzas, 9(1), 69-80.
- Castellanos, E. , Insignares, P., y Vega, M. (2015). *La innovación como factor clave para mejorar la competitividad de las pymes en el departamento del Atlántico, Colombia*. Revista Dictamen Libre, (16), 21-36.
- Confederación de Cámaras de Comercio (Confecámaras) (2019). *Dinámica de creación de empresas en Colombia*. Enero - septiembre de 2019.
- Consejo Privado de Competitividad (2018). *Informe de competitividad 2018-2019*. Duodécima edición, impreso en Bogotá: 24 de octubre de 2018 por Zetta Comunicadores. ISSN 2216-1430.
- Consejo Privado de Competitividad y Cepec (2019). *Informe Nacional de Competitividad 2018 - 2019*. Bogotá. Duodécima edición. Bogotá. 24 de octubre de 2018. Zetta Comunicadores.
- Delfin, F. y Acosta, M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Revista científica Pensamiento y Gestión, (40).

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2019). *Informe Mercado laboral*. Boletín Técnico. Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH). Bogotá: 30 de noviembre de 2019.
- Díaz, G.,y Guambi, D. (2018). *La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones*. *Innova Research Journal*, 3(10.1), 212-229.
- Dussán, C. y Serna, H. (2017). *Planeación estratégica para Mipymes*. (Documento de docencia N° 6). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2085>.
- Fernández, I. (2018). *Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación?* *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*. 144(1).
- Foro Económico Mundial. (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. World Economic Forum Editor. ISBN-13: 978-2-940631-02-5.
- Garzón M. (2018). *La capacidad dinámica de aprendizaje*. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 29-47. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.3009>.
- González, F., López, T. y Sánchez, S. *Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo* *Intangible Capital*, vol. 10, núm. 1, enero-marzo, 2014, pp. 189-211. *Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona, España*.
- Hidalgo, A., Padrón, V. & Nieves, J. (2019). *Knowledge as a driver of dynamic capabilities and learning outcomes*. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 24, 143-154.
- Institute for Management Development (2019). *Anuario de competitividad mundial*. Síntesis para Colombia. Publicado por el Departamento Nacional de Planeación. Bogotá. 2019.

- Kogut, B. (1985). *Designing global strategies: Comparative and competitive value-added chains*. Sloan Management Review (pre-1986), 26(4), 15.
- Krugman, P., Obstfeld, M., Garuz, J., Díaz, E. y Taña, J. (2001). *Economía internacional*. Editorial Pearson. México.
- Magdaleno, A., Enríquez, A., y Adame, M. (2016). *La innovación y el capital intelectual: factores de competitividad en la pyme manufacturera*. Mercados y Negocios (2594-0163 en línea; 1665-7039 en impreso), (28), 151-168.
- Mejía, A., Rodríguez, M. y Serna, H. (2019). *Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial*. Podium, (35), 97-118.
- Mejía, A., Mendieta, C. y Bravo, M. (2015). *Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa*. Ingeniería industrial, 36(3), 286-296.
- Mendoza, J. (2018). *Más allá de la productividad*. Desarrollo Gerencial, 10(1), 1-4. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.3146>.
- Monterroso, E. (2016). *Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones*, Revista del Departamento de Ciencias Sociales, Vol. 3. (3). 4-26.
- Monterroso, E. (2016). *Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones*, Revista del Departamento de Ciencias Sociales, Vol. 3 Nro. 3:4-26.
- Moreno, H. (2014). *La innovación tecnológica como herramienta para el desarrollo de la competitividad en las pymes*. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA, 3(6), 30-41.
- Oviedo, H. y Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista colombiana de psiquiatría, 34(4), 572-580.
- Pérez, R., Garzón, M. y Nieto, M. (2016). *La innovación y el capital intelectual: factores de competitividad en la pyme manufacturera*. Mercados y Negocios (28), 151-168. Recuperado de <http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/5251/4903>.

- Pérez, R. y Ramírez, M. (2015). *¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?* Revista Dinero, Colombia. DOI: 10.13140/RG.2.1.1048.2642.
- Porter, M. (1991). *La Ventaja competitiva de las naciones*. Editorial Vergara. Buenos Aires, Argentina.
- Porter, M. (2001). *Ventaja competitiva*. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo Editorial Patria. México.
- Rangel, J., Aguilera, L. y González, M. (2016). *La innovación y el capital intelectual: factores de competitividad en la pyme manufacturera*. Mercados y Negocios (2594-0163 en línea; 1665-7039 en impreso), 0(28), 151-168. Recuperado de <http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/5251/4903>.
- Ricardo, D. (1973). *Principios de economía política y tributación, FCE*. México.
- Rocca, E. y Gómez, A. (2016). *Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas*. Contabilidad y Negocios, 11(22).
- Vallejo, E., Cabo, V. y Moreno, E. (2015). *La competitividad como elemento esencial para el desarrollo de las regiones*. Una mirada al Valle del Cauca. Gestión & Desarrollo, 8(1), 51-78.
- Varón, N., Rodríguez, M. y Buitrago, A. (2019). *Desafíos de la competitividad en el contexto colombiano del sector cooperativo*. Espíritu Emprendedor TES, 3(1), 1-24.

CAPÍTULO XV

SATISFACCIÓN PERSONAL Y LOS FACTORES DE RIESGO DE LAS MYPES: CASO MÉXICO

Lidia Ramírez Lemus

Doctora en Educación. Profesora de Tiempo Completo. Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato. Correo electrónico: Lramirez@utsoe.edu.mx.

Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez

Doctor en Administración y Gestión Empresarial. Profesor en la Universidad Politécnica de Guanajuato Cortázar. Correo electrónico: carodriguezr@upgto.edu.mx.

J. M. Barrón Adame

Doctor en Tecnologías de la Información y Comunicación. Profesor de Tiempo Completo. Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato. Correo electrónico: mbarrona@utsoe.edu.mx.

Resumen

La satisfacción personal es la satisfacción con la vida y está relacionada con la valoración individual de la calidad de vida, y a su vez la sensación del cumplimiento de sus metas. El grado de satisfacción de un directivo aplica de la misma manera en relación al logro de los objetivos de la organización que dirige; por lo tanto, la presente investigación busca identificar la derivación de la propia satisfacción personal con la empresa en riesgo de la micro y pequeña empresa, esto medido en las 28,030 Micros y Pequeñas Empresas MYPES de México. La muestra se aplicó a 7,008 empresas cerradas y 21,022 abiertas, encontrando datos importantes como la mínima diferencia entre la satisfacción de los empresarios que cerraron su MYPE con respecto a los que están en riesgo, pero la gran diferencia de estos dos en comparación con los que tienen una empresa estable; también se determinaron los factores principales de riesgo de las MYPES, como son los internos: financieros, mercadológicos, personales, administrativos y los externos como los tecnológicos. El método utilizado es de tipo cuantitativo con un alcance correlacional, el diseño es transversal de tipo correlacional – causal, utilizando un modelo de suavización y un componente paramétrico convencional. Es relevante aludir que las condiciones personales de cada empresario son generar un análisis adecuado del entorno que facilite a la empresa a ser consciente de sus oportunidades y amenazas, es decir, analizar el entorno permite adaptabilidad al mismo considerando los factores que interactúan directamente con la organización y que determina tanto su nivel de satisfacción como el éxito de su empresa.

Palabras Clave: empresas cerradas y empresas abiertas, factores, riesgo, satisfacción.

PERSONAL SATISFACTION AND MYP RISK FACTORS: MEXICO CASE

Abstract

Personal satisfaction is satisfaction with life and is related to the individual assessment of the quality of life, and in turn the feeling of accomplishing goals. The degree of satisfaction of a manager applies in the same way in relation to the achievement of the objectives of the organization that he directs, therefore the present investigation identifies the derivation of personal satisfaction with the company at risk of micro and small business, and this measured in the 28,030 MYPES of Mexico. The sample was applied to 7,008 closed and 21,022 open companies, finding important data such as the small difference between the satisfaction of the entrepreneurs who closed their MYPE with respect to those at risk, but the great difference of these two compared to those they have a stable company; the main risk factors of MYPES were also determined, such as internal, financial, marketing, personal, administrative and external factors such as technological ones. The method used is of quantitative type with a correlational scope, the design is transversal of correlational - causal type, using a smoothing model and a conventional parametric component. It is relevant to mention that the personal conditions of each entrepreneur are to generate an adequate analysis of the environment allows the company to be aware of its opportunities and threats, that is, analyzing the environment allows adaptability to it considering the factors that interact directly with the organization and which determines both their level of satisfaction and the success of its company.

Key words: factors, closed companies and open companies, risk, satisfaction.

Introducción

Diversos estudios han probado que la felicidad, también conocida como satisfacción con la vida, está vinculada a los ingresos y al reconocimiento que se le da a una persona por su trabajo (Diener y Biswas, 2002; Hagerty & Veenhoven, 2003; Shigehiro, Selin & Ed, 2011; Posada y Cuauhtémoc, 2012). Algunos autores también analizan la felicidad pro facetas o aspectos de vida, como puede ser por ejemplo la felicidad con la familia, con la salud, con los amigos, con el trabajo, etc. Es claro que aquellos dominios que tienen un peso mayor (como es el caso del ámbito laboral) pueden influir de manera directa en la felicidad del individuo, en este caso del director (Fisher, 2000). En principio, una empresa que funciona de forma correcta y, por lo tanto, que produce más ganancias proporcionalmente con su tamaño debe hacer más feliz a su director (Kahneman, & Deaton, 2010), y se ha utilizado también para valorar el desempeño de los empresarios (Mayoral, Salvador y Álvarez, 2012).

Siguiendo los planteamientos de (Barkham, 1994), que apoyan la idea de que los emprendedores más motivados son además los que en sus empresas tienen un mayor número de empleos, siendo así que existe una satisfacción personal dentro de las organizaciones. (Solymossy, 1997), hace un estudio a 341 empresarios donde considera los factores del éxito: ingresos, incremento del número de empleados y satisfacción personal, obteniendo que investigaciones previas sugieren la existencia de una relación entre la orientación motivacional (push o pull) y las medidas utilizadas del éxito de la empresa de reciente creación, aunque los resultados de ésta no pueden confirmar la significatividad de la misma. (Sánchez, 2007).

Una parte significativa de los estudios de satisfacción personal es la que tiene que ver con la satisfacción marital, por lo que (Meléndez, Aleixandre y Saez, 1993), realizaron un estudio en donde los empresarios prejubilados y jubilados presentaban un índice aceptable de satisfacción. Algunas de las investigaciones se han orientado hacia la detección de la satisfacción personal ligada al trabajo, a partir de la participación y su entorno (Sarwar, 2011). Y una de las razones es que una elevada satisfacción laboral en los trabajadores genera un impacto económico y un crecimiento en la producción de las empresas o instituciones (Artz, 2008). Al mismo tiempo, las instituciones no solamente delimitan los comportamientos de los individuos orientados a la satisfacción laboral, sino que también especifican una estructura que posibilita un mayor desarrollo de la organización (Obregón, 2008). Entre las teorías que tradicionalmente han sido utilizadas por investigadores para explicar la satisfacción laboral, se encuentran la de los dos factores de Herzberg & Mausner, (1959) y la de las expectativas de Vroom y Deci, (1979).

Marco teórico

De acuerdo a las teorías fundamentas la satisfacción se diferencia del compromiso en que es una actitud más específica, inestable, pasiva y dependiente de las fluctuaciones del contexto laboral. Por el contrario el compromiso es una actitud más global, gradual consistente y activa (Vega, 1998). Así como en la satisfacción laboral fueron usadas algunas teorías más recurridas por investigadores para lograr su explicación, en el compromiso con la organización. Se utilizó el modelo de Meyer (1997), donde estudios muestran que las habilidades gerenciales y el conocimiento empresarial son factores

importantes que promueven la supervivencia de las pequeñas empresas (Bekele & Worku, 2008). “...Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su correcta labor.” (Torres, 2007; p. 1).

Riesgo/Incertidumbre

En la modernidad inconclusa trae implícita un presente y un futuro del cual no se conocen sus formas definidas y al contrario es confuso, contradictorio y ambivalente; su característica particular es la incertidumbre donde actúan las organizaciones y se toman decisiones, un escenario saturado de riesgos que, si no son adecuadamente identificadas y administradas, no se garantizará la permanencia. (Betancurt y López, 2007).

El riesgo de las empresas no es ajeno a México, ya que ante la caída de las ventas en el mercado internacional las empresas optan por el recorte de personal o en riesgo temporal. (Vite, 2000). Entre las principales causas de cierre se puede considerar la falta de planeación, la falta de organización en procesos, un deficiente manejo financiero, poca atención a inventarios y la inexistencia de mecanismos de control que provocan menores ganancias y con ello poco rendimiento ocasionando la salida del mercado (Ramírez, 2010). En el caso de Neiva, Colombia se realizó un análisis a las empresas y microempresas desde la mirada del administrador financiero. Al respecto, Por la crisis económica, y la falta de administración financiera Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria 462 han cerrado sus operaciones en el periodo 2017, con un 11.9%, de los sectores económicos como el de construcción, agropecuario, comunicaciones, manufacturero, finanzas y seguros (Victoria, Mendoza y Rivelino, 2018). Para el caso de empresas constructoras en México es preocupante, principalmente para las MIPYMES, que se ven obligadas a frenar su progreso y pierden oportunidades de desarrollo, además son las que representan deficientes prácticas administrativas y operativas, incrementando los costos ocultos, esto ha reflejado inclusive que cierren sus negocios. (Lozano, 2019).

Factores internos y externos

Los rasgos socioeconómicos y culturales de los directivos (Mayson, 2011), que dificultan el poder generalizar los resultados; como ejemplos, podemos encontrar estudios

que abordan los factores financieros que muestran las limitaciones para el crecimiento y la sustentabilidad, por la falta de acceso a fuentes de financiamiento (Chiware & Dick, 2008), factores de mercado, en los que se ha mostrado que existe una correlación entre la mercadotecnia y el desempeño de las empresas que cuestiona cómo las empresas pequeñas logran productos homogéneos, atractivos e innovadores para mercados cada día más exigentes (Roure & Maidique, 1986); (Verhees & Meulenberg, 2004), factores de personas y administración, en los que muestran que las habilidades gerenciales y el conocimiento empresarial son estos los que promueven la supervivencia de las MYPES (Bekele, & Worku, 2008); (Man, Lau & Chan, 2002); (Papulova & Mokros, 2007); factores externos, muestran la relación entre la macroeconomía de un país y su impacto en las MYPES; si la economía en el ámbito nacional está creciendo, las MYPES también prosperan, expandiéndose y contratando a trabajadores adicionales para vigorizar su fuerza de trabajo, los factores de tecnología, en los que la evolución de las MYPES ha provocado una barrera en el proceso de innovación, generando un estancamiento en las empresas, careciendo de ideas de procesos de mejora continua y de desarrollo de nuevos productos para los mercados locales (Hadjimanolis, 1999).

Contexto actual

Como panorama general en México el 97.6% son microempresas y concentran el 75.4% del personal ocupado total. Le siguen las empresas pequeñas, que son un 2% y tienen el 13.5% del personal ocupado. Las medianas representan 0.4% de las unidades económicas y tienen poco más del 11% de los ocupados. (INEGI, 2016). Según los reportes obtenidos por el comité tripartito conformado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se evidencia que el emprendimiento sostenible representado por micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) son actores económicos relevantes para el desarrollo y crecimiento de América Latina, ya que representan más del 90% del número de empresas de la región. (Chirinos, Luna, Rojas y Alvarado, 2019).

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los directivos de las MYPES estables, en relación con los que están en riesgo de cerrar o que ya cerraron.

Método

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2010) la investigación utiliza el método cuantitativo con un alcance correlacional, dicho estudio tiene la finalidad de conocer la relación entre las variables en un contexto particular. (Posada, Aguilar y Peña, 2016). El diseño es transversal de tipo correlacional – causal, utilizando un modelo de suavización y un componente paramétrico convencional.

Hipótesis

- Hipótesis 1: La valoración de la propia satisfacción personal con la empresa, por el director de la MYPE que cerró no es igual a la MYPE que está en funciones, en especial si se comparan con los directores de MYPES que no se sienten en riesgo de cerrar.
- Hipótesis 2: Algunos de los riesgos percibidos tienen derivaciones significativas en la propia satisfacción personal con la empresa y algunos no.

Participantes

Se encuestaron a un total 28,030 directores, 7,008 MYPES cerradas y 21,022 MYPES abiertas, de éstas 2,426 se sienten en riesgo de cerrar. Del porcentaje total de directivos el 48.3% son mujeres y el promedio de edad del director de las MYPES es de 41 años. En relación al estado civil el 60.2% son casados, el 23.3% solteros, un 8% en unión libre, el 2.2% divorciados y 2.7% viudos. En el aspecto de nivel educativo los directores de las MYPES tienen el nivel de primaria. En cuanto al tiempo de vida de las MYPES abiertas, el promedio es de 10.5 años, considerándose que la mediana es de 7 años. Y para las empresas cerradas el promedio oscila entre los 5 y 6 años de duración, con una mediana de 3 a 7 años. La empresa más longeva que cerró en el estudio fue de 84 años.

Se realizaron dos cuestionarios casi idénticos con 40 ítems en el primero y 45 en el segundo, para aplicarse a empresas cerradas y a empresas funcionando. La diferencia fundamental de los dos cuestionarios es el tiempo verbal, ya que a la empresa cerrada se

le preguntaba en función de su última época de operaciones y a la empresa abierta se le preguntaba en presente. Cabe señalar que adicionalmente se preguntaba a las empresas abiertas si sentían que su empresa estaba en riesgo de cerrar.

Diseño del instrumento

Para validar el cuestionario se verificó la validez del constructo, por medio de la revisión de la literatura, se seleccionaron los ítems basados en el modelo de análisis sistémico y estudio cualitativo realizado durante el 2016. Y por último se realizó la prueba piloto con 502 encuestas válidas y de esta manera se realizaron los ajustes finales al instrumento. Se utilizaron criterios de inclusión considerando así que el participante debería ser director (a) de una MYPE, se definió como director a la persona que toma la mayoría de las decisiones y para ser considerada una empresa de este tipo tiene que contar con un mínimo de 2 personas laborando y máximo 50 o 30 personas laborando si es sólo comercial. Cabe señalar que este estudio es parte de una investigación anual cuyos resultados se pueden ver en (Posada *et al.*, 2016; Aguilar, Posada y Peña, 2016; y Peña, Aguilar R y Posada, 2017).

Resultados

El trabajo muestra resultados importantes donde existe una aseveración positiva con respecto al nivel de satisfacción personal de los directores en una empresa abierta segura (EAS) que en una empresa abierta en riesgo de cerrar (EAR). Así como de las empresas cerradas (EC), empresa abierta (EA).

En la tabla, 1 se incluye la estadística descriptiva de los resultados de la variable Satisfacción Personal (SRS) del análisis sistémico (Posada, *et al.*, 2016). Esta variable corresponde a una sección del cuestionario de las preguntas 24 a la 40, excluyendo la 26 y 39.

Tabla 1. Estadística del análisis sistémico.

Variable	Media	Desv. Est.	Cronbach
SRS	3.85	0.764	0.812

Fuente: información calculada con el paquete PSY versión 1.1 (2019).

Hipótesis 1

De acuerdo a la primera hipótesis, se utilizó el análisis de varianza para predecir el grado de significancia de la satisfacción personal con las empresas en riesgo, posteriormente se hizo una prueba de medias para conocer la magnitud de derivaciones. Por esta razón se valora el tamaño de las derivaciones, mediante la prueba t de dos muestras de Welch, y la ponderación en términos de la de (Cohen, 1969) -es decir el número de desviaciones estándar de la muestra total que representa esta diferencia-, para hacerla comparable. Los resultados se pueden ver en la tabla 2.

Para valorar si existen diferencias significativas en el modo en el que están satisfechos con la organización los directores de empresas cerradas (EC) con las empresas abiertas que se sienten en riesgo de cerrar (EAR) y empresas abiertas que se sienten seguras (EAS). Para la primera predicción es que en general los directores de las empresas abiertas (EA) dan diferente importancia a estar satisfechos con la empresa, que los directores de (EC); para probarlo se hizo la ponderación de d de Cohen, (1969) en el que se encontró que al comparar las respuestas se encontraron diferencias significativas de 0.627.

Tabla 2. Tamaño de las derivaciones.

Comparación	μ_1	μ_2	$\mu_1 - \mu_2$	d Cohen	prueba t	p - valor
EA vs EC	3.972	3.493	0.479	0.627	t (13523)=49.6	0
EAS vs EAR	4.037	3.473	0.564	0.738	t (3541)=36.7	0
EAR vs EC	3.473	3.493	0.02	0.027	t (5118)=-1.2	0.231
EAS vs EC+EAR	4.037	3.488	0.549	0.718	t (20193)=63.5	0

Significancia: 0 ** 0.001 * 0.01 ** 0.05 ** 1

Fuente: información calculada con R versión 3.3.2 (2019).

La segunda predicción es que en los directores de las (EAS) se distinguen significativamente de los directores de (EAR); en el que se encontraron diferencias significativas de 0.738. La tercera predicción es que los directores de las (EAR) y los directores de las (EC) no difieren significativamente en la importancia que le dan al estar satisfechos con la empresa; para comprobarlo se encontraron diferencias significativas de 0.027. Por último, la cuarta predicción es que los directores de las (EAS) se distinguen

significativamente de los otros empresarios; para probarlo se combinaron en una sola categoría a los EC y EAR y en la discrepancia se encontraron diferencias significativas de 0.718.

Se puede ver por ejemplo que la media de la propia satisfacción personal con la empresa para la MYPE abierta era de 3.972 y la de la MYPE cerrada era 3.493; esto ponderado en una escala del 1 al 5. La diferencia estandarizada se puede ponderar en términos de la *d* de (Cohen, 1969) que mide mediante el número de desviaciones estándar de la muestra total que representa esta diferencia. Según, Thompson, (2004), una diferencia de 0.231 de magnitud puede ser relevante en un campo e irrelevante en otro; dado que el derivación que se analiza está en riesgo de las empresas -algo que afecta a la economía de los países- y que una ligera diferencia en el índice de supervivencia puede tener un impacto fuerte en este ámbito.

Hipótesis 2

Para la segunda hipótesis, se desarrolló un modelo de regresión que permite utilizar variables de cinco factores internos y externos con diversos tipos ideales para el análisis. En la tabla 3, se incluye la estadística descriptiva de los resultados por variable de las causas de cierre, correspondientes a las preguntas 43 y 44 del cuestionario. Siendo éstas positivas mayor a 0.7.

Tabla 3. Estadística de las causas de cierre.

Variable	Media	Desv. Est.	Cronbach
FIF (Factores Internos Financieros)	1.67	0.8	0.874
FIM (Factores Internos de Mercadotecnia)	1.57	0.7	0.760
FIP (Factores Internos Personales y Administrativos)	1.34	0.8	0.900
FEX (Factores Externos Económicos)	1.72	0.8	0.921
FET (Factores Externos Tecnológicos)	1.21	0.9	0.895

Fuente: información calculada con el paquete PSY versión 1.1 (2019).

Para contrastar la segunda hipótesis se evaluó con los cinco factores anteriores que perciben como amenazas o causa de cierre de los empresarios de la MYPE y considerando el tipo de empresa utilizando un modelo aditivo (ver tabla 4).

Tabla 4. Modelo aditivo generalizado de los factores de riesgo/causas de cierre en la propia satisfacción personal con la empresa.

Factores de riesgo	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	3.398	0.013	269.867	0.000
FIP.	0.031	0.008	4.080	0.000
FET.	0.063	0.005	11.806	0.000
FEX.	0.077	0.007	10.988	0.000
FIF.	-0.080	0.008	-10.312	0.000
FIM.	-0.008	0.008	-0.995	0.320
TE2AS	0.530	0.009	57.537	0.000
TE2AR	-0.037	0.015	-2.423	0.015

Fuente: Información calculada con el paquete MGCV versión 1.8-15 (2019).

En la tabla 5, se muestra un modelo aditivo en el que se incluyen como covariables la edad del director, la edad al cuadrado, el nivel de estudios, el nivel de estudios al cuadrado, el tamaño de la empresa y como variables *dummy* el estado civil (con pareja vs otros estados civiles).

Tabla 5. Modelo aditivo generalizado de los factores de riesgo/causas de cierre en la propia satisfacción personal con la empresa, con covariables.

	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	3.507	0.048	72.776	0.000
Edad	-0.007	0.002	-3.688	0.000
Edad2	0.086	0.021	4.124	0.000
Edu	-0.002	0.005	-0.505	0.614
Edu2	0.001	0.000	3.097	0.002
ECivC1	-0.001	0.009	-0.060	0.952
Tam	0.012	0.001	15.082	0.000

Fuente: Información calculada con el paquete MGCV versión 1.8-15 (2019).

Conforme al modelo aditivo con sus respectivas covariables generalizando los factores de riesgo en el nivel de estudios (Edu) arrojó un valor de 0.614 lo que significa que para los empresarios es muy importante contar con una preparación académica

con 11 años en promedio de estudios (ligeramente superior a la población en general) de acuerdo a la investigación anual cuyos resultados se pueden ver en (Posada, 2016), (Posada, *et al.*, 2016) ya que esto influye en su vida personal y por ende en la satisfacción propia, y como variables *dummy* el estado civil (ECivC1) un 60.2% son casados, 2.3% solteros, 8% unión libre, 2.2% divorciados y 2.7% viudos; reflejando un valor alto de 0.952; esto quiere decir que los empresarios le dan preferencia a tener una relación de pareja estable lo que aumenta su estado emocional positivo y como consecuencia una mejor satisfacción personal en su vida diaria.

Conclusiones

Se puede tener una perspectiva clara donde los empresarios que actualmente tienen una empresa abierta y aquellos con empresas que cerraron están más satisfechos. Para la segunda predicción los directores de las empresas abiertas seguras, sí existen diferencias significativas sintiéndose más seguros que de los de empresas abiertas con riesgo. En la tercera predicción los directores de las empresas abiertas con riesgo tienden a darle una mayor importancia a la propia satisfacción personal con la empresa cerrada; y por último para los directores de las empresas abiertas seguras sí se distinguen significativamente de otros empresarios. De acuerdo a las amenazas o causas de cierre de los empresarios se puede percibir que los factores con mayor riesgo se observan los internos financieros; así como los personales y de administración; pero los de mercadotecnia resaltan aún más. En consecuencia, es importante estar en miras de lo que pudiera pasar, recordando que el factor financiero es muy importante para el buen funcionamiento de la empresa; así como el factor de mercadotecnia que evalúa el comportamiento de los clientes, los factores personales y administrativos son la base de los recursos humanos y los factores externos como el tecnológico es la finalidad para futuro comprometedor, dando como respuesta que entre más eficaz sea la empresa, mejores resultados se darán, por consiguiente se considera que las empresas abiertas, aprovechan mejor las oportunidades que el mercado ofrece, y con ello se refleja la satisfacción y el compromiso del empresario para aspirar a ser cada día más competitivos, en cambio las que están a punto de cerrar, tienen cierta incertidumbre por diversos factores ya mencionados y es necesario no mentalizarse solo a sobrevivir, sino esforzarse para mejorar cada día su negocio.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, R, Posada, V. y Peña, A. (2016). *El estrés y su impacto en la productividad: Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México*. México: Pearson Educación.
- Artz, B. (2008). *Essays in job satisfaction*. Doctoral Dissertation. (M. University of Wisconsin, Ed.).
- Barkham, R. (1994). "Entrepreneurial characteristics and the size of the new firm: a model and an econometric test". *Small Business Economics*, 6(2), 117-125.
- Bekele, E y Worku, Z. (2008). *Factors that affect the long-term survival of micro, small and medium enterprises in Ethiopia*. doi:. *South African Journal of Economics*, 76(3), 548-568. doi:10.1111/j.1813-6982.2008.00207.x.
- Betancurt, D y López , J. (2007). *Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control interno y de administrar las PYMEs del eje cafetero*. *Disertación de tesis*. (U. T. Industrial, Ed.) Pereira.
- Chirinos, A., Luna, C., Rojas , N y Alvarado , D. (2019). *Tendencias en la investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica*. En *Emprendimiento sostenible: una visión latinoamericana*. (Vol. 6). Obtenido de <https://www.alinin.org/alininwp/wp-content/uploads/2019/10/Tendencias-en-la>
- Chiware, E & Dick, A. (2008). *Information Needs and Information Seeking Patterns of Small, Medium and Micro Enterprises in Namibia*. *Information Development*, 24(1), 24-36. doi:10.1177/0266666907087694.
- Cohen, J. (1969). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (A. Press., Ed.)
- Diener, E y Biswas, R. (2002). *¿El dinero aumentará el bienestar subjetivo?* *Social Indicators Research*, 57, 119-169. doi:10.1023 / A: 1014411319119.

- Fisher, C. (2000). "Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?". *Journal of Organizational Behavior*, 21 (2), 185-202. doi:10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2185::AID-JOB34 3.0.CO;2-M.
- Hadjimanolis, A. (1999). *Barriers to innovation for SMEs in a small less developed country (Cyprus)*. *Technovation*, 19(9), 561-570. doi:10.1016/S0166-4972(99)00034-6.
- Hagerty, M & Veenhoven, R. (2003). *Social Indicators Research*, 64(1), 1-27. Obtenido de <https://doi.org/10.1023/A:1024790530822>.
- Hernández, S., Fernández, C y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta. ed.)*. Mc. Graw Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Hezberg, F & Mausner, B. (1959). *The motivation to Work*. New York: Wiley.
- INEGI. (13 de Julio de 2016). *Estadísticas detalladas sobre las micro, pequeñas y medianas empresas en el país*. Obtenido de inegi.org.mx: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016_07_02.pdf
- Kahneman, D & Deaton, A. (2010). "High income improves evaluation of life but not emotional well-being". *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 107 (38), 16489-16493. doi:10.1073/pnas.1011492107.
- Lozano, M. (2019). *Tendencias en la investigación universitaria. una visión desde Latinoamérica*. Cap. V. Costos ocultos, una herramienta para la competitividad de las empresas constructoras. . 6, 85. Obtenido de <https://www.alinin.org/alininwp/wp-content/u>.
- Man, T., Lau, T y Chan, K. (2002). *The competitiveness of small and medium enterprises*. *Journal of Business Venturing*, 17(2), 123-142. doi:10.1016/S0883-9026(00)00058-6.

- Mayoral, L., Salvador, C y Álvarez, S. (2012). “*El impacto de la satisfacción vital en la autoeficacia emprendedora: un estudio exploratorio en Argentina*”. *Técnica Administrativa*, 1 (11). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a2.htm>.
- Mayson, S. (2011). *A Review Essay of Ethics in Small and Medium Sized Enterprises: A Global Commentary*, edited by Laura J. Spence & Mollie Painter-Morland (Dordrecht, Netherlands: Springer, 2010. *Business & Society*,, 50(4), 696-702.
- Meléndez, J., Aleixandre, M. y Saez, N. (1993). *Análisis de la evolución de la satisfacción marital durante el periodo de la edad adulta y tercera edad. 2nd International Conference of Psychological InteCommunity Intervention*. , alencia, 11 a 14 de Julio de 1993. <http://www.uv.es/~melendez/envejecimiento/Cong%20Evo%20satisP%20marital.pdf>.
- Meyer, J. (1997). “*Three Component conceptualization of organizational commitment*”. *Management Review*. (Núm. 1.), pp. 61-89.
- Obregón, D. (2008). *Institucionalismo y Desarrollo*. En *Pensamiento Universitario Iberoamericano*. México.
- Papulova, Z y Mokros, M. (2007). *Importance of managerial skills and knowledge in management for small entrepreneurs*. . *E-Leader, Prague*, 1-8. doi:10.1016/S2212-5671(14)00039-2.
- Peña, A., Aguilar R., y Posada, V. (2017). *Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa, un análisis comparativo entre empresas activas e inactivas*. Caso San Juan del Río, Querétaro. México: Pearson.
- Posada, A. (2016). *Análisis Sistémico de la Micro y Pequeña Empresa en México*. (1), 317.

- Posada, R y Cuauhtémoc, O. (2012). *La felicidad como elemento del desarrollo sostenible desde la organización. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, 10(37), 83-94.*
- Posada, R., Aguilar, R. y Peña, A. (2016). *Análisis Sistémico de la micro y pequeña empresa en México.* (Pearson, Ed.) México: Pearson.
- Ramírez, C. (2010). *La estabilidad macroeconómica y las micro, pequeñas y medianas empresas en México. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 531-547.*
- Roure, J & Maidique, M. (1986). *Linking prefunding factors and high-technology venture success: An exploratory study. Journal of Business Venturing, 1(3), 295-306.* doi:10.1016/0883-9026(86)90006-6.
- Sánchez, B. (2007). *La necesidad de logro y la experiencia del emprendedor: elementos clave en el crecimiento de la nueva empresa. Revista de Contabilidad y Dirección, 5, 121-138.* Obtenido de [accid.org: http://www.accid.org/revista/documents/RCD5_castellano_121.pdf](http://www.accid.org/revista/documents/RCD5_castellano_121.pdf).
- Sarwar, A. (2011). *“Impact of Employee Empowerment on Employee’s Job Satisfaction and Commitment with the Organization.* (Interdisciplinary”. *Journal of Contemporary Research In Business, Ed.) Vol. 3(Núm. 2), pp. 664-683.*
- Shigehiro, O., Selin, K y Ed, D. (2011). *Income Inequality and Happiness. Sage Journals, 22(9), 1095-1100.* Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0956797611417262>.
- Solyomossy, E. (1997). *“Push/pull motivation: does it matter in venture performance?”.* *Frontiers of Entrepreneurship Research, 204-217, pp.*
- Thompson, B. (2004). *Complementary methods for research in education.* (G. C. J. Green, Ed.) *Research synthesis: Effect sizes.*

- Torres, V. (2007). *Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral*. Recuperado el 03 de 07 de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml>.
- Vega, R. (1998). *Psicología de las Organizaciones: Proceso de socialización y compromiso con la empresa*. P. 27. Amarú, Salamanca.
- Verhees, F & Meulenbergh, M. (2004). *Market Orientation, Innovativeness, Product Innovation, and Performance in Small Firms*. *Journal of Small Business Management*, 42(2), 134-154. doi:10.1111/j.1540-627X.2004.00102.x.
- Victoria, B., Mendoza, G y Rivelino, B. (2018). *Gestión del conocimiento*. Perspectiva Multidisciplinaria. En *Análisis de los costos directos subjetivos de las empresas del sector de la construcción habitacional como consecuencia de los accidentes laborales en Neiva – Huila - Colombia* (Vol. 9). Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago "Jesús María".
- Vite, P. (2000). *La corrosión del carácter*. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo de Richard Senett*. *Redalyc.org*, 229-232 <http://www.redalyc.org/pdf/3050/305026537011.pdf>.
- Vroom, V y Deci, E. (1979). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas. S.A de C.V.

CAPÍTULO XVI

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO ESPECIAL TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA

Ivan J. Sánchez

MSc. en Gerencia Empresarial Universidad de la Guajira. Correo electrónico: ijsanchez@uniguajira.edu.co.

José A. Sánchez

Doctor en Ciencias Gerenciales. Universidad de la Guajira. Correo electrónico: jsanchez@uniguajira.edu.co.

Ivette Pinedo

MSc Maestría en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible .Universidad de la Guajira. Correo electrónico: pinedopublicidad@gmail.com.

Resumen

El propósito de la presente investigación fue identificar los principios de la calidad del servicio en el sector hotelero en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha. Metodológicamente; el enfoque de investigación es un paradigma cuantitativo, enfoque positivista, método hipotético deductivo, tipo de investigación descriptivo, diseño no experimental, transaccional, de campo. La población fue de 60 gerentes de los hoteles del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, aplicando un muestreo opinático representativo de 55 sujetos. Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario de 33 ítems para medir la variable calidad de servicio, estando validado por el juicio de 7 expertos, la confiabilidad fue de 0,96, es decir 96% de fiabilidad. El análisis de la información se realizó aplicando la estadística descriptiva, apoyado en el cálculo de frecuencias tanto absolutas como relativas y la media como medida de tendencia central. Como resultado se obtuvo la medianamente adecuada calidad de servicios de los hoteles del distrito. A manera de conclusión el objetivo relativo a identificar los principios de la Calidad del Servicio en el sector hotelero en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, y en correspondencia con los resultados se concluyó que en dichas organizaciones los roles de liderazgo aportan poco para lograr una cultura orientada hacia el cliente. Así, como los niveles de compromiso y la conducta orientada al cliente se muestran poco adecuados respecto las expectativas de los clientes.

Palabras clave: calidad de servicio, estrategia, desarrollo y sector hotelero.

PRINCIPLES OF SERVICE QUALITY IN THE HOTEL SECTOR IN THE SPECIAL TOURIST AND CULTURAL DISTRICT OF RIOHACHA

Abstract

The purpose of this research was to identify the principles of service quality in the hotel sector in the Special Tourist and Cultural District. Methodologically; the research approach is a quantitative paradigm, positivist approach, deductive hypothetical method, descriptive research type, non-experimental design, transactional, field. The population was 60 hotel managers from the special tourist and cultural district of Riohacha, applying a representative opinion sample of 55 subjects. For the data collection, a survey technique and a 33-item questionnaire were used as an instrument to measure the variable quality of service, being validated by the judgment of 7 experts. The reliability was 0.96, that is, 96% reliability. The analysis of the information was carried out applying descriptive statistics, supported by the calculation of both absolute and relative frequencies and the mean as a measure of central tendency. As a result, the service quality of the hotels in the district was found to be moderately adequate. As an objective conclusion regarding the identification of the principles of Quality of Service in the hotel sector in the Special Tourist and Cultural District of Riohacha, and in correspondence with the results, it is concluded that in these organizations the leadership roles contribute little to achieving a customer-oriented culture, as well as the levels of commitment and the customer-oriented behavior are shown to be inadequate with respect to the expectations of the clients.

Keywords: development and hotel sector, quality of service, strategy.

Introducción

Las organizaciones evolucionan con el transcurso del tiempo, esto conlleva a un proceso implícito de adaptación a las nuevas exigencias de un mercado cambiante, convirtiendo el quehacer de ellas en fuente de ventajas competitivas, a fin de aplicar estrategias que favorezcan la rentabilidad, imagen y confianza en el mercado donde se desenvuelve; para ello requiere de un talento humano comprometido en la construcción de empresas más humanas donde tanto el cliente interno como el externo, son la prioridad para alcanzar los objetivos planteados.

Es de este modo como se infiere, que las transformaciones estructurales de la economía, la sociedad, la cultura y la política, entre otros ámbitos de desarrollo de las empresas en el mercado global, implica la práctica de tendencias estratégicas para la

sostenibilidad económica, competitiva y social. Ahora bien, las empresas del sector hotelero, para ser competitivas, requiere de insertar un elemento esencial en sus procesos, tal es el caso la calidad de servicio, siendo la calidad de servicio, el motor dinamizador de la cadena de valor de la actividad turística, y sin lugar a dudas, un propósito que configura sus efectos es la satisfacción del cliente, lo cual siendo así convierte la región en un destino confiable y acogedor para regresar y referenciar por los viajeros, y la empodera como una ciudad turística.

Las ciudades turísticas tienen la responsabilidad y compromiso de aportar a la calidad de vida de los habitantes, incentivando sus ingresos al desarrollo económico, generando competitividad y satisfacción de las necesidades cubiertas de los visitantes. Por tanto, dicha responsabilidad, no es solo responsabilidad del sector hotelero, sino que se requiere de aliados estratégicos, como el estado y la gestión de gobierno local para integrarse y trabajar en equipo para lograr el sostenimiento de la ciudad como destino turístico.

En tal sentido, los hoteles deben identificar los aspectos claves a considerar la satisfacción del visitante, pudiendo desde su percepción clasificar los criterios que lo inducen a recibir un servicio con calidad, pues de esta manera se realizan propuestas de mejora que permitirán implementar y sostener estrategias efectivas en la calidad de los servicios, y con ello contribuir en la articulación de todos los actores involucrados para alcanzar la sostenibilidad del turismo, generando ingresos e incremento de la calidad de vida de los habitantes y con ello el bienestar de todos.

Dentro de este orden de ideas, la calidad del servicio, es un término defendido e incorporado como un modelo estratégico que aporta valor a la actividad hotelera en los últimos veinte años, dada la necesidad de ser competitivos a través del crecimiento de la actividad, a nivel mundial donde Colombia no es excluyente, y en particular aquellos hoteles, en el cual su función económica está asentada en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha, donde la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado, la ha llevado a plantearse acciones que den respuestas a los requerimientos de un turista exigente de talla mundial.

De tal manera, que para el turista, no solo es importante la ciudad como producto o destino para cubrir sus exigencias, sino la incorporación de la calidad de servicio como la esencia de las experiencias generadas de la visita, debido a que sus exigencias lo llevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Si bien es cierto, hablar de satisfacción comprende el resultado de la calidad, la cual está asociado a los efectos percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel.

Planteamiento del problema

La tendencia del sector hotelero y turístico es creciente a nivel mundial, donde cada día son más las personas que por razones de esparcimiento, recreación, descanso, exploración, busca conocer otros lugares, para tener nuevas experiencias a través del disfrute del explorar espacios tanto naturales como urbanos, rurales, comunitarios, los cuales lo llevan a combinar el descanso, el conocer e incluso por razones salud, entre otros, a despertar el interés por la curiosidad de descubrir sitios, e interactuar con otras gentes, más allá de su horizonte, constituyendo, de este modo el turismo en un producto de consumos cotidianos.

De acuerdo a datos de la Organización Mundial del Turismo, (OMT) 2019, el sector turístico, que representa hasta un 10 % del PIB y el empleo mundial, hace que sea esencial aprovechar todo su potencial. No obstante, los participantes en el 13° período de sesiones de la importante Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD XIII) hicieron hincapié en el papel del turismo como sector de servicios vital, que contribuye al PIB y al empleo de países desarrollados y en desarrollo.

Es allí donde a través de los datos planteados por la OMT (2019), lleva a reflexionar sobre el papel que en la actualidad cumple la actividad turística en los diversos países que focalizan su atención en el turismo, como un potencial que dinamiza sus economías. De acuerdo con García (2018), el alojamiento es uno de los servicios dentro de los sectores turísticos que más ha cambiado en los últimos años y ello se debe como ya se expuso, a los gustos y necesidades de turistas y empresarios, además, a los canales de distribución y a la plataforma de economía colaborativa. Para este analista, tres son los factores que han influido en las tendencias del sector hotelero: la diversificación de los turistas internacionales cada vez más heterogéneos; el cambio generacional en la población

que influye en nuevos conceptos diferentes de viajar y hacer turismo y los cambios en los gustos de los turistas quienes se muestran más interesados en familiarizarse con la cultura y otras particularidades del lugar de destino.

Esto deriva en la necesidad de fortalecer la calidad en la prestación del servicio. Aunado a ello se observa una diferenciación en los precios en función del tipo de servicio y la calidad con la que se ejecuta el mismo en comparación con hoteles de más calidad en otras ciudades del país; igualmente aún no se encuentran adaptados tecnológicamente; con respecto al perfil ocupacional también muestra sus limitaciones.

Por otro lado, los niveles de los hoteles en Riohacha no están definidos, es decir, no han realizado el cumplimiento de requisitos legales establecidos en la ley 300 (1991), artículo 61, relacionada con la Política de turismo cultural de Colombia donde se ubican las regiones y se identifican plenamente como prestadores de servicios turísticos. Se identifican solo (60) sesenta hoteles catalogados como categoría media, los cuales hospedan 4,8 personas en promedio por habitación y solo unos cuantos tienen cierto grado de posicionamiento a nivel nacional, (López y Serrano, 2001).

Probablemente, los cambios en la dinámica del sector hotelero, no van acorde con las tendencias actuales de esta industria; careciendo tal vez de estrategias para brindar el confort, la comodidad e innovación requeridas por los clientes, y ser competitivos. Según el estudio de los autores citados, solo el 26,15% de los encuestados en hoteles de Riohacha, adquiere equipos de menaje e insumos para la operación del restaurante y el 13,85% de los establecimientos participantes manifestó no adquirir útiles e implementos de aseo; así mismo reportan que el 41,54% otorga el uniforme para la realización de sus actividades.

Los anteriores factores pueden llegar a incidir negativamente en la calidad del servicio y satisfacción de los clientes, sobre todo para quienes buscan vivir una experiencia particular y personalizada, donde se desea sentirse como menores turista y más locales, recibiendo valor agregado. Ante la falta de una filosofía de la calidad posiblemente, la industria hotelera estaría exponiéndose a los riesgos de perder visibilidad y viabilidad al encontrarse relacionada directamente con la satisfacción del usuario.

Se sabe que el concepto de calidad aplicado al sector hotelero viene creciendo en importancia. Estudios como los realizados por Olorunniwo, (citado por Santomá y Costa, (2007), justifican la necesidad de imponer políticas de calidad en los establecimientos hoteleros, si se tiene en cuenta que existe “una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior” (p. 4). En efecto no existe calidad sin servicios.

La calidad del servicio, se encuentra presente en muchas organizaciones, siendo adoptada como una estrategia de éxito en los negocios. Concepto con el que se busca el perfeccionamiento de las formas de satisfacción de las necesidades humanas (Vargas y Aldana, 2011). En esa dirección, la calidad se define como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o latentes ... de los clientes..., escogiendo un nivel de excelencia” (p. 10).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la calidad del servicio aplicada a la empresa hotelera puede ser entendida como aquellos atributos de los productos o servicios que supera las expectativas de sus clientes. Sin embargo, como señala Varela y otros (citado por Daza, 2013), “es posible que por diversas razones un prestador no cumpla con las expectativas del cliente y esto lo lleve a tener una imagen negativa y a que definitivamente corte sus relaciones con el proveedor”. (p. 267).

Bajo esa premisa y teniendo en cuenta, las limitaciones de infraestructura física, tecnológica y de recurso humano, así como de planificación y de otras habilidades gerenciales en la cadena de valor para brindar una oferta hotelera con calidad en el Distrito de Riohacha, se presume la existencia de la no conformidad en algunos servicios los cuales son expresados mediante quejas y reclamos, trayendo como consecuencia pérdida de la credibilidad, deterioro de la imagen organizacional, de fidelización y por consiguiente competitividad.

Otro de los aspectos que merecen mención es quizá el escaso valor añadido del servicio hotelero para darle status al cliente y vínculo personal con éste, requiriendo de un trato amable, oportuno y hospitalario. Se señala que consumidores satisfechos

compran más veces, lo que ayuda al crecimiento de la empresa y a mejorar el entorno laboral interno.

Justificación

De acuerdo a la revisión documental previa y contextualización del problema, el crecimiento en sector hotelero de Riohacha es lento comparado con otras ciudades de Colombia, sin que logre hacerse visible dentro del ranking de competitividad. No obstante, el panorama parece ser promisorio al haberle elevado a la categoría de Distrito Especial Turístico y Cultural; lo que implica asumir una serie de retos y desafíos; entre ellos, suplir las necesidades de sus clientes y garantizar valor agregado.

En efecto, al analizar la calidad del servicio como estrategia de desarrollo en el sector hotelero en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, se pueden analizar escenarios posibles que contribuyan a transformar las debilidades en fortalezas, pudiendo desde el escenario geográfico, social y económico establecer estrategias que contribuyan a su desarrollo de manera sostenible. De este modo, resulta importante contar con un estudio de las posibles variables que puedan limitar dicho crecimiento.

Al realizar la revisión conceptual y teórica de las variables objeto de análisis, se pueden estudiar aspectos relevantes que sirvan de fundamento para lograr una aproximación al fenómeno de la calidad del servicio para el desarrollo del sector hotelero; de este modo la presente investigación, puede aportar elementos de juicios para la comprensión de la percepción de la calidad del servicio de alojamiento en el Distrito de Riohacha, permitiendo identificar los mecanismos pertinentes para la mejora continua; razón por la cual los aspectos contemplados en el estudio, subyace de la consulta de información de autores relevantes sobre el tema.

De manera práctica, sirve como un documento de referencia para hoteleros, administradores, planificadores y tomadores de decisiones interesados en esta temática y como fuente de consulta para orientar su gestión hacia la puesta en marcha de una cultura de la calidad del servicio como estrategia de desarrollo sostenibilidad de este sector; pudiendo cumplir los lineamientos planteados, transformándose en desarrollo económico y social, y calidad de vida para el Municipio.

Contexto teórico

Principios de la calidad de servicio

Parasuraman & Zeithaml (1985), mencionan que una nueva forma de hacer negocios se abre paso. Aquellos que la han elegido trabajan duro para colocar a los clientes en el genuino centro de todo el negocio. La centralidad en el cliente es un enfoque holístico para ofrecer productos y servicios a clientes que buscan una experiencia de primera clase antes, durante y después de su compra. Un negocio centrado en el cliente triunfa brindando mejores experiencias que sus competidores directos.

Existen ciertos aspectos importantes que las empresas que practican la centralidad en el cliente dominan:

- a) Conocen a sus clientes.
- b) Diseñan experiencias centradas en sus clientes.
- c) Evalúan y siguen métricas enfocadas en sus clientes.
- d) Empoderan al equipo para brindar una experiencia centrada en el cliente.

Armados con estos conceptos en mente, trabajan para hacer toda la experiencia agradable para sus clientes. Este es el foco central de su plan de negocios. Emplean la retro-alimentación para optimizar de forma continua la experiencia. Ajustan con pasión cada detalle.

La centralidad en el cliente es una estrategia de diferenciación competitiva cuyo objetivo es alinear a todas las áreas de la empresa, con las necesidades y deseos de sus clientes. Se vale de brindar una experiencia de cliente superior como principal factor diferencial. Como toda estrategia, en el largo plazo permite maximizar los beneficios del negocio basada en el poder de tener clientes fieles.

Conocer a los clientes es la habilidad de identificar a quién le quieres vender y qué es lo quieren comprar. Muchas empresas creen que conocen a sus clientes. En realidad, sólo

manejan una imagen superficial o fragmentada de éstos. El conocimiento que necesitan es mucho más profundo. Necesitas saber cuáles son sus necesidades, lo que buscan. Lo más relevante es saber cuáles son sus deseos, hábitos, intereses y motivaciones. Comprender cual es el tipo de personas que admiran, lo que aspiran, desprecian, temen y aprecian.

En ese sentido, un negocio centrado en el cliente cuenta con un perfil biográfico, demográfico, circunstancial y psicológico de sus clientes. Esta información es clave para poder satisfacer sus necesidades. Para ello, emplean en el día a día herramientas como la definición de Arquetipos de Cliente o Personas. Armados de este conocimiento pueden diseñar mensajes, ofertas, productos y servicios que se ajusten a las motivaciones y necesidades particulares de sus clientes (Lovelockn y Wirtz, 2008). El servicio al cliente requiere alto nivel de compromiso del equipo humano ya que éste es quién interpreta las necesidades del cliente y es la puerta de la construcción de la percepción de los usuarios del servicio respecto al cumplimiento de la oferta.

En ese sentido y de acuerdo a lo plantado por Manciaux (2003), es necesario mantener motivado al personal con el compromiso hacia la tarea emprendida, estimulando el desarrollo para la consecución de una meta por muy simple que esta sea. Sólo revalorizando el rol que cada miembro de la compleja maquinaria empresarial cumple desde su humilde lugar, se logrará la optimización de los recursos humanos en su totalidad. Sin embargo, esto no sería posible si no se mantiene una comunicación fluida de tipo horizontal, para que ninguno de los miembros o grupos de trabajo pierdan de vista los objetivos finales y se sientan parte de un mismo proyecto.

Por lo antes planteado, posiblemente deba fomentarse la conducta proactiva en la búsqueda de nuevos caminos para lograr las metas, brindando una atenta escucha a las diversas propuestas, aunque se debe ser pragmático y disciplinado al momento de ejecutar lo planificado. Del mismo modo, debe motivarse al personal hacia el logro de las metas consensuadas, priorizando el correcto manejo de la información.

En cuanto al liderazgo, Maldonado (2009), explica que éste ha sido un tema tratado desde diferentes puntos de vista, sin embargo, el liderazgo es considerado uno de los

factores que influyen en el clima organizacional y es una pieza clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Covey (2010) considera que el liderazgo se enmarca en la capacidad para negociar, para tomar las mejores decisiones, es parte de la personalidad por lo que define el estilo del líder y sus posibilidades para obtener resultados con un alto nivel de desempeño. Cada tipo de liderazgo genera consecuencias que afectan la estructura y la calidad en la respuesta de una organización.

Fiedler (citado por Kreitner y Kinicki, (1997) plantea que el liderazgo es subjetivo, pero determina las relaciones de poder entre el líder y los miembros del grupo. Tal consideración se complementa con lo expresado por Robbins y Judge (2009), quienes definen al liderazgo como la capacidad de cumplir metas de la organización mediante la influencia comunicativa y personal entre los miembros de los grupos de trabajo.

Metodología

La investigación en desarrollo suscribe desde los elementos planteados en la investigación de tipo descriptiva, caracterizando los hechos de la variable, calidad de servicio desde los hechos reales presente en el fenómeno de estudio. A este respecto, Tamayo y Tamayo (2010), señala que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, así como la comprensión de procesos o de los fenómenos, establece el autor que este tipo de estudio se fundamenta en la interpretación correcta de los fenómenos o hechos que suceden en la actualidad para llegar a las conclusiones dominantes de las variables objeto de estudio, del mismo modo mencionan, Hernández, Fernández y Baptista (2010), que los estudios descriptivos son aquellos que se orientan a describir las características o propiedades más importantes de las variables en estudio.

Población, la muestra, el baremo de interpretación de resultados

En el presente estudio, se empleó el muestreo opinático o intensional, donde a criterio del investigador, se seleccionaron 60 hoteles asentados en el espacio geográfico del distrito objeto de estudio, sin embargo se excluyeron a 5 de los gerentes, por abstenerse a responder el cuestionario suministrado para conocer su percepción acerca

de la variable calidad de servicio en el sector hotelero del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, manifestando ser encargados de la empresa, a pesar de ocupar el cargo de gerente. Para Arias (2012), el muestreo intencional u opinático, consiste en este caso que los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. En la tabla 1, se puede observar el baremo utilizado para la interpretación de los resultados de esta investigación.

Tabla 1. Baremo de interpretación de los resultados.

Rango	Significado de la interpretación
$1,00 \leq x - 1,79$	Inadecuado
$1,80 \leq x - 2,59$	Medianamente inadecuado
$2,60 \leq x - 3,39$	Muy poco adecuado
$3,40 \leq x - 4,19$	Medianamente adecuado
$4,20 \leq x - 5,00$	Adecuado

Fuente: elaboración propia (2019).

Resultados

Como se puede observar en la tabla 2, en relación al indicador “centrado en el cliente”, y en opinión de la muestra encuestada, el 10% consideran que el servicio prestado está orientado a satisfacer a los clientes de forma adecuada, otro 53% señaló que está medianamente adecuado, mientras que el 23% de los encuestados aportó que dicha orientación al cliente la categorizan como muy poco adecuado, un 12% con medianamente inadecuado y un 2% inadecuada. Al observar la media aritmética calculada de 3,54, comparándola con el baremo de interpretación de datos promedios se categoriza como “muy poco adecuado” en su rango medio, infiriendo que el servicio prestado medianamente está centrado hacia los clientes en las empresas del sector hotelero en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Respecto al indicador “compromiso”, los resultados muestran que el 10% de los encuestados consideraron que es adecuado para la prestación del servicio, un 53% manifiesta medianamente adecuado, mientras que el 23% opinan muy poco adecuado, un 12% se manifiesta medianamente inadecuado el compromiso para la atención del cliente

en dichas instituciones y un 2% de la muestra opina como inadecuado. Al comparar la media aritmética calculada de 3,57 con el baremo se categorizó al igual que el indicador anterior como “muy poco adecuado”.

Resultados contrarios se encontraron con el indicador “liderazgo”, el cual fue percibido por el 1% de la población encuestada como adecuado, el 13% opina que es medianamente adecuado, para 41% de las personas encuestadas consideraron muy poco adecuado el liderazgo se refuerza en el servicio prestado. Por otro lado, el 37% plantea como medianamente inadecuado el liderazgo presente y un 8% manifiesta que es inadecuado. En cuanto al valor promedio arrojado, se obtuvo que la media aritmética fue de 2,80, la cual al compararla con el baremo se categoriza en el nivel de “muy poco adecuado”.

De acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión “principios de la calidad de servicio” arrojó una media aritmética de 3,30 la cual se infiere con el baremo diseñado que estos están en la categoría de “muy poco adecuado” para población de las instituciones objeto de estudio. Al respecto Quintero (2018), expresa que las empresas que se comprometen con una estrategia centrada en el cliente a través de la pasión y consideran que sin el cliente no pueden tener éxito en el mundo de los negocios. Aprenden a ver el mundo a través de los ojos de sus clientes.

Tabla 2. Principios de la calidad de servicio.

Indicadores ----->			Centrado en el cliente		Compromiso		Liderazgo		
Población ----->									
Categorías según el Baremo	Rangos de las categorías		Escala	F.A	F.R.%	F.A	F.R.%	F.A	F.R.%
Adecuado	4,20	5	5	5	10%	5	10%	1	1%
Medianamente Adecuado	3,40	4,19	4	29	53%	29	53%	7	13%
Muy poco adecuado	2,60	3,39	3	13	23%	13	23%	22	41%
Medianamente inadecuado	1,80	2,59	2	7	12%	7	12%	20	37%
Inadecuado	1,00	1,79	1	1	2%	1	2%	4	8%
Total respuestas				55	100%	55	100%	55	100%
Promedio Indicador			3,54		3,57		2,80		
Promedio Dimensión			3,30						

Fuente: elaboración propia (2019).

Las empresas que se centran en dicha estrategia, se enfocan en lo que el cliente quiere y necesita, desarrollando su oferta de valor entorno a eso. Construyen relaciones diseñadas para maximizar la experiencia del cliente. Analizan, planifican e implementan una estrategia cuidadosamente formulada que, sin lugar a duda, considera cuatro aspectos claves con esos conocimientos trabajan para hacer toda la experiencia agradable y satisfactoria para los clientes.

Conclusiones

Para dar respuesta al objetivo del estudio relacionado con identificar los principios de la Calidad del Servicio en el sector hotelero en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, y en correspondencia con los resultados, se concluye que en dichas organizaciones los roles de liderazgo aportan poco a lograr una cultura orientada hacia el cliente, así como los niveles de compromiso y la conducta orientada al cliente se muestran poco adecuados respecto las expectativas de los clientes. Esto repercute en el poco fortalecimiento de la cultura turística del Distrito, alejándose de la orientación y política pública hacia el mejoramiento de la productiva del gobierno regional.

Así mismo, se recomienda diseñar programas de intervención orientados a fortalecer los roles de liderazgo que puedan incrementar los niveles de compromiso hacia la prestación del servicio. Para ello, es necesario que se desarrollen estudios de satisfacción de los clientes y de colaboradores internos que permitan establecer las dimensiones para el desarrollo y fortalecimiento del compromiso y liderazgo que logre comportamientos centrados en el cliente.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación, 6ta Edición*. Editorial Episteme Venezuela.
- Covey, S. (2010). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Bogotá: Editorial Planeta Colombia S.A.
- Daza, J. (2013). *Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros*. Criterio Libre (19), julio -diciembre de 2013, pp.263-280.

- García, E. (2018). *Clima organizacional en estaciones de servicio de la Goajira colombiana*. Consensus (Santiago)- Revista Interdisciplinaria de Investigación.
- García, J., Durán, E., Parra, M. y García, E. (2017). *Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior; Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Enfoques y Perspectivas*. Barranquilla-Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. 327-353.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. Quinta edición.
- Kreitner y Kinicki. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid España Editorial MG Graw Hill.
- López, M y Serrano, A. (2001). *Dimensiones y medición de la calidad del servicio en empresas hoteleras*. Revista Colombiana de Marketing, 3.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2008). *Marketing de servicios*. Madrid: Prentice-Hall
- Maldonado, J. (2009). *Administración y recursos técnicos*. Trillas. México.
- Manciaux, M. (2003). *La resiliencia: resistir y rehacerse*. Gedisa, España.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. & Udo, G. (2006). *Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 20 No. 1, pp. 59-72. <https://doi.org/10.1108/08876040610646581>.
- Parasuraman, A y Zeithaml, V. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Quintero, G. (2018). *Beneficios y Motivación de los Empleados en las organizaciones modernas*. Consensus (Santiago)- Revista Interdisciplinaria De Investigación,

1(2), 43-52. Recuperado a partir de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/11>.

Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional, Naucalpan de Juárez, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 13ª edición.*

Santoma R y Costa G. (2007) *Revista de Análisis Turístico, n° 3, pp. 27-44.*

Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica.* México: Editorial Limusa.

Varela, C., Vázquez, R., Iglesias, V. (2009). *Comportamiento de abandono de la relación de un cliente con la empresa en un contexto de fallo y recuperación del servicio.* Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, Vol. 40, pp. 143-170. Recuperado el 10/03/2013, de: www.acede.org/fotos/pdf/art287_40.5.pdf.

Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio.* (3ª. ed.). Bogotá: Universidad de La Sabana DOI:

Vargas, M y Aldana L. (2011). *Calidad y servicio.*(3era Edición) Universidad de la Sábana, ISBN: 978958120391-8.

CAPÍTULO XVII

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y COSTO BASADO EN ACTIVIDADES A PARTIR DE LA FORMACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL CONTABLE

Osmany Pérez Barral

Doctor en Ciencias Económicas. Presidente de la Asociación Iberoamericana de Contabilidad de Gestión del Ecuador. Coordinador de Investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato; Docente-Investigador de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Mónica del Rocío Alarcón Quinapanta

Doctora en Ciencia Técnicas. Docente- Investigadora de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Investigadora de proyectos en redes de investigación. Miembro del Comité Científico de XII Congreso Iberoamericano de Contabilidad y Gestión.

Verónica Leonor Peñaloza López

Docente-Investigadora de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Estudio de doctorado en Contabilidad en la Universidad Nacional del Rosario. Máster en Tributación y Derecho Empresarial. Coordinadora de Maestría en Contabilidad y Auditoría.

Joyce Beatriz Mora Rivera

Docente-Investigadora de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Máster en Administración de Empresas. Coordinadora de del MBA en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Resumen

El objetivo general de la investigación se centró en el análisis de la implementación de un procedimiento conceptual ABC/ABM para gestionar, determinar y controlar los costos en instalaciones hoteleras a partir del conocimiento y preparación adquirida por el personal contable del hotel objeto de estudio, dada la necesidad de aplicar un procedimiento de costo más acorde a las necesidades del entorno competitivo dada la gran variedad de cadenas hoteleras existente, supliéndose así, las carencias de los sistemas de costos tradicionales. De la misma, manera, se explicó el procedimiento ABC/ABM dividido en fases y etapas para facilitar el funcionamiento de la propuesta del sistema de costo por parte de todos los implicados (empleados), fortaleciéndose la

metodología de aplicación para la toma de decisiones proactivas. El tipo de investigación utilizada es descriptiva-explicativa, consiste en un análisis-síntesis, análisis documental, determinación del peso específico, entre otros que permitieron el diagnóstico completo del estudio. En la investigación, se combinaron diversas técnicas y herramientas que proveen la obtención de datos de una instalación hotelera para el análisis de gestión. De este modo, se logró un procedimiento para la aplicación de un modelo conceptual ABC/ABM a partir del estudio realizado.

Palabras clave: inductores de costos, procesos, sistema ABC/ABM.

IMPLEMENTATION OF AN ACTIVITY-BASED MANAGEMENT AND COST PROCEDURE BASED ON THE FORMATION OF ACCOUNTING INTELLECTUAL CAPITAL

Abstract

The overall objective of the research focused on the analysis of the implementation of an ABC/ABM conceptual procedure to manage, determine and control costs in hotel facilities based on the knowledge and preparation acquired by the accounting staff of the hotel under study, given the need to apply a cost procedure more appropriate to the needs of the competitive environment given the wide variety of existing hotel chains, thus meeting the gaps in traditional cost systems. Similarly, the ABC/ABM procedure divided into phases and stages was explained to facilitate the operation of the cost system proposal by all involved (employees), strengthening the implementation methodology for proactive decision-making. The type of research used is descriptive-explanatory, consisting of an analysis-synthesis, documentary analysis, determination of specific weight, among others that allowed the complete diagnosis of the study. In the research, various techniques and tools were combined that provide the collection of data from a hotel facility for management analysis. In this way, a procedure for the application of an ABC/ABM conceptual model was achieved from the study carried out.

Keywords: ABC / ABM system, cost inductors, processes.

Introducción

La investigación aborda la implementación de un procedimiento de gestión y costo basado en actividades a partir de la formación del capital intelectual contable de un hotel, dada la necesidad, de contribuir a la información contable para la toma de decisiones

proactivas en todas las áreas de la organización y de mejorar los sistemas informativos contables y perfeccionar el sistema de costo actual que emplea la organización. Con lo cual, esta investigación busca analizar la implementación de un procedimiento conceptual de Gestión y Costos basado en Actividades (ABC/ABM).

Es importante señalar que los hoteles son un negocio complicado y son múltiples las variables que influyen en su manejo, según Tapia (2013), esto se traduce en costes y partidas de gastos e ingresos que deben funcionar armónicamente, y no ser tratados de forma genérica. Es por ello que mejorar la gestión, determinación y control de los costos en este tipo de instalaciones, se hace tan necesario, ya que al utilizar una contabilidad eficiente proporciona a las organizaciones, en este caso los hoteles, la posibilidad de tomar decisiones dirigidas a la planificación y distribución de recursos más acordes con sus múltiples servicios.

En tal sentido, se justifica la implementación de un Modelo ABC/ABM, ya que contribuye con la gestión de los costos, así como con la determinación de los cálculos mediante el empleo de diversas tasas de distribución (cost drivers) en función de los procesos y las actividades, considerándose a su vez, los diferentes niveles jerárquicos de consumos según el objeto de costo, lo cual, se convierte en una oportunidad para mejorar el sistema contable actual de las instalaciones hoteleras con un mayor conocimiento del personal que labora en estos departamentos.

Estado del arte y la práctica

Sistema de gestión y costos basado en actividades

Los avances de la Contabilidad de Gestión es un tema profundizado en trabajos y obras de los siguientes autores Castelló (1992, 1994), Hicks (1993), Mecimore y Bell (1995), Álvarez y otros (1996), Heizer y Render (1997), Trischler (1998), y Cooper y Kaplan (1999) (Citados todos por Pérez, 2008). En este sentido, el sistema ABC/ABM surge por la necesidad de tomar decisiones proactivas y operativas para mejorar el cálculo y la gestión de la organización en todos sus procesos y actividades. Según Tamarit (2002), Castelló y Lizcano (1994) y Pérez (2005), el sistema ABC/ABM tiene un enfoque bien definido hacia i) perfeccionamiento y direccionamiento de los procesos

y las actividades, ii) elevación de la competitividad mediante una gestión eficiente, iii) incremento del nivel de satisfacción de los clientes y, iv) optimización y efectividad en el empleo de la información para la toma de decisiones.

En tal sentido, el Modelo ABC/ABM, permite primeramente gestionar los costos y luego determina su cálculo mediante el empleo de diversas tasas de distribución (cost drivers) en función de los procesos y las actividades, considerándose a su vez, los diferentes niveles jerárquicos de consumos según el objeto de costo. Esta percepción, es compatible con sistemas informativos hoteleros, por ejemplo, el *Uniform System*, que se caracteriza, por ser un sistema contable y no para la determinación del costo específicamente, lo cual, puede ser mejorado al incorporarse un procedimiento ABC/ABM para fortalecer la información proactiva para la toma de decisiones.

No obstante, existen algunas diferencias marcadas entre diversos autores, entre los que destacan: Castelló, Taliani y Lizcano (1994); Baujín (2005); Pérez (2008) y, Ripoll y otros (2014), relacionados a los sistemas de costos tradicionales y el sistema ABC/ABM, como se observa en el cuadro 1:

Cuadro 1. Diferencias entre el sistema de Costo Tradicional y el Sistema ABC/ABM.

Costo T tradicional	Costo ABC/ABM
Utiliza una sola base de distribución para asignar los costos indirectos a los productos (por ejemplo: Mano de Obra Directa).	Utiliza niveles de jerarquía de las actividades como base para la distribución de los costos indirectos de las actividades secundarias a las primarias (Nivel Unitarios, Nivel de Lote, entre otros).
Se preocupa por la determinación del costo de los productos por centros de costos o áreas de responsabilidad, más no por su gestión esencialmente.	Prioriza la gestión del costo y luego la determinación del costo de la actividades para la toma de decisiones.
No es compatible con sistemas de gestión proactivos para la toma de decisiones (Gestión de la Información Contable, Just in Time, Calidad Total, entre otros).	Es compatible con sistemas de gestión proactivos y flexibles como son: Dirección Basada en Actividades, Presupuesto Basado en Actividades, Gestión por Procesos, entre otros.

Fuente: elaboración propia, adaptado de literatura consultada (2019).

A partir del criterio aportado en este apartado, se procede a explicar la metodología empleada en la investigación, con la finalidad, de esclarecer el procedimiento que se propone para una instalación hotelera objeto de estudio.

Metodología

Propuesta de un procedimiento ABC/ABM para instalaciones hoteleras

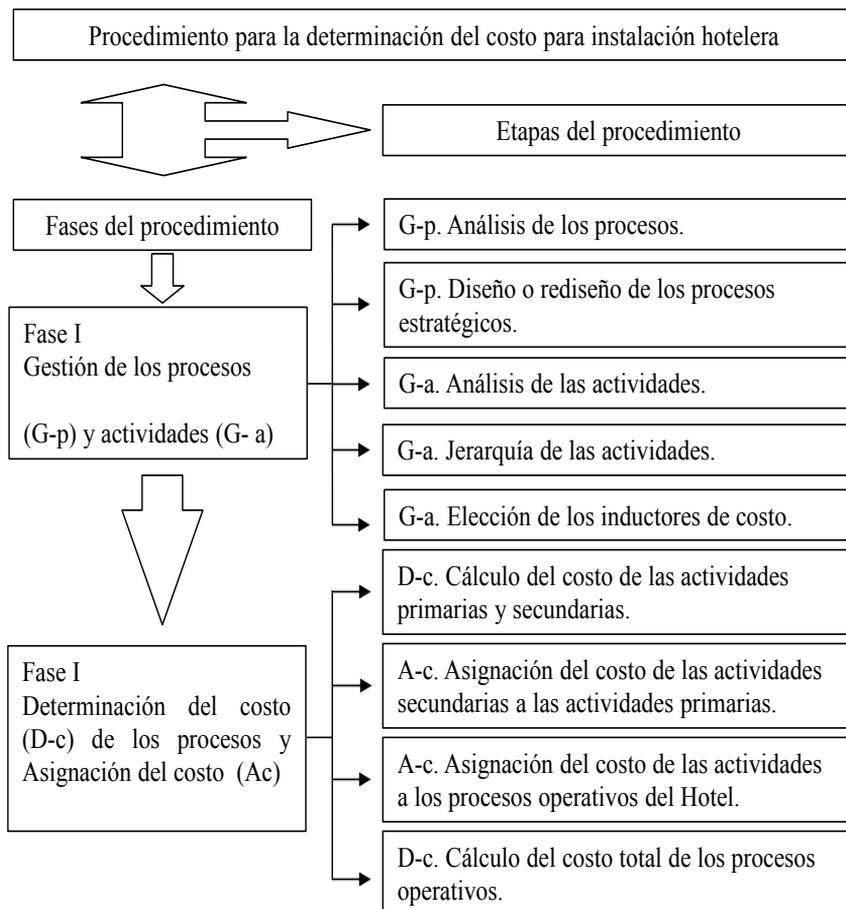
A continuación, se expone el modelo para las instalaciones hoteleras cubanas, tomándose como ejemplo un hotel del sector turístico de Varadero. El cambio de modelos se sugiere, debido a las limitaciones de los sistemas tradicionales al momento de asignar los costos indirectos, pues sólo utilizan, una base de distribución, lo cual, distorsiona la información de costo para la toma de decisiones. Para lograr la propuesta de procedimiento, se emplearon los métodos teóricos de análisis- síntesis y el inductivo- deductivo, para su ejecución práctica en el hotel, se utilizaron el análisis documental, la observación directa, el cálculo del peso específico y el cálculo porcentual para conocer el nivel de conocimiento de los directivos y personal contable sobre el ABC/ABM.

En tal sentido, el tipo de investigación es descriptiva-explicativa, relacionado a un enfoque mixto de investigación, de manera tal, que el análisis de los resultados conduce a una propuesta contextualizada a las necesidades de la instalación hotelera. Asimismo, en el diagnóstico se resalta que existe conocimiento limitado del personal contable, lo que conllevó, a implicarlos en el diseño del procedimiento para el hotel objeto de estudio.

En tal sentido, la propuesta de un procedimiento ABC/ABM para instalaciones hoteleras (ver esquema 1), surge por la necesidad de mejorar los sistemas de costos que, actualmente, se emplean para gestionar el empleo de los recursos en diversas áreas de un hotel a partir del conocimiento de los empleados contables para hacer más efectivo los resultados del sistema informativo para la toma de decisiones proactivas. La propuesta contempla e integra el enfoque estratégico y el enfoque de proceso. El enfoque estratégico considera la estrategia empresarial y sus niveles de gestión: estratégico, táctico y operativo. Asimismo, el enfoque de proceso posibilita el logro de las metas y objetivos trazados en las instalaciones hoteleras y el grado de fluidez que alcanza la información que procesa y genera el procedimiento ABC/ABM.

Asimismo, se aplicó encuestas al personal directivo del hotel y al personal contable para medir los resultados acerca del conocimiento que estos poseían sobre el Sistema ABC/ABM, cuyos resultados en el apartado de resultados.

Esquema 1. Procedimiento ABC/ABM para instalaciones hoteleras.



Fuente: elaboración propia (2019).

Como bien se aprecia en el esquema 1, el procedimiento ABC/ABM de por sí, constituye un elemento metodológico para su implementación en el hotel objeto de estudio, puesto que, determina las fases y etapas que deben seguir los usuario para lograr gestionar y determinar el cálculo del costo con mayor eficiencia, eficacia y efectividad en cada una de las áreas funcionales como bien se demuestra a continuación.

Resultados

Aplicación del procedimiento basado en el Modelo Conceptual ABC/ABM en una instalación hotelera

La investigación se realizó en un hotel de categoría 5 estrellas, y los principales resultados después de aplicar las encuestas y entrevistas. En el diagnóstico, el intercambio con directivos y trabajadores del hotel, facilitó: a) precisar el conocimiento que se tiene sobre el Sistema ABC/ABM; b) valorar la implicación de los directivos y trabajadores en investigaciones relacionadas con la temática que se aborda; y, c) conocer la motivación de directivos y trabajadores con relación al ABC/ABM. En este sentido, los gráficos 1 y 2, resumen la valoración que se hace con respecto al nivel de conocimiento que tiene el personal directivo.

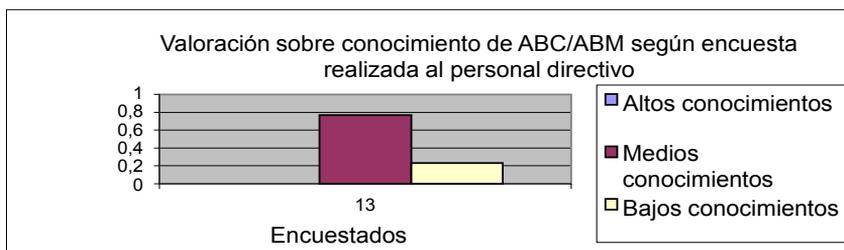


Gráfico 1. Valoración de encuesta aplicada a directivos del Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

Los directivos poseen conocimientos medios con relación al Sistema ABC/ABM, sustentado en la superación de los directivos en cursos en contabilidad de gestión avanzada. Lo cual, demuestra que existen aún limitaciones en el conocimiento sobre esta herramienta para la toma de decisiones gerenciales.

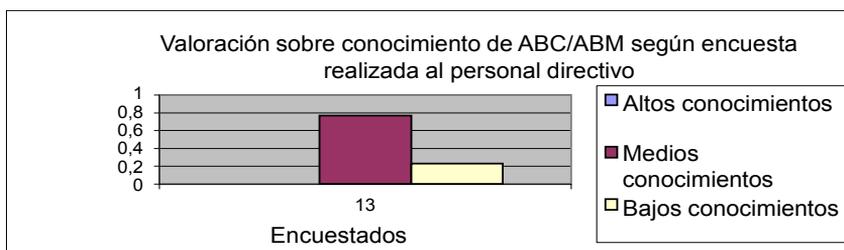


Gráfico 2. Valoración de encuesta por preguntas aplicada a directivos del Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

El análisis por preguntas, permitió detectar sobre qué aspectos debe profundizar cada persona con relación al Sistema ABC/ABM. De forma similar, se aplicó una encuesta a especialistas del área contable (ver gráficos 3 y 4).

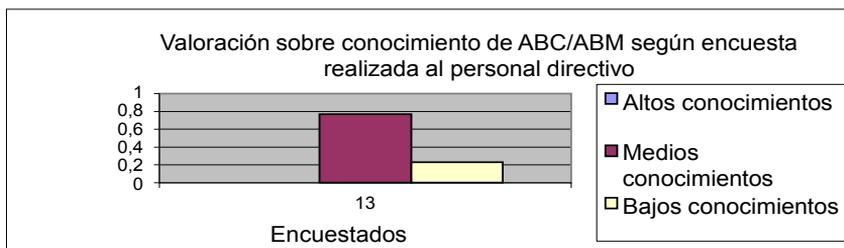


Gráfico 3. Valoración de encuesta aplicada a personal contable del Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

El grado de conocimiento sobre el ABC/ABM difiere a los resultados del personal directivo, debido al tiempo que le dedican a la superación los especialistas del área una vez que han culminado estudios universitarios.

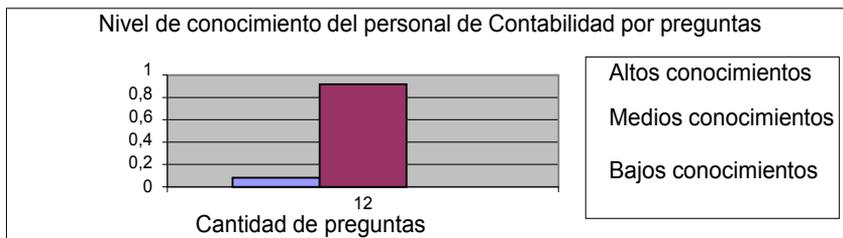


Gráfico 4. Valoración de encuesta por preguntas aplicada a personal contable del Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

En ambos casos, las personas muestran desconocimiento en los aspectos técnicos del sistema, lo cual repercute en la motivación e implicación de los mismos hacia el Sistema. Asimismo, se determinó el porcentaje que representan los costos indirectos. En este sentido, el gráfico 5, muestra el comportamiento de los elementos del costo.

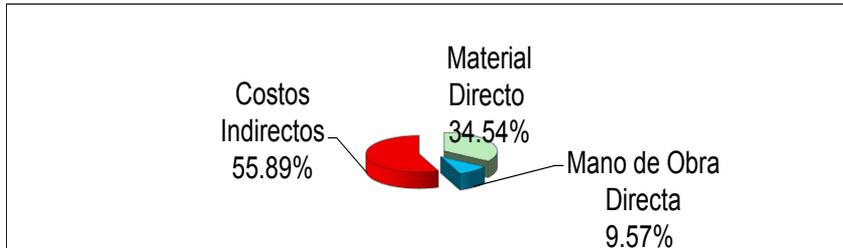


Gráfico 5. Peso específico de los elementos del costo en el Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

Los costos indirectos representan más del 50% del total de costos; lo que indica, la necesidad de un sistema capaz de asignar y controlar los costos indirectos adecuadamente.

Resultados de la Fase I: Gestión de los procesos y actividades Etapa I

G-p. Análisis de los procesos

Se listan todos los procesos y actividades que se ejecutan, aplicándose el Método de Experto mediante el software Decisoft (2000). Los expertos cuentan con un coeficiente superior al 70%, homologándose como expertos (la cantidad de expertos a seleccionar debe ser ≤ 7 y su rango está entre $0,7 \leq K \leq 1$). Asimismo, se muestra el listado de todos los procesos, obteniéndose un listado potencial de procesos no superior a 25 y no inferior a 10 (Pérez, 2008). A su vez, se determinan los procesos relevantes con la aplicación del Coeficiente de Kendall (ver tabla 1), corroborándose su resultado mediante la prueba de hipótesis Ji Cuadrada, obteniéndose que existe consenso en los expertos.

Tabla 1. Procesos relevantes del Hotel.

No.	Nombre de los procesos relevantes
1.	Recreación
2.	Gestión de Calidad
3.	Alojamiento
4.	Alimentos y Bebidas
5.	Gestión de Marketing
6.	Gestión de Financiación
7.	Almacén
8.	Gestión del Personal
9.	Gestión Estratégica
10.	Comedor de Trabajadores
11.	Gestión de Informatización
12.	Seguridad
13.	Gestión Medio Ambiental
14.	Servicios Técnicos

Fuente: elaboración propia (2019).

Para ello, se emplea la técnica de abstracción: búsqueda de las características para la clasificación. A su vez, se aplica la matriz de objetivos estratégicos/repercusión en clientes y procesos aplicada por Pérez (2008).

Etapa II: G-p. Diseño o rediseño estratégico de los procesos**Tabla 2. Delimitación de los procesos de los subprocesos a partir de la técnica de METAPLAN¹ Baujín (2005).**

Procesos Relevantes	Número de actividades	
	No. inicial	No. final
Procesos Operativos:	222	56
Proceso de Alojamiento:	67	23
• Subproceso de Recepción	35	11
• Subproceso Pisos	<u>32</u>	<u>12</u>
Proceso de Alimentos y Bebidas:	113	22
• Subproceso de Bares	41	8
• Subproceso de Restaurantes	35	7
• Subproceso de Cocina	<u>37</u>	<u>7</u>
Proceso de Recreación	<u>42</u>	<u>11</u>

En la tabla 3, se aprecia que existe una reducción de las actividades de los procesos relevantes del hotel, lo cual, corrobora la necesidad de aplicar el ABC/ABM, con la finalidad, de gestionar correctamente los procesos que agregan valor de los que no lo hacen. Esto garantiza que, al determinar los costos de los procesos mediante actividades, estos disminuyan considerablemente.

Tabla 3. Racionalización de las actividades de los procesos relevantes del Hotel.

Procesos Estratégicos:	216	60
Proceso de Gestión Estratégica	31	7
Proceso Gestión de Marketing:	56	13
• Subproceso de Relaciones Públicas	16	4
• Subproceso de Ventas	<u>40</u>	<u>9</u>
Proceso Gestión del Personal	37	10

Fuente: elaboración propia (2019).

¹La Técnica METAPLAN: es un método desarrollado por Eberhard Schnelle para facilitar el trabajo en grupos y el análisis organizacional. Se basa en la presunción de que el tema objeto del cambio debe involucrar el análisis y la planificación de acciones futuras, para lograr eficacia en la fase de implementación. El enfoque consiste en una manera original de visualizar el problema, permitiendo y promoviendo que todos los asistentes examinen, discutan y elijan elementos útiles, y compartan alternativas y soluciones. Empleada por Baujín Pérez, P (2005) en tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas en la Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".

Tabla 3. Racionalización de las actividades de los procesos relevantes del Hotel. (Continuación).

Procesos Estratégicos:	216	60
Proceso de Gestión de Calidad	30	8
Proceso de Gestión Medio Ambiental	14	5
Proceso de Gestión de Financiación	27	11
Proceso de Gestión de Informatización	<u>21</u>	<u>6</u>
Procesos de Apoyo:	<u>113</u>	<u>38</u>
Proceso de Seguridad	15	4
Proceso de Almacén	27	10
Proceso de Servicios Técnicos:	51	18
● Subproceso Mantenimiento	17	6
● Subproceso Jardinería	17	6
● Subproceso Portadores Energéticos	<u>17</u>	<u>6</u>
Proceso Comedor de Trabajadores	<u>20</u>	<u>6</u>
Total	<u>551</u>	<u>154</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 4. Cantidad de actividades que agregan a los clientes y al Hotel.

Grupos Implicados	Total de actividades en los procesos			Total de actividades
	Operativos	Estratégicos	De Apoyo	
✓ Cliente:				
Añaden valor	22	18	5	45
No añaden valor	34	42	33	109
✓ Directivo:				
Añaden valor	34	44	24	102
No añaden valor	22	16	14	52
✓ Trabajadores:				
Añaden valor	52	60	38	150
No añaden valor	4	-	-	4

Fuente: elaboración propia (2019).

La tabla 4, corrobora que, realmente existen dentro de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo que no agregan valor, lo cual, de mantenerse pueden encarecer los costos innecesariamente en el hotel, considerándose, un despilfarro de recursos económicos que puede afectar la rentabilidad de la organización.

Etapa III: G-a. Análisis de las actividades

Se definen las actividades primarias y de apoyo (ver tabla 5).

Tabla 5. Composición de las actividades primarias y de apoyo de los procesos relevantes.

Clasificación de actividades	Total de actividades en los procesos			Total de actividades	% del total de actividades
	Operativos	Estratégicos	De Apoyo		
✓ Primarias:	17	35	17	69	44.81
✓ Apoyo:	<u>39</u>	<u>25</u>	<u>21</u>	<u>85</u>	<u>55.19</u>
<u>Total</u>	<u>56</u>	<u>60</u>	<u>38</u>	<u>154</u>	<u>100</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Existe mayor cantidad de actividades de apoyo sobre todo con respecto a los procesos operativos. En el momento de la asignación de las actividades de apoyo a las actividades primarias, debe seleccionarse el inductor de costo más apropiado.

Etapa IV: G-a. Jerarquía de las actividades por niveles: nivel unitario, nivel de producto, nivel de lote, nivel de empresa y, nivel de cliente

La determinación de los niveles de jerarquía de las actividades, facilita la identificación y selección más adecuada de los inductores de costos de las diversas actividades.

Etapa V: G-a. Elección de los inductores (generadores) de costo

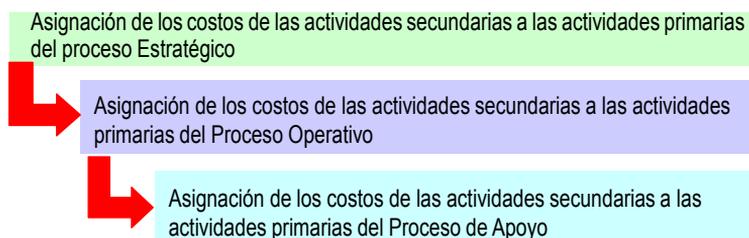
Se analizan las actividades secundarias (apoyo) para precisar el generador que mayor relación guarda con la actividad primaria (principal).

Fase II. Etapa VI: D-c. Cálculo del costo de las actividades primarias y de apoyo

Se calculan los costos de las actividades primarias y secundarias de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Fase II. Etapa VII A-c. Asignación del costo de las actividades secundarias a las actividades primarias

Se realiza la asignación en función de la secuencia que muestra el esquema 2.



Esquema 2. Asignación del costo de las actividades secundarias a las actividades primarias de los procesos relevantes del Hotel.

Fuente: elaboración propia (2019).

El esquema anterior, indica cómo deben asignarse los costos de las actividades secundarias a los diferentes procesos establecidos en el hotel (estratégicos, operativos y de apoyo).

Fase II. Etapa VIII A-c. Asignación del costo de las actividades a los procesos operativos del Hotel

La tabla 6, sintetiza los resultados de la asignación de los gastos incurridos que tienen una relación causa-efectos en tres de los procesos. Destacándose como se puede apreciar, que el ABC/ABM prorratea los costos hacia los procesos operativos, pues son estos, los que generan valor directamente mediante el desembolso de los turistas por recibir determinados servicios.

Tabla 6. Asignación del costo de las actividades a los Procesos Operativos del Hotel.

Asignación del costo de las actividades de los Procesos Estratégicos a los Procesos Operativos				
Procesos Operativos				
Actividades primarias	Alojamiento	A + B	Recreación	Total
Proceso de Gestión Estratégica				
EE-5	Actividad que no se realiza en el mes			
EE-6	\$ 182,41	\$ 182,41	\$ 171,68	\$ 536,5
EE-7	42,37	42,37	39,88	124,62
Proceso Gestión de Marketing				
Subproceso Relaciones Públicas				
EMr-3	211,01	No se asigna al proceso		211,01
EMr-4	202,59	202,59	190,67	595,85
Subproceso de Ventas				
EMv-4	Se asigna a gastos del período			
EMv-5	Se asigna a gastos del período			
EMv-6	122,32	122,32		244,64
EMv-7	154,98	154,98		309,96
EMv-8	509,46	509,46		1018,92
EMv-9	48,82			48,82
Proceso de Gestión del Personal				
EP-3	111,54	102,15	5,87	219,56
EP-5	51,05	153,15		204,2
EP-6		519,06		519,06
EP-7		260,73		260,73
EP-8	103,73	95,00	5,46	204,19
EP-10	95,15	87,13	5,01	187,29
Subtotal Hoja 1	<u>\$1 835,43</u>	<u>\$2 431,35</u>	<u>\$418,57</u>	<u>\$4 685,35</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Posterior, a la asignación de los costos de los procesos estratégicos a los operativos, se realiza la asignación de los gastos corrientes como bien se muestra en la tabla 7, pues ya se ha realizado la asignación que se necesitaba a los costos operativos a partir de las actividades ejecutadas.

En la tabla 7, se detallan los gastos que apoyan la actividad hotelera, que constituyen servicios que se arriendan a terceros para mantener un servicio de calidad en el hotel objeto de estudio. Estos son gastos necesarios, que garantizan un buen funcionamiento de las diferentes áreas funcionales de la organización.

Fase II. Etapa 9 D-c. Cálculo del costo total de los Procesos Operativos

La tabla 8, muestra el costo y gasto total de las actividades primarias de los procesos operativos. De la misma manera, se expone el costo y gasto por turista para cada uno de los procesos operativos del hotel.

Tabla 7. Asignación de gastos inherentes a los Procesos Operativos.

Asignación de gastos a los Procesos Operativos				
Procesos Operativos				
Gastos asignados	Alojamiento	A + B	Recreación	Total
Lavandería	\$ 10 175,51	\$ 9 044,89	\$ 3 391,85	\$ 22 612,25
Teléfono	4 218,96	3 750,18	1 406,32	9 375,46
Transportación	593,78	543,77	31,25	1 168,80
Cable	1 301,93	42,16	12,40	1 356,49
Internet	5 259,31	1 314,83	657,41	7 231,55
Fumigación	34 200,00	30 400,00	11 400,00	76 000,00
Seguridad	9 398,79	8 354,48	3 132,93	20 886,20
Ascensores	2 000,00	No se asigna al proceso		2 000,00
Gas		3 325,50		3 325,50
Total de gastos asignados	<u>\$ 67 148,28</u>	<u>\$ 56 775,81</u>	<u>\$ 20 032,16</u>	<u>\$ 143 956,25</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 8. Determinación del Costo y Gasto Total de las Actividades Primarias de los Procesos Operativos.

Determinación del Costo y Gasto Total de las Actividades Primarias de los Procesos Operativos			
Procesos Operativos	Costo Total de la Actividad Primaria de los Subprocesos	Costo Total de la Actividad Primaria de los Procesos	
Proceso Alojamiento:		<u>\$ 38 419,33</u>	
Subprocesos de Recepción	\$ 5 289,91		
Subproceso Pisos	<u>33 129,42</u>		
Proceso Alimentos y Bebidas		<u>\$ 431741,91</u>	
Subproceso Bares	\$ 40 705,32		
Subproceso Restaurantes	33 279,61		
Subproceso Cocina	<u>357 756,98</u>		
Proceso Recreación		<u>\$ 16 528,98</u>	
Costo total		<u>\$ 486 690,22</u>	
Costo Total de los Procesos Operativos			
Costos	Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Recreación
Costo total de las actividades de los procesos operativos	\$ 38 419,33	\$ 431741,91	\$ 16 528,98
Costos asignados a los procesos operativos	<u>31 097,23</u>	<u>6 787,95</u>	<u>1 782,00</u>
Costo Total de los procesos operativos	<u>\$ 69 516,56</u>	<u>\$ 438 529,86</u>	<u>\$ 18 310,98</u>
Total de gastos asignados a los procesos operativos	<u>67 148,28</u>	<u>56 775,81</u>	<u>20 032,16</u>
Total de costos y gastos de los procesos operativos	<u>\$ 136 664,84</u>	<u>\$ 495 305,67</u>	<u>\$ 38 343,14</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Los cotos totales de los procesos operativos (tabla 8), deben ser correctamente gestionados para garantizar un buen servicio al cliente, pues son ellos, los que mantienen a éstos en el hotel sin necesidad de moverse a otros lugares, dado que, se les puede garantizar actividades (de recreación y ocio) que les motiven al consumo dentro de la instalación.

En la tabla 9, se logra conocer, cuál es el costo y gasto total por turista mensual inherentes a los procesos operativos seleccionados por los turistas (alojamiento, alimentos y Bebidas; recreación).

Tabla 9. Total de costos y gastos -por turista- mensual de los procesos operativos en el Hotel.

Conceptos	Procesos Operativos			
	Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Recreación	Total
Costo total de los procesos	\$ 69 516,56	\$ 438 529,86	\$ 18 310,98	\$ 526 357,40
No. de check-in	1 252	1 252	1 252	1 252
Costo por turista mensual	<u>\$ 55,52</u>	<u>\$ 350,26</u>	<u>\$ 14, 62</u>	<u>\$ 420. 41</u>
Total de costos y gastos	136 664,84	495 305, 67	38 343,14	670 313,65
No. de check-in	1 252	1 252	1 252	1 252
Costo y Gasto total por turista	<u>\$ 109,15</u>	<u>\$ 395,61</u>	<u>\$ 30,63</u>	<u>\$ 535,39</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

La información que proporciona la tabla 9, coadyuva a la toma de decisiones con relación a los tipos de temporadas, donde los costos de los procesos operativos deben ser bien planificados, para que, no excedan de lo que realmente el hotel puede ofrecer como servicios a los turistas.

Relacionado, a la tabla 10, los costos y gastos generales de los procesos del hotel, son:

Tabla 10. Costo y gasto de los procesos del Hotel.

Costos y Gastos de los Procesos Operativos, Estratégicos y de Apoyo		
Costos y Gastos	Valor	Total
Costo Total de los Procesos Operativos:		<u>\$ 526 357,40</u>
Alojamiento	\$ 69 516,56	
A+B	438 529,86	
Recreación	<u>18 310,98</u>	
Total de gastos asignados a los Procesos Operativos:		<u>\$ 143 956,25</u>
Alojamiento	\$ 67 148,28	
A+B	56 775,81	
Recreación	<u>20 032,16</u>	
Total de Gastos del Período de los Procesos Operativos:		<u>\$ 385,76</u>
Alojamiento	\$ 44,41	
Alimentos y Bebidas	313,22	
Recreación	<u>19,66</u>	
Total de Gastos del Período de los Procesos Estratégicos:		<u>\$ 159,61</u>
Gestión Estratégica	\$ 5,09	
Gestión de Marketing	97,85	
Gestión de Personal	11,97	
Gestión de Calidad	5,33	
Gestión Medio Ambiental	5,32	
Gestión de Financiación	31,86	
Gestión de Informatización	<u>2,19</u>	
Total de Gastos del Período de los Procesos de Apoyo:		<u>\$ 374,38</u>
Seguridad	\$ 5,32	
Almacén	13,45	
Servicios Técnicos	261,13	
Comedor de Trabajadores	<u>94,48</u>	
Otros Gastos del Período:	<u>\$ 196 498,35</u>	<u>\$ 196 498,35</u>
Total de costos y gastos		<u>\$ 867 731,75</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

En la tabla 10, se corrobora que existen actividades de apoyo a los procesos operativos que garantizan el buen funcionamiento del hotel, con lo cual, es preciso mantener su presencia para garantizar una prestación de servicios ininterrumpidos al gusto de lo que demandan los clientes, por ejemplo: procesos de seguridad, servicios técnicos y comedor de trabajadores.

Dado el grado de importancia que reviste conocer a cuánto asciende el costo y gasto mensual por turista, la tabla 11, muestra en detalle éste resultado.

Tabla 11. Costos y Gastos por turistas en el Hotel.

Hotel	
Conceptos	Total
Total de costos y gastos del hotel	\$ 867.731,75
No. de check-in	1.252
Tiempo que demora el check-in por turistas	4 min.
Total de costo y gasto por turistas	<u>\$ 173,26</u>

Fuente: elaboración propia (2019).

Es importante destacar, que, independientemente de que la instalación hotelera objeto de estudio sea grande en extensión y capacidad, los costos y gastos de los turistas es asequible al presupuesto que se planifica para los clientes, pues al recibirse mayor cantidad de clientes, los costos disminuyen en cada uno de los procesos del hotel (estratégicos, operativos y de apoyo). Asimismo, un trabajo rápido, eficiente, eficaz y efectivo demuestra que los costos hoteleros pueden ser mínimos sin disminuir la calidad del servicio, esto se corrobora en la tabla 11, al lograrse un costo y gasto por turista de \$173,26 en una cadena grande de cinco estrellas.

Conclusiones

Se confirma que el peso específico de los costos indirectos es el más significativo dentro del total de costos del hotel, por tanto, es importante gestionarlos y controlarlos adecuadamente para que no encarezcan las actividades que se ejecutan en las áreas del mismo.

Se pudo constatar que existe falta de capacitación y asesoramiento en todo el personal del hotel en temáticas que se relacionan con el ABC/ABM, lo cual repercute en el grado de incertidumbre que se genera con relación a su implementación.

El análisis pormenorizado de las actividades que se ejecutan en cada proceso seleccionado garantiza la posibilidad de elegir el generador de costo más adecuado y disminuir de esta manera errores en la determinación del costo de las mismas.

Referencias bibliográficas

- Baujin, P. (2005). *Diseño y validación del procedimiento del costeo por actividades. Caso hotelero*. Tesis de doctorado en Ciencias Económicas. Ciudad de Matanzas: Universidad de Matanzas, Facultad Industrial Economía, Programa Doctoral Presencial en Ciencias Económicas.
- Castelló, E. y Lizcano, J. (1994). *El sistema de gestión y de costes basado en las actividades*. Madrid: Institutos de Estudios Económicos.
- Castelló, E. (2003). *Necesaria integración de los Sistemas de Control de Gestión Estratégico y Operativo*. Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Ciudad de Valencia, setiembre, número 64.
- Pérez, O. (2003a). *Propuesta de programa BDABC*. Material del III Seminario Internacional de Turismo y Desarrollo. Matanzas: Universidad de Matanzas.
- Pérez, O. (2003b). *Propuestas de herramientas de gestión para empresas de servicios*. Ponencia presentada en el IV Congreso Dominicano-Cubano de Contabilidad, Auditoría Tributación. La Habana, Institución Asociación Nacional de Economistas y Contadores.
- Pérez, O. (2005). *Propuesta de Herramientas de Gestión para Empresas de Servicios. Caso GET Varadero*. Tesis de maestría en Administración de Negocios. Matanzas: Universidad de Matanzas.

- Pérez, O. y Tápanes, Y. (2005). *Propuesta de Modelo de Costeo basado en Actividades para instalaciones hoteleras*. Revista Retos Turísticos. Ciudad de Matanzas, enero, volumen 4, número 1.
- Pérez, O. (2008). *Modelo Conceptual ABC/ABM a partir del estudio de variables de éxito para empresas cubanas*. Tesis de doctorado en Ciencias Económicas. Ciudad de Matanzas: Universidad de Matanzas, Facultad Industrial Economía, Programa Doctoral Presencial en Ciencias Económicas.
- Ripoll, V., Monzón, Y., Pérez, O. (2014). *Análisis de variables que influyen en la implementación del sistema de gestión y de costos basados en las actividades (ABC/ABM): estudios de un caso*. Revista iberoamericana de contabilidad de gestión, ISSN 1696-294X, N°. 23, 2014, págs. 82-97.
- Tamarit, C. (2002). *Variables que influyen en el diseño, implantación y control del sistema de costes y gestión basado en las actividades. Estudio de un caso*. Tesis de doctorado en Contabilidad de Gestión. Valencia: Universidad de Valencia.
- Tapia, A. (abril 2013). *El control de costes es el modelo avanzado para la gestión inteligente de un establecimiento hotelero*. Periódico Cechat. Recuperado de www.hotelcostcontrol.com.

CAPÍTULO XVIII

CONTROL DE GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS VIRTUALES EN COLOMBIA

Marco Antonio Ruiz Correa

Doctorando en Ciencias Jurídicas y Económicas. Investigador Asociado de Colciencias, adscrito al grupo SUMAR de la Fundación Universitaria María Cano. Correo electrónico: mruizco@hotmail.com.

Mario Heimer Flórez Guzmán

Doctor en Ciencias de la Educación. Investigador Sénior de Colciencias, adscrito al grupo de investigación SUMAR de la Fundación Universitaria María Cano. Correo electrónico: marioheimerflorezguzman@fumc.edu.co.

José Obdulio Cruvelo Hassán

Doctor en Contabilidad. Investigador Asociado de Colciencias, adscrito al grupo de Investigación de Contabilidad y Entorno Social de Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: jose.curvelo@ucc.edu.co.

Resumen

El presente capítulo de investigación, da cuenta de la importancia del control de la gestión administrativa aplicado a programas virtuales en Colombia, y propone los indicadores que propenden por esta gestión. Desde el aspecto metodológico, la investigación es descriptiva explicativa, de carácter cualitativo; así mismo por la naturaleza de la investigación, inicialmente se hizo un estudio de tipo teórico, el cual permitió generar categorías de análisis las cuales se contrastaron con entrevistas aplicadas a expertos, para poder identificar variables en estas unidades de análisis, conversando -además-, con las planteadas por el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia CNA de cara a la gestión del control planteada por Chiavenato; legalmente, la investigación se soportó en los factores de calidad de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional a través del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) a partir del Sistema Nacional de Acreditación de conformidad con el artículo 53 de la ley 30 de 1992 y de forma directa al decreto 1330 de 2019. Como resultado se obtuvo que, el aseguramiento de la información a manera de indicadores, es decir el control de gestión administrativo, permite la disminución en los errores que se puedan cometer por parte de las personas que ejecutan una cierta actividad y/o programa; de igual forma, permite establecer en tiempo real el grado de cumplimiento de una meta previamente establecida, a fin de poder generar las acciones de mejora pertinentes, incidiendo fuerte y directamente sobre la calidad del programa virtual en el cual se implemente esta estrategia.

Palabras clave: control de gestión administrativa, educación de calidad, educación virtual, formación integral.

MANAGEMENT CONTROL IN THE MANAGEMENT OF VIRTUAL PROGRAMS IN COLOMBIA

Abstract

This research chapter shows, relevant evidence about the administrative management control applied to virtual programs in Colombia and introduce ratios to contribute to such administration. Methodologically, the research is descriptive explanatory with qualitative nature. In addition, as from the research nature, initially a theoretical study was performed, achieving categories of analysis which were contrasted with surveys applied to specialists in order to be able to identify variables in such analysis units. Discussing- also-, with those proposed by the Colombian National Council for Accreditation (CAN for its initial in Spanish) converging with the control management proposed by Chiavenato. Legally, the research is aligned with the quality parameters issued by The Ministry of National Education through the National Council for Accreditation (CAN) from the National Accreditation System according to the Article 53 of the Law 30 of 1992 and in a direct way with the Decree 1330 of 2019. As result, was obtained that the assurance of the information as indicators, that is, administrative management control, allows to decrease the probability of mistakes that can be made when executing an activity and/or program. In addition, allows establishing in real time the compliance status regarding to activities defined previously, leading to develop improvement actions properly, affecting directly, via positive, over the virtual program quality in which the strategy is implemented.

Keywords: administrative management control, comprehensive training, quality education, virtual education.

Introducción

Actualmente, la educación en modalidad virtual ha tenido un crecimiento exponencial, ascendiendo en tasa de matrículas en siete años (2011 a 2018), de 13.69% al 98% según cifras reportadas por Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), lo cual implica un crecimiento acelerado e inesperado, lo que conlleva a la necesidad de establecer un plan de acción en cuanto al control de la gestión administrativa de los programas de esta modalidad, toda vez que, se necesita garantizar su calidad y sostenibilidad. El anterior fenómeno obedece a las nuevas tendencias en materia de educación de las actuales generaciones, la facilidad de vincularse laboralmente, la facilidad en el cumplimiento de compromisos laborales y, la facilidad de estudio sin traslado, situaciones que inciden en que el modelo de educación virtual haya crecido en esta medida. Así mismo, las dinámicas actuales de contratación, dinámicas laborales, de generación de ingresos y factores familiares, hacen pensar que esta modalidad no

va a tener retroceso, sino, que se mantendrá vigente en muchas disciplinas, es más, actualmente en las Instituciones de Educación Superior (IES) la combinación de cursos virtuales y presenciales o el reemplazo de cursos presenciales por virtuales, se hace cada vez más frecuente, lo cual hace que (desde la perspectiva de aseguramiento de la calidad), se haga necesario desarrollar estrategias administrativas que propendan por la garantía de este fin.

En este sentido, el presente capítulo de investigación, busca definir una serie de indicadores de gestión administrativa en programas virtuales, permitiendo de esta forma el cumplimiento en el aseguramiento de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje-evaluación de cara al desarrollo de objetivos de aprendizaje por parte de los estudiantes pertenecientes a programas virtuales en Colombia. Así entonces, en el capítulo se encontrarán apartes tales como: el contexto de la educación virtual en Colombia, importancia del control de la gestión de los programas virtuales en Colombia y el planteamiento de indicadores de control que permitan el aseguramiento de la calidad en los programas virtuales en Colombia.

Fundamentación teórica

Importancia de la educación virtual

La globalización, la incursión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) y las nuevas formas de reconocimiento del concepto de enseñanza aprendizaje por parte de las actuales y nuevas generaciones, hace que la virtualidad tenga principal relevancia en la adopción de esta como método para la capacitación, tanto que como lo plantea Rama (2006), la educación virtual nace como una respuesta al crecimiento vertiginoso de las TIC y la creación de sistemas de acceso a la Red. Así mismo, la educación virtual ha permitido incorporar la tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje-evaluación, para el desarrollo de competencias permitiendo organizar los aprendizajes mínimos, necesarios y suficientes para clasificar, definir y reconstruir las demandas actuales en los mercados laborales y en el entendimiento de los diferentes escenarios de la vida (Pastor y Santaolalla, 2005; Tunerman, 2008; Rama, 2014, Flórez, Hernández y Gallego, 2015).

La educación virtual de cara a la responsabilidad social universitaria

La universidad como organización tiene externalidades e impactos que debe dar cuenta ante sus diferentes grupos de interés, es así como se entiende que las universidades tienen responsabilidad social y que se deben no solamente a sus estudiantes sino a otros entornos sociales, que ven en ella y en sus egresados un capital social que permitirá mejorar las condiciones sociales, ambientales, culturales y económicas en el territorio de influencia (Flórez, *et al.*, 2019).

En este sentido, es prioritario, de cara a la calidad de la institución, generar un sistema de aseguramiento que permita cumplir con la apuesta de valor prometida por la universidad y esperada por la sociedad (Valleys y De la Cruz, 2009). Por ende, Sánchez (2005) plantea que para la asertiva toma de decisiones en materia de mejora continua, se deben plantear indicadores de gestión administrativa que permitan monitorear permanentemente el quehacer de la organización de cara al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la misma. A este respecto, los indicadores se constituyen en herramientas de control que permiten alertar sobre distorsiones que se presenten en determinados periodos de tiempo con datos que se encuentren por fuera de lo parametrizado (Flórez, *et al.*, 2019).

En este contexto, es importante resaltar que los controles a la gestión administrativa que se ejerzan sobre la educación virtual, deben partir del reconocimiento de esta como la combinación entre la tecnología, la realidad virtual, los contextos, las redes de comunicación, los conjuntos de datos, y los seres humanos enmarcados en el desarrollo de nuevos medios y mediaciones didácticas y de metodologías alternativas para el alcance de los objetivos de aprendizaje por parte del estudiante que por cualquier situación social, económica, cultural o de tiempo no pueda acceder o no quiera acceder a la educación tradicional (Banet, 2001; Baeza, Rivera y Velasco, 2004; Cardona, 2002; Facundo 2003; Danvers, 1994; Flórez *et al.*, 2018).

Por lo anterior se puede concluir que la educación virtual es una modalidad de educación apoyada en las relaciones entre la máquina y el sujeto, permeada por los adelantos tecnológicos (interactividad), que propenden por facilitar la apropiación del conocimiento, haciendo posible el manejo adecuado del tiempo, espacio y método,

basados en un seguimiento planificado y coherente, maximizando de forma significativa los resultados.

La gestión administrativa de las instituciones de educación

Las instituciones de educación superior, son dinamizadoras de muchos procesos en la sociedad, puesto que son garante desde los procesos de aprendizaje, hasta la reconfiguración de conceptos que abordan lo social, lo cultural, lo económico y lo ambiental, es decir, tienen en su responsabilidad el desarrollo sostenible de los pueblos. Por lo anterior y teniendo en cuenta a Rodríguez (2016), se denomina como entorno de aprendizaje a aquel espacio físico o virtual que permite la interacción de conjunto de medios y mediaciones que garantizan la efectividad del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación y solo se hacen posible gracias a la capacidad de gestión administrativa y que pone a conversar a los diferentes actores participantes en la institución educativa, en torno a unas necesidades sociales previamente establecidas, a una pertinencia de formación, al desarrollo de objetivos de aprendizaje y de las dinámicas sociales, económicas y ambientales que se presentan en el momento de la formación (del Rocío Ramírez y Quesada, 2019), lo cual implica una articulación pedagógica, realidad material, cultural, y que van de la mano con el proceso administrativo de la planeación, la ejecución y el control de las actividades, mismas que son evaluadas y mejoradas a partir del uso de indicadores de gestión administrativa (Casassus, 1999; Antúnez, 1998; Bellido, Díaz, Morales y Pino, 2009).

Ahora bien, dentro de la gestión administrativa es importante resaltar que la UNESCO (Educación 2030) y la declaración de Incheon y Marcode -acción para la realización del objetivo de desarrollo sostenible 4 «Educación de calidad»-, indica que las instituciones educativas deben mejorar su eficiencia, la eficacia y la gobernanza, haciendo conversar a las diferentes comunidades entorno a las necesidades que se tienen dentro y fuera del establecimiento educativo, mismas que al ser tenidas en cuenta por parte de la institución son legitimadas por los grupos de interés y además permiten mejorar la transparencia y mejorar de manera significativa la gestión de la educación (UNESCO, 2016).

En este orden de ideas, el diseño e implementación de indicadores de gestión administrativa a las instituciones educativas, contribuye de manera directa a la gestión

transparente de los entes educativos y contribuye de forma significativa al sistema de gobernanza institucional, toda vez que, las acciones son legitimadas por los grupos de interés y estos a su vez se sienten vinculados, partícipes e importantes en la construcción de la toma de decisiones organizacionales, siempre y cuando, los indicadores se construyan a partir de la identificación y participación de las partes interesadas.

Metodología

Dado el objetivo de la investigación y teniendo en cuenta la literatura consultada, la investigación es de corte descriptiva explicativa, con enfoque cualitativo y se soporta en el método analítico, toda vez que, al contener información teórica y empírica, se busca comprender el fenómeno objeto de estudio de manera holística, teniendo en cuenta cada una de las variables que lo soportan. Asimismo, la investigación que dio como resultado este capítulo de libro se soportó en tres fases, la primera de ella fue la fase teórica, en donde se utilizó la ficha de análisis documental para extraer la información relevante de cada uno de los documentos consultados, cabe resaltar que las fuentes documentales se centraron en artículos científicos recuperados de bases de datos, información oficial del Ministerio de Educación Nacional, información reportadas por entes gubernamentales y no gubernamentales que tienen como responsabilidad la divulgación de la información del sector educativo; la segunda fase se desarrolló a partir de la consulta a expertos, para esta fase se utilizó la entrevista semiestructurada como método de recolección de la información; la tercera y última fase se compuso por la triangulación de la información y la generación de la propuesta de indicadores, para esta fase, se utilizó el método analítico, el cual permitió definir las unidades de análisis de gestión administrativa, para posteriormente contrastar con la información suministrada por los expertos, y poder generar así los indicadores de control de la gestión administrativa (Rovere, 1993; Palella & Martins, 2012; Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2010).

Resultados

El control: una mirada administrativa en la educación virtual

Cuando se habla de las funciones administrativas enmarcadas en un proceso y en especial de la función de control, se podría pensar en un sistema que articula varios elementos en la administración de la Educación Virtual:

- La planeación, entendida en el texto de (Chiavenato, 2005) y planteada por Fayol, significa evaluar el futuro y tomar previsiones en función de éste. Para la educación virtual es necesario entender los objetivos pedagógicos que pretenden alcanzar, siempre acordes con las necesidades estratégicas de la Institución de Educación Superior.
- La dirección: entendida como el eje de orientación estratégica, tiene una implicación directa e inmediata en el recurso humano. Es la puesta en marcha de la organización.
- La organización: entendida como la distribución adecuada del talento humano de acuerdo a la función que va a desempeñar cada actor, proporciona los elementos necesarios para la puesta en marcha, teniendo en cuenta que cada actor necesita recursos técnicos y financieros, establecidos desde la planeación.
- El control: entendido en la educación virtual es el proceso que busca verificar que las actividades ejecutadas se ajusten a las actividades planeadas, los planes pactados o los principios, establecidos todos ellos desde la planeación. Como lo define (Dominguez, 2005) el control es entendido como el proceso de mantener o regular los sistemas o procesos para el logro de los objetivos propuestos.

En este sentido, la propuesta realizada tiene como eje fundamental el control, considerado este como un mecanismo de evaluación, verificación del logro de objetivos o reorientar los planes trazados, entendiendo que todo cambio en la planeación, la organización o dirección, puede ocasionar cambios en las actividades de control; por tanto, se evidencia la necesidad definir indicadores enfocados hacia la calidad, partiendo del hecho de que la función administrativa de control está estrechamente relacionada con las demás funciones, con la finalidad de garantizar que lo planificado se pueda llevar a cabo y ajustado, como sujeto de evaluación y se puedan hacer el proceso de mejora continua.

El concepto de control se analizará en su evolución histórico-administrativa desde Fayol, citado por (Melinkoff, 1990), quien señala que el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos... Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición” (p.62). De igual forma, Terry (1999), indica que el control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Alternativamente, Domínguez (2005) plantea el control como la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos; seguidamente, Chiavenato (2001) indica que “el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es entendido como un proceso esencialmente regulador” (p. 26). En este sentido, el papel del control en la educación virtual, se puede entender como un mecanismo que permite hacer seguimiento, verificar el logro de objetivos, controlar gastos, corregir procesos y plantear soluciones a las desviaciones, direccionada a verificar que lo planeado efectivamente se ejecute. Así mismo, es importante resaltar que el control se entiende en cuatro fases las cuales se evidencian en la figura 1:

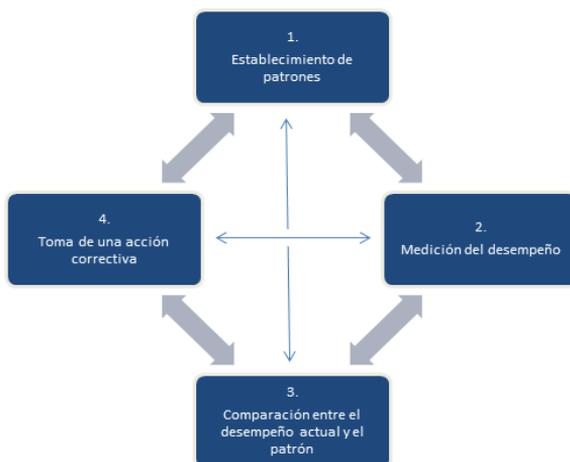


Figura 1: Fases del control

Fuente: Chiavenato (2001).

Estas fases del control de acuerdo a Chiavenato, van de forma cíclica y puede repetirse en múltiples ocasiones. De allí que se debe establecer patrones tales como: cantidad, tiempo, costos y calidad, que ayuden a evaluar y controlar los diferentes recursos de la institución educativa. En cada uno de estos patrones se establecen los indicadores de control, que pueden ser de nivel estratégico, táctico u operativo. A partir de este planteamiento se definen los indicadores que son apropiados en la modalidad de educación virtual, partiendo del hecho que al momento de establecerlos, ellos deben permitir la evaluación y corrección del desarrollo de las actividades y objetivos planeados. Se deben considerar dentro de una dinámica de seguimiento, que brinden seguridad y confiabilidad a la formación virtual, evitando el sentido de fiscalización.

Cabe resaltar que para el uso de los indicadores, es importante tener presente algunos criterios, tales como lo plantea Dávila (1999), es importante tener un número de indicadores reducido, que no disperse la atención y que persigan varios objetivos al mismo tiempo; que puedan ser cuantificables en su gran mayoría para evitar el sesgo o malas interpretaciones y que sean coherentes con los objetivos de la organización.

Finalmente y a título ilustrativo se presentan en las tablas 1, 2, 3 y 4 unos indicadores que deberán ser adaptados por cada institución, ya que cada una tendrá particularidades y variables de medición diferentes que apuntan a los objetivos institucionales, o al objetivo del indicador.

La Calidad se entenderá como aquellas variables que están incidiendo en el resultado, que son objeto de mejoramiento continuo en las condiciones de la educación virtual, y que permiten comparar indicadores de mayor o menor envergadura, comenzando desde un referente o patrón central, tiene que ver con los requisitos solicitados por el cliente (tabla 1).

Tabla 1. Indicadores de Calidad.

Nombre	Objetivo	Fórmula del Indicador
Aprobación de ley	Medir el Cumplimiento de los requisitos establecidos desde el CNA y el Ministerio de Educación Nacional.	Valoración de los requisitos establecidos por el MEN y el CNA.
Estrategia Institucional	Medir el cumplimiento con el desarrollo de la estrategia de virtualidad en la educación.	Resultado promedio de la Evaluación docente + Evaluación seguimiento al campus.
Competencias docentes en campus virtual	Evaluar las competencias de los docentes en pedagogía virtual y manejo de las TIC.	Evaluación seguimiento al campus.

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 1. Indicadores de Calidad (Continuación).

Nombre	Objetivo	Fórmula del Indicador
Conocimiento filosofía Institucional docente	Evaluar la adaptación de los docentes al modelo pedagógico virtual y a las herramientas tecnológicas.	Seguimiento docente al uso del campus virtual.
Conocimiento filosofía Institucional estudiantes	Evaluar la adaptación de los estudiantes al modelo pedagógico virtual y a las herramientas tecnológicas.	Seguimiento docente a las actividades académicas programadas a los estudiantes.
Cumplimiento de los objetivos docentes	Medir los procesos de retroalimentación y evaluación docente.	Resultado evaluación seguimiento a plataforma.
Actividades académicas realizadas	Revisión y coherencia de los contenidos y temáticas de los cursos, frente a lo planeado.	Evaluación seguimiento al campus.
Autenticidad de la información	Prevención de fraude y verificación del respeto a los derechos de autor.	Aplicación y seguimiento al estatuto docente y estatuto de propiedad intelectual.
Nivel de satisfacción	Evaluar la pertinencia y adecuación en el diseño y evaluación de materiales de aprendizaje, con la característica esencial de dinamismo e interactividad.	Resultado de seguimiento pedagógico al montaje y desarrollo del campus virtual.
Estabilidad plataforma virtual	Medir la estabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma virtual.	Seguimiento tecnológico al campus virtual.
Evaluación docente	Medir la satisfacción de los estudiantes con el desempeño de los docentes.	Promedio de las evaluaciones realizadas a los estudiantes.
Deserción académica	Medir la deserción de estudiantes en los programas virtuales (porcentaje).	Cancelaciones + Reservas de cupo + sanciones + retiros/ Cantidad de estudiantes matriculados.
Autoevaluación procesos académicos	Evaluar los procedimientos, herramientas o mecanismos que la institución implementa para la evaluación y autoevaluación de los procesos académicos virtuales.	Resultado promedio Evaluación docente.
Satisfacción medio empresarial	Evaluar la satisfacción del público externo en relación a los egresados de programas virtuales.	Resultados del estudio de pertinencia de los egresados en el medio empresarial.
Satisfacción del cliente por formación	Evaluar la satisfacción del cliente con respecto a la formación brindada	Resultado promedio evaluación estudiantes.
Satisfacción del cliente por plataforma	Evaluar la satisfacción del cliente con la navegación en la plataforma.	Resultado promedio evaluación estudiantes / Competencias pedagógicas.

Fuente: elaboración propia (2019).

Cantidad, entendida como el número de sucesos, material o individuos que participan en las actividades o cursos programados (ver tabla 2).

Tabla 2. Indicadores de Cantidad.

Nombre	Objetivo	Fórmula del Indicador
Relación docentes	Medir la cantidad de docentes de tiempo completo respecto al número de estudiantes.	Número de estudiantes/número de docentes.
Carga docente simultánea	Medir la cantidad de cursos que sirven los docentes de manera simultánea en virtualidad (promedio).	Cantidad de cursos por periodo académico / cantidad de docentes de TC y cátedra.
Matriculados por curso	Medir la cantidad promedio de estudiantes matriculados en los cursos.	Número de estudiantes matriculados /número de cursos ofrecidos en el periodo académico.
Cancelación estudiantes	Medir la cantidad de cancelaciones generadas en los cursos (porcentaje).	Cantidad de cancelaciones / Cantidad de estudiantes matriculados en el periodo académico.
Uso de herramientas	Calcular el porcentaje de uso de los espacios ofrecidos por la plataforma.	Cantidad de ingresos a los espacios ofrecidos por la plataforma / Cantidad de ingresos totales por estudiante a la plataforma.
Disponibilidad de material bibliográfico	Relación entre el número de estudiantes y material bibliográfico disponible.	Número de material bibliográfico / número de estudiantes.
Material bibliográfico	Evaluar la cantidad de servicios bibliográficos para responder a las actividades académicas.	Número de materiales bibliográficos / ideal de material bibliográfico.
Uso de la plataforma estudiantes	Medir la cantidad de actividades realizadas por el estudiante en la plataforma en relación con la programación.	Cantidad de actividades evaluadas / Cantidad de actividades programadas.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Tiempo, definido como el periodo de desarrollo de los cursos o actividades en la educación virtual, en comparación con lo previsto. Tabla 3.

Tabla 3. Indicadores de tiempo.

Nombre	Objetivo	Fórmula del Indicador
Uso de la plataforma docentes	Medir la frecuencia, permanencia y uso de la plataforma por parte de docentes en el seguimiento de actividades académicas.	Resultado promedio de los ingresos realizados por el docente a la plataforma virtual – Estadística de ingresos.
Uso de la plataforma Estudiantes	Medir la frecuencia, permanencia y uso de la plataforma por estudiantes en actividades académicas.	Resultado promedio de los ingresos realizados por el estudiante a la plataforma virtual – Estadística de ingresos.
Capacidad de almacenamiento	Medir la disponibilidad de rendimiento y capacidad de almacenamiento de recursos informáticos (relación de tiempo).	Capacidad de almacenamiento de la plataforma / cantidad de docentes + cantidad de estudiantes Número de horas de capacidad / cantidad de docentes + cantidad de estudiantes.
Periodos académicos	Medir el tiempo de los periodos de programación académica.	Cantidad de días de los periodos académicos / Cantidad de periodos al año.
Retroalimentación docente	Medir el porcentaje de cumplimiento de los tiempos establecidos para retroalimentación docente a las actividades académicas.	Tiempo establecido para la retroalimentación docente / Promedio de tiempo tomado por el docente para la retroalimentación.
Respuesta preguntas frecuentes	Medir el promedio de tiempo de respuesta de los docentes a inquietudes de estudiantes.	Tiempo tomado por el docente para la respuesta a preguntas frecuentes / Cantidad de preguntas formuladas por los estudiantes.
Tiempo al aire	Medir el tiempo de caídas de la plataforma durante los periodos académicos.	Seguimiento tecnológico al campus virtual.

Fuente: elaboración propia (2019).

Costo, entendido como el análisis de las variables financieras que intervienen en el proceso de educación virtual (tabla 4).

Tabla 4. Indicadores de costo.

Nombre	Objetivo	Fórmula del Indicador
Costo de la plataforma	Costo total de la plataforma (adquisición, desarrollo y/o arrendamiento).	Costo de la contratación de plataforma anual / Cantidad de periodos académicos.
Costo docente	Medir el costo docente por curso.	Cantidad de horas del curso * Valor hora del curso.
Costo seguimiento campus	Medir el costo del seguimiento al campus que realizan los docentes por curso.	Costo seguimiento al campus / Número de cursos programados.
Costo vs estudiante	Medir el costo de mantenimiento de la plataforma por estudiante.	Costo de la plataforma / Número de estudiantes.
Costo curso virtual	Medir el costo del curso en plataforma virtual.	Costo de la plataforma / Capacidad de cursos programables = Costo curso.
Costo plataforma periodo académico	Medir el costo de la plataforma en el periodo académico.	Cantidad de cursos programados * Costo curso = Costo plataforma en el periodo.
Costo oculto	Medir el costo oculto por la no utilización de la plataforma (No programación de grupos).	Costo de la plataforma – Costo de la plataforma en el periodo = Costo oculto.

Fuente: elaboración propia (2019).

Estos indicadores se podrán asumir desde lo estratégico, lo táctico y lo operativo, de acuerdo a la planeación estratégica de la organización. La comparación de los resultados obtenidos, se desarrollará frente a los objetivos planteados.

Conclusiones

La educación virtual es una metodología que incluye medios y mediaciones que articula lo virtual, lo personal y la infraestructura tecnológica y que por su esencia, requiere de sistemas robustos de control que permitan cumplir con la promesa de valor

que hacen las universidades a sus grupos de interés, por lo que se requiere diseñar indicadores que permitan el control a su gestión administrativa.

Dentro de los aspectos que se deben tener en cuenta como principales en el proceso de gestión de los programas virtuales se encuentran las dimensiones de costos, cantidad y calidad, los cuales están sustentados desde la teoría y corroborada con la información recopilada en las entrevistas hechas a los expertos.

En la medida que una Institución de Educación pueda optar por hacer un seguimiento eficiente, alineado a estándares de calidad, pueden tomar estos indicadores de control que se plantean en el artículo y unirlos a los lineamientos del CNA, con fines de autoevaluación de programas, y en aras de verificar la calidad de formación en la educación virtual. Cabe resaltar que los indicadores pueden ser adaptados de acuerdo a las variables de medición que apuntan a los objetivos institucionales, o al objetivo del indicador, de acuerdo a la definición institucional.

En lo referente a trabajos futuros, hay muchos campos en el área de la educación que tienen cabida para ser analizados, sin embargo existen grandes posibilidades de analizar un modelo de gestión administrativa que vincule las tres modalidades de formación de acuerdo a parámetros internacionales de certificación.

Referencias bibliográficas

- Antúnez, S. (1998). *Claves para la organización de centros escolares (IV)*. Horsori. Recuperado a partir de <http://www.terras.edu.ar/aula/cursos/8/biblio/8ANTUNEZ-Serafin-CAP8-Innovacion-y-Cambio-en-los-Centros-Escolares.pdf>
- Baeza, R., Rivera, C. y Velasco, J. (2004). *Arquitectura de la información y usabilidad en la web*. *El profesional de la información*, 13(3), 168-178.
- Banet, M. (2001). *Paradojas en los entornos virtuales*. Santa Cruz, Chile: Ediciones País.

- Bellido, A. C., Díaz Donado, J., F. Morales Ríos & Pino de Ochoa, L. (2009). *Gestión y Supervisión en el Centro de Educación Básica (Vol. 36)*. San José Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana. Recuperado a partir de <http://www.ceducar.info/ceducar/recursos/biblioteca-virtual/volumen36.pdf>.
- Casassus, J. (1999). *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. En *La gestión: en busca del sujeto*. Santiago de Chile. UNESCO. Recuperado a partir de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001176/117612so.pdf>
- Cardona, G. (2002). *Educación virtual: Un paradigma para la democratización del conocimiento*. Santa Fe de Bogotá.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc graw hill.
- Danvers, F. (1994). *700 mots - clefs pour l'éducation*. París: Presses Universitaires de Lille.
- Dávila, A. (1999). *Nuevas herramientas de control: El cuadro de mando integral*. Revista de antiguos alumnos.
- del Rocío Ramírez, M. y Quesada, J. (2019). *Repensando los indicadores educativos: la gestión educativa, curricular y de vinculación con la comunidad*. *Innovaciones Educativas*, 21(30), 37-47.
- Domínguez, G. (2005). *Indicadores de gestión y resultados*. Medellín: Biblioteca jurídica Diké.
- Facundo, Á. (2003). *La educación superior a distancia - virtual en Colombia*. Recuperado el 29 de 02 de 2012, de PUJ: <http://portales.puj.edu.co/didactica/PDF/Tecnologia/EducacionvirtualenColombia.pdf>.

- Flórez, M., Rubio, G., Maya, L., Guzmán, F., Bernal, N. (2019). *Experiencias innovadoras en la educación y gestión del talento humano: retos para la educación del futuro, Colombia, Medellín Colombia: Editorial CIMTED.*
- Flórez, M. H., Hernández-Aros, L y Gallego-Cossio, L. C. (2015). *Tableros de control como herramienta especializada: perspectiva desde la auditoría forense.* Cuadernos de Contabilidad, 16(spe42), 661-687.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación.*
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos.* Maracaibo: Universidad de Zulia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2007). *Convenio de cooperación y asistencia técnica para proyecto de innovación en el uso y apropiación en los medios y tecnologías de la información.* Recuperado el 30 de 03 de 2012, de Ministerio de Educación Nacional: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-125372.html>.
- Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Boletín informativo # 12.* Recuperado el 30 de 03 de 2012, de Ministerio de Educación Nacional: http://menweb.mineduacion.gov.co/educacion_superior/numero_12.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Innovación Educativa con el uso de TIC.* Recuperado el 07 de 04 de 2012, de Ministerio de Educación Nacional: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-233944.html>.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Revolución Educativa 2002-2010. Acciones y lecciones.* Recuperado el 03 de 01 de 2012, de Ministerio de Educación Nacional: <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-241377.html>.
- Pastor, C.A. y Santaolalla, R.C. (2005). *Viabilidad de las propuestas metodológicas para la aplicación del crédito europeo por parte del profesorado de las universidades españolas, vinculadas a la utilización de las TIC en la docencia y la investigación.* Revista de Educación, 337, 71-97.

- Pallela Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela.
- Rama, C. (2006). *La tercerareformadelaeducaciónsuperioreenAméricaLatina*. Buenos Aires: FondodeCulturaEconómica.
- Rama, C. A. (2014). *UniversityvirtualisationinLatinAmerica*. RUSC. UniversitiesandKnowledgeSocietyJournal, 11(3), 32–41.
- Rodríguez, A. L. (2016). *Integración de las redes sociales como entorno personal de aprendizaje*. Suplemento Signos EAD.
- Rovere, M. R. (1993). Gestión de la educación permanente: una relectura desde una perspectiva estratégica. *Educación Médica y Salud (OPS)*, 27(4), 489-515.
- Sánchez, R. B. (2005). *El Portafolio, metodología de evaluación y aprendizaje de cara al nuevo Espacio Europeo de Educación Superior*. Una experiencia práctica en la Universidad de Sevilla. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa-RELATEC*, 4(1), 121-140.
- Terry, G. (1999). *Principios de la administración (Cuarta ed.)*. México: CECSA.
- Tunnermann, C. (2008). *La educaciónsuperioreenAméricaLatinayelCaribe*. Diez añosdespuésde la ConferenciaMundialde1998. UNESCO. IESALC.
- UNESCO. (2016). *Educación 2030*. Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del objetivo de Desarrollo Sostenible 4. Recuperado a partir de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa.
- Vallaes, F., De la Cruz, C y Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos*. Inter-American Development Bank.

CAPÍTULO IX

IMPACTO DE LA CULTURA DE INNOVACIÓN EN LAS MYPES DE VARIOS MUNICIPIOS DE LA ZONA METROPOLITANA LAJA-BAJÍO

Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez

Doctor en administración y gestión empresarial. Profesor. Universidad Politécnica de Guanajuato, Cortazar, Gto. Correo electrónico: carodriguezr@upgto.edu.mx.

Roberto Godínez López

Doctor en administración. Director de la carrera de Administración. Universidad de Guanajuato. Campus Celaya-Salvatierra. Correo electrónico: godinez.r@ugto.mx.

Lidia Ramírez Lemus

Doctora en Educación. Profesor de tiempo completo en la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato. Correo electrónico: Lramirez@utsoe.edu.mx.

Resumen

Los tiempos actuales demandan empresas adaptables y competitivas debido a los altos niveles de exigencia en la economía moderna. La gestión del conocimiento se ha convertido en un factor fundamental para el sostenimiento de dichas organizaciones. La cultura de innovación está considerada por la literatura científica como un factor esencial para lograr ventajas competitivas empresariales sostenibles. Las micro y pequeñas empresas (MYPES) son el motor de la economía de muchos países del mundo incluyendo México. El estado de Guanajuato es el sexto lugar de los estados del país que cuenta con el mayor número de MIPYMES, manifestando ello la importancia que tienen estas empresas para dicha entidad. El objetivo del presente estudio es caracterizar la cultura de innovación de las MYPES de los municipios de Celaya, Apaseo el alto, Apaseo el grande y Cortazar, los cuales pertenecen a la zona metropolitana Laja-Bajío. El diseño de investigación es cuantitativo, no experimental con alcance descriptivo. La muestra se calculó utilizando algoritmos para poblaciones infinitas y se obtuvo a través de la técnica de muestro no probabilístico por conveniencia. En los resultados de investigación se logró encontrar evidencia estadística que indica que existen dentro de las empresas estudiadas rasgos de cultura de innovación, tales como la apertura de los líderes a aceptar nuevas ideas, interés del personal a generar ideas innovadoras, planes de incentivos parcialmente implementados, uso de medios electrónicos para mantenerse informado sobre la situación de los mercados, análisis de los productos del mercado para detectar necesidades, e innovación, entre otras. Además, se demostró que los municipios que presentan mejores desempeños en características de cultura de

innovación son Apaseo el grande seguido por Celaya. La presente investigación dará la pauta para realizar estudios futuros que generen información para contribuir a resolver las múltiples problemáticas que presentan este tipo de organizaciones.

Palabras clave: cultura, innovación, Guanajuato, microempresas.

IMPACT OF THE CULTURE OF INNOVATION IN THE MYPES OF SEVERAL MUNICIPALITIES IN THE METROPOLITAN AREA LAJA-BAJÍO

Abstract

The current times demand adaptable and competitive companies due to the high levels of demand in the modern economy. Knowledge management has become a fundamental factor in sustaining these organizations. The culture of innovation is considered by the scientific literature as an essential factor to achieve sustainable competitive business advantages. Micro and small businesses (MYPES) are the engine of the economy of many countries of the world including Mexico. The state of Guanajuato is the sixth place in the states of the country that has the largest number of MSMEs, stating the importance of these companies for that entity. The objective of this study is to characterize the innovation culture of the MYPES of the municipalities of Celaya, Apaseo el alto, Apaseo el grande and Cortazar, which belong to the metropolitan area Laja-Bajío. The research design is quantitative, not experimental with descriptive scope. The sample was calculated using algorithms for infinite populations and was obtained through the non-probabilistic sampling technique for convenience. In the research results it was possible to find statistical evidence that indicates that within the companies studied features of innovation culture, such as the opening of leaders to accept new ideas, interest of staff to generate innovative ideas, partially implemented incentive plans, use of electronic means to keep informed about the situation of the markets, analysis of market products to detect needs, and innovation, among others. In addition, it was shown that the municipalities with the best performance in innovation culture characteristics are Apaseo el grande followed by Celaya. This research will set the tone for future studies that generate information to help solve the multiple problems presented by this type of organizations.

Keywords: culture, innovation, Guanajuato, microenterprises.

Introducción

Vivimos en la era de la información donde la gestión del conocimiento se vuelve un factor fundamental en el sostenimiento y desarrollo de las organizaciones. La innovación es consecuencia del conocimiento, genera diferenciación y ellos son factores de competitividad, los cuales se vuelven cada vez más importantes debido a la situación de

crisis económica contemporánea. De acuerdo a Islam y Tedford, (2012), en el ambiente de negocios altamente competitivo en el que viven las organizaciones se encuentran bajo demasiada presión debido a la economía de libre mercado, rápidos desarrollos tecnológicos y cambios continuos en la demanda de los clientes. Para hacer frente a dichas tendencias de negocios, las demandas en los sistemas modernos de manufactura han requerido incrementar la flexibilidad, mayores estándares de calidad y capacidades de innovación.

Por lo tanto, las organizaciones deben adaptarse lo más rápidamente posible a los cambios que el entorno les exige. La capacidad para innovar depende de aspectos como la organización y los sistemas, además del vínculo entre las nuevas tecnologías existentes y el aprendizaje organizacional traducido en personal preparado, con experiencia y creatividad.

Problema de investigación

Para Gil y Jiménez (2014, p.165) “En la región de América Latina, cerca de 70% del producto interno bruto (PIB) proviene de grandes empresas, mientras que en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) aproximadamente el 40% de la producción es generada por estas empresas y el resto por las PYME. El elevado aporte al empleo combinado con el bajo aporte a la producción que caracteriza a las PYMES en América Latina es reflejo de la estructura productiva heterogénea, la especialización en productos de bajo valor agregado y su reducida participación en las exportaciones, inferior a 5% en la mayoría de los países. El resultado es que la brecha de productividad entre los países de la región y los de la OCDE tiende a persistir en el tiempo”.

El estudio de las MYPES no solo contribuye a mejorar el desempeño de dichas empresas, sino a promover aspectos de cultura organizacional y de innovación que generen incrementos en la calidad, productividad, por tanto en la competitividad de las organizaciones así como de la sociedad en su conjunto, el traer mayor bienestar económico a las familias de esas empresas contribuye también al bienestar y estabilidad psicológica y social de la región y del país que tanto lo necesita en estos momentos de incertidumbre y agitación política, situación que redundará en beneficio de todos.

El estado de Guanajuato se encuentra en el sexto lugar de los estados del país que cuenta con el mayor número de micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), hablando con esto de la importancia que debe tener este tipo de empresas para el Estado (Góngora, 2013). En un estudio realizado en las MIPYMES de Celaya, Guanajuato, los resultados evidenciaron la existencia de diez problemas principales, tales como:

Recursos financieros limitados, alto nivel de endeudamiento, cartera vencida, cambios en el costo de materia prima, bajo nivel de ventas, falta de capital para invertir, dificultad para adquirir préstamos, falta de capital de trabajo, ausencia de control financiero y de personal especializado (Maldonado, Ojeda, Uc, Valdez y Medina, 2017, p.250).

Lo anterior sirve de planteamiento de la importancia del estudio y análisis de los factores que inciden directamente en la productividad y competitividad, tales como los señalados anteriormente, la falta del uso de tecnología, la capacitación, la falta de acceso a créditos, la falta del desarrollo de una cultura de innovación. Dando como resultado el objetivo de la presente investigación, el cual es identificar las características de la cultura de innovación de las MYPES de los municipios de Celaya, Apaseo el Grande, Apaseo el Alto y Cortazar de la Zona metropolitana Laja – Bajío.

Marco teórico

Región Laja-Bajío

La región Laja-Bajío está conformada por ocho municipios Apaseo el Alto, Apaseo el Grande, Celaya, Comonfort, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas, Tarimoro y Villagrán. Sin embargo, por un decreto gubernamental se añadió al municipio de Jaral del Progreso (Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, 2010) y en algunos estudios incluyen a los municipios colindantes en el Sur: Acámbaro, Coroneo, Jerécuaro, Salvatierra y Tarandacuao e incluso se llega a considerar a Salamanca en el Norponiente (Molina y Contreras, 2016).

Definición de PYMES

Para Rodríguez (2010), la definición relativa a las PYMES es: “aquella que posee el diseño en plena libertad, dirigida autónomamente y que no es dominante en la rama que opera”.

Cultura organizacional

De acuerdo a Robbins (2014, p.51), la cultura organizacional se describe como los “valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa, influyen en la manera en que éstos actúan y distinguen a la organización entre todas las demás”.

Innovación

La conceptualización de la innovación ha tenido varias transformaciones y visiones a través del tiempo. Sampedro y Díaz (2016), mencionan que los países más ricos en la actualidad, tales como Estados Unidos, Europa Occidental y Japón son relativamente más innovadores.

Gomes & Wojahn (2017), consideran que la innovación está íntimamente asociada a la capacidad de aprendizaje que poseen las organizaciones. El aprendizaje organizacional es considerado como uno de los factores precursores y con un efecto positivo en la innovación. La innovación supone novedad y puede generar resultados directos en el desempeño organizacional y de este modo asociarse como desempeño innovador, es decir, en los resultados derivados de la innovación logrando ventajas competitivas sostenibles.

Guerra (2010, p 247), menciona que... “La innovación es un cambio en el método o en la tecnología; una desviación útil y positiva de la forma como se hacían las cosas previamente” también se refiere a “la introducción de nuevos productos (ya sean bienes o servicios) o a su mejoramiento; también se refiere a nuevos procesos, formas de comercialización y mejoras organizacionales en las empresas”.

Cultura de innovación

De acuerdo a Carbache, Frías, Gutiérrez y Véliz (2017), se ha demostrado empíricamente que existe una fuerte correlación entre la cultura organizacional y la innovación, y esta última trae como consecuencia mayores niveles de productividad por parte del personal. De este modo, la cultura organizacional influye en el comportamiento

de los trabajadores y puede incentivar o frenar la innovación, por tanto la productividad y competitividad en las organizaciones.

Robbins (2014), menciona que una cultura de innovación posee características tales como: desafío e involucramiento de los empleados con los objetivos organizacionales; libertad de los empleados para realizar sus actividades, tomar la iniciativa y expresar sus opiniones e ideas, confianza y disposición a apoyar a otros compañeros, tiempo de reflexión para elaborar nuevas ideas, alegría/buen humor en un ambiente espontaneo, resolución de conflictos a través de la participación en la toma de decisiones, toma de riesgos apoyado por la tolerancia de la gerencia ante la incertidumbre y la ambigüedad.

Cuando se desarrolla una cultura organizacional fuerte, se considera como una herramienta estratégica se genera competitividad en los negocios. Los líderes deben motivar a sus organizaciones a ser más innovadoras, sin embargo, los grandes retos están en sostener la competitividad de las empresas a través del tiempo (Putthiwani, 2015).

Respecto de lo anterior, algunas investigaciones en regiones de la periferia de Colombia sugieren una correlación positiva directa entre la innovación y el capital intelectual en las organizaciones, que potencia la generación de niveles elevados de competitividad en las organizaciones. Debido a ello es recomendable que los gerentes entiendan que la clave de las ventajas competitivas se da en torno a la gestión del conocimiento, involucrando al talento humano, a través de soportes institucionales y relacionales (Andrade, Gasca, Perdomo, Benavides. y Sánchez, 2019).

Un ejemplo de innovación empresarial lo encontramos en la empresa Chedraui en la cual la aplicación de tecnología de la información resultó en la disminución de costos de operación, inventarios, procesamientos de órdenes de compra, distribución de mercancías y reducción de tiempo de las tareas administrativas. Lo que lograron hacer los líderes del corporativo de tiendas Chedraui fue aprovechar las últimas innovaciones tecnológicas, como fue el caso del Sistema, Aplicaciones y Procesos SAP, lo cual mejoró el control administrativo y organizacional en sus tiendas, agilizando las actividades diarias y reduciendo los costos de operación e inventarios. (Torres, González y Cano, 2019).

Rueda y Rodenes (2010), consideran que para generar una cultura innovadora que pueda mantenerse a través del tiempo las organizaciones deben reunir una serie de características culturales orientadas hacia la innovación. En la figura 1, se muestran dichos factores.

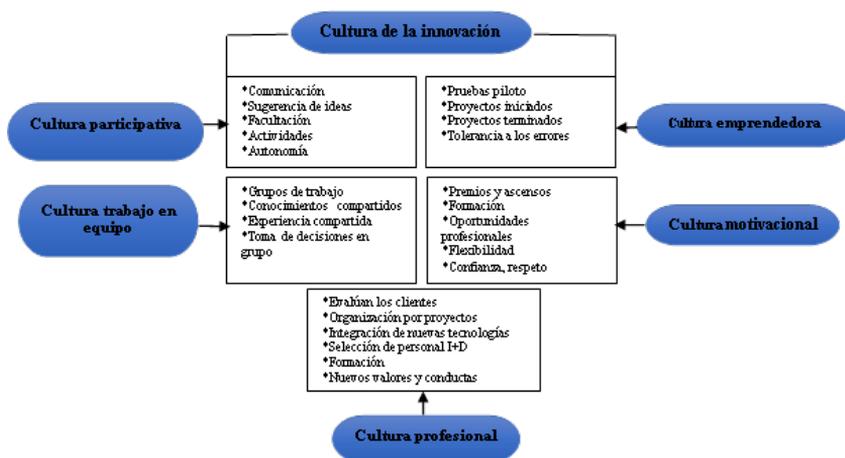


Figura 1. Dimensiones de la cultura orientadas a la innovación. Recuperada de “Hacia una cultura innovadora en las empresas,” de G.E. Rueda y M. Rodenes, 2010, Universidad Pontificia Bolivariana. Universitat Politècnica de València. p. 4.

Método

Se trata de una investigación cuantitativa, en donde el diseño de investigación que se utiliza es del tipo no experimental, siendo su alcance del tipo descriptivo con la finalidad de analizar el fenómeno de la cultura de innovación en las MYPES de municipios pertenecientes a la Zona Metropolitana Laja Bajo (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio, 2007). Se contempla como población de estudio las MYPES de los municipios de Celaya, Apaseo el Grande, Apaseo el Alto y Cortazar, las cuales conforman la totalidad de las entidades empresariales involucradas en la investigación (Bernal, 2006), mientras que la muestra se establecerá utilizando los algoritmos para poblaciones infinitas y utilizando una técnica de muestro no probabilístico por

conveniencia debido a que por la naturaleza de la investigación es la mejor manera de elegir la muestra (Abascal, 2005).

Esta técnica es más económica con respecto a otros métodos de muestreo, además de tener la ventaja en disponibilidad para obtener la información y la factibilidad en su medición (Malhotra, 2004). La elección de la población de estudio se estableció bajo la influencia de algunos aspectos limitantes tales como la inseguridad, limitación de recursos y cercanía con la ciudad de Celaya, Gto. Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó el algoritmo para poblaciones infinitas, debido a que la cantidad de sujetos de investigación que conforman la población es mayor a 10000. Derivado de lo anterior, el tamaño de muestra obtenido para este estudio es de 736 sujetos de investigación, con un nivel de confianza del 97% ($Z=2.17$) y un error del 4%, la cual se distribuyó proporcionalmente entre los sectores de manufactura, comercio y servicios. En términos prácticos solo se consideraron válidos datos de 707 unidades económicas derivado de errores en las respuestas de algunos instrumentos aplicados.

Para esta investigación se utilizó un instrumento adaptado de Padilla (2006), el cual ha sido aplicado en otras investigaciones, con validez y confiabilidad evaluada con un valor de 0.849. Dicho instrumento permitió caracterizar la cultura de innovación de las empresas estudiadas, considerando los principales parámetros identificados en la revisión de literatura.

Las opciones de respuestas de los cuestionamientos sujetos a análisis estadístico fueron de opción múltiple, aplicando escalas de Likert en los casos donde está definido un orden o nivel creciente de significancia del dato, de acuerdo con el cuestionamiento implicado, en una menor proporción hay algunas preguntas cuyas opciones de respuestas son de carácter nominal.

Para ilustrar la aplicación del instrumento documental, en la tabla 1, se presenta información de las dimensiones incluidas para caracterizar la cultura de innovación en las empresas estudiadas.

Tabla 1 Dimensiones incorporadas en el instrumento de investigación para medir la cultura de innovación.

Dimensión
<ul style="list-style-type: none"> • Información general. • Fomento a nuevas ideas. • Actitud ante resultados adversos en la práctica de la innovación. • Actitud ante el cambio. • Vigilancia del entorno. • Desarrollo de nuevos productos.

Fuente: elaboración propia (2019).

Durante la etapa de análisis de datos se recurrió a la utilización del software SPSS para capturar y procesar los datos.

Resultados

A continuación, en la tabla 2, se presentan los resultados de los ítems más relevantes en cuanto a la descripción de la cultura de innovación encontrados en la presente investigación:

Tabla 2 Resultados del instrumento de investigación aplicado para medir impacto de cultura de innovación.

Ítem	Escala de Likert. Opciones de respuesta en %				
	10 o menos	11-50	51-250	251 o mas	
¿Cuánto personal ocupado tiene la empresa?	60.4	30.6	6.9	2.1	
	Datos faltantes	Abierta a escuchar y a apoyarla desde un punto de vista directivo	Abierta a escuchar, canalizarse a donde puede hacerse mayor estudio	Abierta a escuchar, pero con fuertes restricciones en recursos	Cerrada a menos que haya evidencia suficiente que la apoye
En general ¿Cuál es la actitud de los jefes y directivos ante nuevas ideas?	1.0	14.9	22.8	40.6	20.8
¿Existe un área encargada en desarrollar nuevos productos o procesos?	si	parcialmente	no		
	31	18	51		

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 2 Resultados del instrumento de investigación aplicado para medir impacto de cultura de innovación (continuación).

Ítem	Escala de Likert. Opciones de respuesta en %			
	Si existen formas establecidas y funcionan adecuadamente	Si existen formas establecidas pero no se les da la atención debida	No hay como tales pero las ideas se canalizan cuando llegan	No hay como tales y usualmente la gente no sabe qué hacer en estos casos
¿Existen medios establecidos para captar, evaluar y desarrollar nuevas ideas?	19.8	18.8	31.7	29.7
	Dato faltante	Si, y se utiliza	Si pero opera parcialmente	No, pero se reconoce
¿Hay un plan o medio de incentivos o promoción para la gente que aporta nuevas ideas?	1	20	28	17
	Datos faltantes	Si y funcionan adecuadamente	Sí, pero no tienen mucho peso	Si se han formado pero desaparecen al poco tiempo
¿La empresa ha establecido herramientas orientadas a la solución de problemas? (grupos de trabajo, análisis conjunto de fallos, etc.).	1	28.7	26.7	19.8
	Si	Usualmente si	Generalmente no	No
¿Utiliza medios electrónicos para mantenerse informado sobre la situación de los mercados, clientes, competencia y otros aspectos relevantes a su negocio?	45.5	28.7	15.8	9.9

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 2 Resultados del instrumento de investigación aplicado para medir impacto de cultura de innovación (continuación).

Ítem	Escala de Likert. Opciones de respuesta en %			
	Si	Usualmente si	Generalmente no	No
¿La empresa realiza un análisis detallado de los productos del mercado para detectar innovaciones, necesidades y fallas?	32.7	38.6	18.8	9.9
¿La información captada en el exterior constituye una fuente de innovación importante para la empresa?	44.6	36.6	13.9	5.0

Fuente: elaboración propia (2019).

Respecto a los resultados globales de innovación en las empresas estudiadas se muestran los valores obtenidos en la tabla 3.

Tabla 3 Media y desviación estándar global para la innovación.

	Estadísticos			
	N		Media	Desviación estándar
Válido	Perdidos			
Innovación	707	0	2.1337	.68948

Fuente: elaboración propia (2019).

Se ratifica a través de la investigación bibliográfica que las MYPES son el tipo de empresas consideradas el motor de la economía no solo de la región, sino a nivel nacional e internacional y son la base del sustento económico y ocupacional de muchas familias, representando en promedio en algunos países hasta el 90% de todas las unidades económicas (Ponce y Ceballos, 2017), y en México, las PYMES representan una generación de empleo del 42% (Gil y Jiménez, 2014).

Guanajuato es uno de los estados donde existen mayor cantidad de MYPES de todo el país, de ahí la importancia que tienen dichas empresas por su contribución al desarrollo económico estatal y, de este modo generar investigación que contribuya al desarrollo de dichas empresas.

A partir de los datos encontrados y descritos por la tabla 2, se puede inferir que el personal ocupado que tiene la empresa en promedio es de 3.46 empleados. La antigüedad promedio de estar laborando en las empresas es de 9.63 años con una desviación estándar de 10 años, lo cual nos indica una variabilidad significativa de años laborados entre personas con menos o más de 10 años arriba o debajo del promedio. El tiempo de operación promedio de las empresas es de 9.86 años.

En cuanto a los cuestionamientos más destacables que tiene que ver con la cultura de innovación se encontró que en un 40% de las empresas estudiadas, la actitud de los jefes y directivos ante las nuevas ideas en promedio es abierta a escucharlas, pero con fuertes restricciones en recursos para llevarlas a cabo, en un 22.8% de empresas se escuchan las ideas, pero canaliza a donde puedan hacerse mayores estudios. En un 31% de las organizaciones sí existe un área para desarrollar nuevos productos o procesos, mientras que en un 18% solo existe parcialmente y en un 51% no hay un área exclusiva para dicho fin.

En el 19.8 % de las empresas encuestadas existen formas establecidas para captar, evaluar y desarrollar nuevas ideas y funcionan adecuadamente. En un 18.8% existen dichas formas, pero no se les da la atención debida y, en otras organizaciones, no hay medios como tales, pero las ideas se canalizan cuando llegaran.

Discusión

Cuando se presentan nuevas ideas en la mejora de procesos internos, en un 46.6% de las empresas, la actitud del personal es de interés hacia ellas. Por otra parte, en un 56.4% de las organizaciones la actitud del personal es de indiferencia, escepticismo o rechazo.

El promedio de empresas mencionó que sí existe un plan o medio de incentivos o promoción para la gente que aporta nuevas ideas, pero que opera parcialmente.

En un 37.8 % de las empresas encuestadas existen registros de marca, en un 21.1 % existen patentes, en el 14.4 % diseños industriales y en un 10 % modelos de utilidad.

En un 28.7 % de las empresas sí se han establecido herramientas orientadas a la solución de problemas y funcionan adecuadamente, aunque en un 26.7 % están establecidas, pero no tienen mucho peso en el funcionamiento de la misma. Las empresas en promedio, mencionaron que usualmente sí utilizan medios electrónicos para mantenerse informadas sobre la situación de los mercados, clientes, competencia y otros aspectos relevantes para sus negocios. Estas empresas en promedio sí realizan un análisis detallado de los productos del mercado para detectar innovaciones, necesidades y fallas.

Las empresas están abiertas a modificar sus creencias y conductas si aparece una tecnología revolucionaria y estratégica para el futuro de la empresa. La información captada en el exterior constituye una fuente de innovación importante para la empresa. En las empresas existe un plan a largo plazo sobre la evolución comercial de la empresa, pero no se ha formalizado para su implementación.

En la tabla 3, se presentan los resultados generales encontrados en la variable innovación. Se observa que el valor esperado de la variable innovación es de 2.1 y con una desviación estándar de 0.68 lo cual nos indica que la mayoría de las empresas que participaron en la investigación poseen un nivel de innovación de bajo a moderado

tomando como base que 1 representa un nivel bajo, 2 representa un nivel de bajo a moderado, 3 equivale a un nivel de moderado a alto y 4 significa un nivel alto.

En la figura 2, se describe que la moda de la variable innovación es de 2.0 lo cual indica que la mayoría de las empresas que participaron en la investigación poseen un nivel de innovación de bajo a moderado tomando como base que 1 representan un nivel bajo, 2 representa un nivel de bajo a moderado, 3 equivale a un nivel de moderado a alto y 4 significa un nivel alto.

En la figura 3, se muestran los niveles de cultura de innovación encontrados en cada una de las ciudades que conformaron la zona de estudio, observándose que la ciudad de Apaseo el Grande es la que posee el nivel más elevado de innovación (2.4), seguido por Celaya, Cortazar y finalmente la ciudad de Apaseo el Alto con el nivel más bajo.

En la figura 4, se observa que el sector manufactura presenta, el nivel más elevado

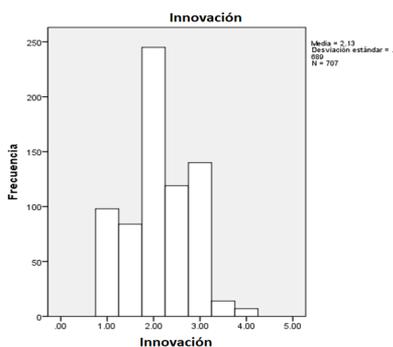


Figura 2. Resultados globales de la innovación.

Fuente: elaboración propia (2019).

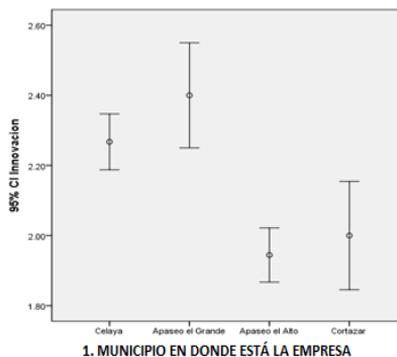


Figura 3. Niveles de cultura de innovación por ciudad.

Fuente: elaboración propia (2019).

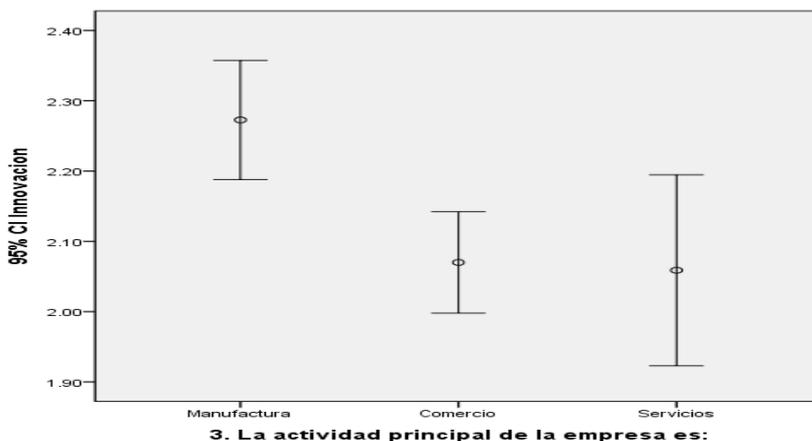


Figura 4. Niveles de cultura de innovación por sector.

Fuente: elaboración propia (2019).

de innovación (2.27); en contraste con los sectores de comercio y servicios (2.06 y 2.05 respectivamente), teniendo este último sector mayor variabilidad dentro de sus empresas.

Conclusión

Se identificaron características y variables de cultura de innovación en las micro y pequeñas empresas estudiadas, pertenecientes a los municipios de Celaya, Cortazar, Apaseo el Alto y Apaseo el grande en niveles relativamente aceptables, aunque no los idóneos para alcanzar los estándares de calidad, productividad y competitividad que requieren este tipo de organizaciones hoy en día. Sería deseable que los líderes y directivos de las empresas conozcan y adquieran los valores de la cultura de innovación, para que ellos transmitan e inculquen en todo el personal dichos principios. Es necesario difundir el conocimiento de que el valor que posee la innovación en productos, servicios, procesos y comercialización, es generar productividad, competitividad y satisfacción personal y empresarial. De esta manera las organizaciones podrían mejorar

su desempeño, y el nivel de bienestar de los habitantes de este país, en el marco de un mundo globalizado. Es importante continuar investigando este tipo de empresas, debido a que contribuyen de manera importante con la generación de empleo.

Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a una mejor toma de decisiones por parte de las autoridades gubernamentales, específicamente a las direcciones de desarrollo económico estatales y de las mismas empresas, para la generación de políticas públicas y privadas, que incrementen el desarrollo de las MYPES.

Referencias bibliográficas

Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.

Andrade, J., Gasca, A., Perdomo, A., Benavides, D. y Sánchez, H. (2019). *El capital intelectual en asociaciones de productores del sur de Colombia. Tendencias en la Investigación Universitaria Una visión desde Latinoamérica. Vol. VI Capítulo XIII*. 187-201. Recuperado de <https://investigacionuptag.wordpress.com/www.alinin.org>.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Carbache, O., Frías, C., Gutiérrez, G. y Véliz, G. (2017). *La cultura organizacional para la innovación y el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) exportadoras de las guayas*. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 11(3). Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qGjSUrKoqJQJ:editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/download/98/87+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=mx>.

Gil, A.A. y Jiménez, J. J. (2014). *El contexto económico global de la Pyme*". *Revista Académica e Institucional*, 95, 155-179. Recuperado de [file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-ElContextoEconomicoGlobalDeLaPYME-5213948%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-ElContextoEconomicoGlobalDeLaPYME-5213948%20(1).pdf).

- Gomes, G., y Wojahn, R. (2017). *Organizational learning capability, innovation and performance: study in small and medium-sized enterprises (SMES)*. Revista de Administração, 52, 163–175. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716308287>.
- Góngora, J. (2013). *El panorama de las micro, pequeñas y medianas empresas en México*. Comercio Exterior, 63(6), 2-6. Recuperado de http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/754/1/El_panorama_de_las_micros.pdf.
- Guerra, P. (2010). *Estudio Sobre la Percepción en Innovación y Desarrollo entre los Administradores de las Pequeñas y Medianas Empresas: Caso de Estudio Monterrey, Nuevo León*. Daena: International Journal of Good Conscience. 5(2), 246-276. Recuperado de. [http://www.spentamexico.org/v5-n2/5\(2\)246-276.pdf](http://www.spentamexico.org/v5-n2/5(2)246-276.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2007). *Metodología de la investigación (4ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Islam, A. & Tedford, D. (2012). *Risk determinants of small and medium-sized manufacturing enterprises (SMEs) - an exploratory study in New Zealand*. Journal of Industrial Engineering International, 8(12), 1-13. Recuperado de <http://www.jiei-tsb.com/content/8/1/12>.
- Maldonado, G., Ojeda, J., Uc, L., Valdez, L. y Medina, M. (2017). *La microempresa en México: Un diagnóstico de su situación actual*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes. Recuperado de https://www.uaa.mx/direcciones/dgdv/editorial/docs/ve_microempresamexico.pdf.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Molina, R. y Contreras, R. (2016). *La metropolización de la región Laja Bajo como alternativa para abatir la desigualdad social y generar competitividad sustentable*. Universidad de Guanajuato. 3 (3). Recuperado de https://www.academia.edu/28026285/La_metropolizaci%C3%B3n_de_la_regi%C3%B3n_Laja-Baj%C3%ADo.

- Padilla, R. (2006). *Instrumentos de medición de la competitividad*. Por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Sede Subregional México. Recuperado de <https://goo.gl/cRazLl>.
- Ponce, F. y Zevallos, E. (2017). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible*. I Congreso Internacional de Ciencias de la Gestión: Gestión de la Innovación e Innovación en la Gestión Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. 46-68. Recuperado de <file:///C:/Users/hp/Downloads/19050-75633-1-PB.pdf>.
- Putthiwani, C. (2015). *Exploring the impact of organizational culture on employees in multinational enterprise: A qualitative approach*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 483 – 491. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/hiwanit&pub=&volume=&issue=&page=&origin=home&zone=qSearch>.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: CENGAGE learning.
- Rueda, G., y Rodenes, M. (2010). *Hacia una cultura innovadora en las empresas*. *Universidad Pontificia Bolivariana y Universidad Politécnica de Valencia, España*, 1-12. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/267213263>.
- Sampedro, J.L., y Díaz, C. (2016). *Innovación para el desarrollo inclusivo: Una propuesta para su análisis*. *Economía Informa*. 396, 34-48. Recuperado de <http://www.economia.unam.mx/assets/pdfs/econinfo/396/02SampedroDiaz.pdf>.
- Torres T, González A. y Cano A. (2019). *Procesos de innovación tecnológica en grupos empresariales*. El caso de una empresa de autoservicios. *Tendencias en la investigación universitaria Vol. VI (Una visión desde Latinoamérica) Capítulo X*. 145-158. Recuperado de <https://investigacionuptag.wordpress.com/www.alinin.org>.

CAPÍTULO XX

TRABAJO RURAL DECENTE EN EL SECTOR AGROPECUARIO DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE: UNA PRIMERA APROXIMACIÓN

Claudia Milena Pérez Peralta

Magíster en Economía. Universidad de Manizales. Magíster en Negocios Internacionales e Integración. Universidad Tecnológica de Bolívar. Magíster en Educación. Universidad de Sucre. Doctorante en Economía. Universidad del Norte. Investigadora del Grupo ESAC de CECAR. Correo electrónico: claudia.perezpe@cecar.edu.co.

Resumen

La perspectiva desde la cual se han evaluado los resultados del mercado de trabajo y el empleo ha cambiado con los años; anteriormente, la preocupación era la escasez de puestos de trabajo, es decir, el fenómeno del desempleo, mientras que en la actualidad el análisis considera aspectos relacionados con la calidad del empleo, Dueñas, Iglesias y Llorente (2009), y el trabajo digno y decente, Ghiotto y Pascual (2013). A nivel rural los vacíos tanto teóricos, como metodológicos en torno al tema del trabajo decente son relativamente grandes, toda vez que este tipo de mercados tienen características diferentes a los mercados urbanizados. El objetivo central de la presente investigación es analizar el trabajo rural en el departamento de Sucre bajo la visión del trabajo decente y la calidad del empleo. Para lograr este objetivo, se planteó una metodología cuantitativa, donde, los datos son de fuentes secundarias. Como resultados se tiene que a pesar que Sucre se podría considerar como un territorio eminentemente rural, hecho que parece ser una ventaja, teniendo en cuenta su potencial endógeno, presenta signos marcados de pobreza (según el último Censo Nacional Agropecuario – CNA, el 72,7% de las personas que habitan en el campo en Sucre se consideran pobres), donde, el mercado de trabajo está altamente precarizado.

Palabras Clave: calidad del empleo, departamento de sucre, sector agropecuario, trabajo rural decente.

DECENT RURAL WORK IN THE AGRICULTURAL SECTOR OF THE DEPARTMENT OF SUCRE: A HUMANIST VISION OF A COMPLEX REALITY

Abstract

The perspective from which the results of the labor market and employment have been evaluated has changed over the years; Previously, the concern was the shortage of jobs, that is, the phenomenon of unemployment, while currently the analysis considers aspects related to the quality of employment (Dueñas, Iglesias & Llorente, 2009) and decent and decent work (Ghiotto & Pascual, 2013). At the rural level, both theoretical and methodological gaps around the issue of decent work are relatively large, since these types of markets have different characteristics from urbanized markets. The main objective of this research is to analyze rural work in the department of Sucre under the vision of decent work and the quality of employment. To achieve this objective, a quantitative methodology was proposed, where the data are from secondary sources. As a result, although Sucre could be considered as an eminently rural territory, which seems to be an advantage, taking into account its endogenous potential, it shows marked signs of poverty (according to the latest National Agricultural Census - CNA, 72, 7% of people living in the countryside in Sucre are considered poor), where the labor market is highly precarious.

Keywords: agricultural sector, decent rural work, employment quality, sucre department.

Introducción

La perspectiva desde la cual se han evaluado los resultados del mercado de trabajo y el empleo a nivel mundial, ha cambiado con los años; en la década de los ochenta el interés se centró en el estudio del tema del desempleo que por la época resultaba masivo; durante los noventa, el interés fue por el conocimiento de la intensidad y características de los procesos de creación de empleo, y la capacidad de ajuste de los mercados de trabajo. Actualmente, el análisis considera, no solo temas cuantitativos, sino que, ha puesto en juicio aspectos cualitativos, asociados a la estructura y creación del empleo, donde, la calidad del mismo, es uno de los tópicos centrales (Dueñas *et al.*, 2009). Ya no se habla de la existencia y continuidad del trabajo, sino más bien, de lo que debería ser el trabajo, incorporando las nociones de trabajo digno y trabajo decente (Ghiotto y Pascual, 2013). En particular, el concepto de trabajo decente fue acuñado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1999, cuando, desde el discurso de su director general, comenzó a promover el desarrollo de cuatro objetivos estratégicos:

oportunidades de empleo e ingreso, promoción de los derechos fundamentales en el trabajo, protección social y el diálogo social (Ghai, 2003). Se podría decir, que estos lineamientos surgieron como respuesta a las condiciones precarias en materia laboral de varios países, las cuales, fueron parte de los efectos adversos de las políticas precedentes de flexibilidad laboral (Gómez, 2014).

Aunque existen indicadores que miden la precariedad del empleo, relacionados con la informalidad y el subempleo a nivel nacional e internacional, así como, algunas metodologías reconocidas para medir la calidad del empleo, aún, no existe un indicador aceptado mundialmente, que agrupe en un solo número el concepto de trabajo decente, a pesar que la OIT desde 1999, planteó las dimensiones de este tópico, y que desde el año 2012, como producto de las reuniones de las comisiones tripartitas de expertos (gobierno, representante de los trabajadores y empleadores), se plantearon indicadores que cuantificarán tales dimensiones (OIT, 2013a; OIT, 2013b). La inexistencia de un indicador general, se debe a que la construcción del mismo tiene varias limitaciones prácticas; de un lado, la medición del trabajo decente necesita de información de distinta naturaleza, tanto cuantitativa, como cualitativa, siendo esta última difícil de cuantificar numéricamente; de otro lado, la medición del trabajo decente en un indicador implicaría ponderar la importancia de sus diferentes componentes, hecho que involucra juicios de valor y subjetividades, sobre todo, si el procedimiento para tal fin se hace de manera discrecional y apriorístico, no apelando a métodos o procedimientos estadísticos formales (Domínguez, Blancas, Guerrero y González, 2011); y finalmente, no se podrían efectuar comparaciones entre países, sobre todo, en el tema de legislación laboral, la cual difiere (Anker, Châtaignier, Egger, Mehran y Ritter, 2003; OIT, 2008, (citado en Pineda, 2013). A pesar de esto, se han explorado algunas posibilidades, en trabajos como: Standing (2002), Bescond, Châtaignier & Mehran. (2003), Bonnet, Figueiredo, y Standing (2003), Ghalardi (2008), Tangarife, Ramírez, Bedoya, Flórez y Correa (2010), Gálvez, Gutiérrez, E. y Picazzo, (2011), Camacho, Dussán y Guataquí (2012), Ortega (2013), Pérez Peralta y Castro (2017), Pérez (2019), que propusieron distintos indicadores, aunque, ninguno para el área rural.

Se puede decir que, a nivel rural los vacíos tanto teóricos, como metodológicos en torno al tema del trabajo decente son aún más grandes. No parece existir interés por

medir este concepto, dado que las investigaciones en torno al tema son prácticamente inexistentes, salvo algunos estudios sectoriales sobre el empleo, o algunos documentos informativos de organismos multilaterales, como la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). En este orden de ideas, existen vacíos metodológicos, no solo para la construcción de indicadores, sino además los que se han utilizado para definir el fenómeno en el medio rural son los mismos que los de la zona urbana, lo cual, podría no ser adecuado, dadas las diferencias entre las estructuras y características de los mercados de trabajo. De otro lado, existe un vacío teórico, debido a que el concepto de trabajo rural decente es un tópico en construcción. Aunque, algunos autores se han intentado acercar al concepto general de trabajo decente, desde las características que debería tener un empleo para ser de calidad, y desde los valores que sustentan dicho fenómeno, todavía hay camino que recorrer, debido a que éste es un fenómeno multidimensionalmente complejo, siendo más amplio que otros conceptos (Pérez y Mora, 2014), donde, incluso su fundamentación epistemológica se basa en un enfoque de derechos (Pineda, Farné, Garavito y Rodríguez, 2013).

Todo esto, se complejiza aún más, teniendo en cuenta que éste ocurre en el entorno rural; y, el concepto de ruralidad no es homogéneo entre países (Dirven, 2004); existiendo además, corrientes de pensamiento que redefinen lo rural, en torno a lo que se conoce como nueva ruralidad (Echeverri y Ribero, 2002). En Colombia, según la Ley 388 de 1997 se define que, a través de los Planes de Ordenamiento Territorial, los municipios establecen como suelo urbano aquel territorio que cuenta con infraestructura vial y redes primarias de energía, acueducto y alcantarillado; y define el suelo rural como aquel que no es apto para el uso urbano, o que su destinación corresponde a usos agrícolas, ganaderos, forestales, de explotación de recursos naturales y actividades análogas. Esta definición es utilizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE en su proceso de recolección de información estadística para clasificar entre ‘Cabecera’ y ‘Resto’ (DNP, 2014). Teniendo en cuenta todas estas limitaciones, es fundamental la investigación para definir el fenómeno desde el desarrollo de un constructo teórico y conceptual amplio; así mismo, la construcción de instrumentos técnicos e indicadores para cuantificarlo, desde una base metodológica rigurosa.

Las limitaciones para definir indicadores sobre el trabajo rural decente, los intentos por precisar las condiciones que debe tener el empleo en el campo, tienen como intención subyacente, el hecho de combatir la “baja calidad de la ocupación”, o “precarización del

trabajo”, y por ende, disminuir los niveles de pobreza (Dirven, 2016); en este sentido, el trabajo decente como tópico debe ser tema priorizado en las agendas de gobierno (Camacho *et al.*, 2012), y, la comprensión de los distintos aspectos y características del mismo resultan estratégicos a la hora de diseñar, organizar e implementar la política laboral (Dueñas *et al.*, 2009). Cabe destacar, que el trabajo decente es un tema importante a nivel internacional, siendo parte no solo de las agendas de la OIT, sino de otros organismos multilaterales, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, el cual, ha insertado este concepto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS (ENS, 2017). Basado en este esquema del PNUD, en Colombia, el gobierno nacional adoptó en su plan de desarrollo, este tópico como central en su pacto por la equidad (DNP, 2019), así mismo, el Gobierno Departamental de Sucre, lo adoptó en el eje estratégico dos (2) de su plan de desarrollo (Gobernación de Sucre, 2016). Finalmente, en los acuerdos de Paz de La Habana, la reforma rural que se suscribió implica la generación de oportunidades en materia laboral, que le brinden a las familias campesinas ingresos adecuados desde actividades agrícolas, para tener mayor calidad de vida (OACP, 2018), lo cual, está enmarcado dentro del esquema del trabajo decente en el medio rural. Es por ello que esta investigación busca analizar el trabajo rural en el departamento de Sucre bajo la visión del trabajo decente y la calidad del empleo.

Fundamentación teórica

El concepto de trabajo decente, es un tema relativamente novedoso en la literatura económica, dado que la teoría tradicional siempre se enfocó en definir tópicos relacionados con los salarios, la productividad y los desequilibrios del mercado de trabajo. En particular, los primeros antecedentes en el abordaje del tema surgieron bajo la visión institucionalista, que nació desde mediados de la década de los 70's, la cual, resaltó la importancia de las instituciones sobre el comportamiento de los agentes y, por lo tanto, sobre la evolución de los salarios, el empleo y el desempleo. En particular, los institucionalistas hablaron de la segmentación y el carácter dual de los mercados de trabajo; según esta visión, el mercado de trabajo estaría integrado por dos segmentos: un sector primario y uno secundario. El sector primario ofrece “buenos” puestos de trabajo, o los que podrían ser considerados empleos de calidad; en cambio, en el secundario, los puestos de trabajo son de peor condición, pudiendo ser considerados

como empleos precarios (Fures, 1989; Fernández, 2010; Córdoba, 2012). Según Posso (2010), existen otras segmentaciones dentro del sector primario, que se refieren a la posición ocupacional, la raza, y el género, estas dos últimas, obedecen a procesos de discriminación laboral.

Según Mocelin (2008), existe una categorización que permite jerarquizar las propiedades intrínsecas y relacionales de los empleos, clasificándolos en empleos de “mejor calidad” y de “peor calidad”. La calidad del empleo podría ser caracterizada como una herramienta analítica, del trabajo decente, el cual, desde lo práctico se puede considerar como un empleo de calidad. Según Pineda *et al.* (2013), existe una diferencia sustancial entre el concepto de calidad del empleo y el de trabajo decente, y es que mientras el primero se concentra en las condiciones cualitativas específicas de los empleos y puestos de trabajo, el segundo, se fundamenta en un enfoque de derechos; en este sentido, Levaggi (2006), afirma que el trabajo decente además de tener una dimensión económica que representa el concepto tradicional de un buen empleo o de un empleo de calidad, existen otras dimensiones del mismo, las cuales, son de carácter normativo, de seguridad y de participación. La idea de trabajo decente, proviene de la expresión en inglés “decent work”, lo que traducido al español en realidad significa trabajo digno (Izura y Montesino, 2010), según Izura (2010), las acepciones del vocablo “decent work”, indican que lo decente, alude a lo digno, lo satisfactorio, y se contraponen a este concepto, lo que es injusto e inapropiado. El trabajo decente, tiene lugar en una sociedad decente, la cual, según Margalit (1997, p. 147) es “...una sociedad que no humilla. Más precisamente, es una sociedad cuyas instituciones no humillan a la gente que depende de ella...”.

Para el caso rural, los mercados laborales son segmentados, donde, confluye un segmento moderno y un segmento tradicional, predominando, para el caso de países menos desarrollados, el segmento tradicional, donde, los empleos son de baja calidad y los ingresos precarios (Leibovich *et al.*, 2006); además, dentro de este segmento tradicional, existe segmentación por género y edad, donde, se ven procesos de discriminación laboral. Según Ballara y Parada (2009), los mercados de trabajo rurales son cercanos a la estructura de los mercados laborales informales de las zonas urbanizadas. La visión institucionalista de segmentación de los mercados de trabajo,

comienza a dar paso a un nuevo paradigma en el pensamiento económico, donde, cobra gran importancia los problemas de precarización del empleo, tal como, la informalidad, el subempleo, las desigualdades salariales, etc. (Manzur y Zuluaga, 2012). Esta nueva visión del mercado laboral, se suscitó a partir de los años noventa, cuando surge la preocupación por analizar formas atípicas de empleo (Reinecke y Valenzuela, 2000).

Como una solución política al problema de la precarización de los puestos de trabajo, surge según Mocelin (2008), el concepto de trabajo decente, el cual, correspondería a una categoría de la calidad del empleo; según este autor, los llamados “empleos precarios”, serían el antagónico de trabajo decente, Según la OIT (2008), se considera que el trabajo precario es la relación laboral donde falta la seguridad de empleo, tanto, en la modalidad de contrato temporal y a tiempo fijo, trabajo a domicilio y la subcontratación. En particular, la idea de trabajo decente, como “categoría” de la calidad del empleo, es un término integrativo, que no solo incorpora elementos subjetivos y objetivos, sino que trasciende a temas de carácter ético (Ermida, 2001). Bajo esta óptica, el trabajo decente, se puede considerar como aquel “...trabajo productivo que es desarrollado en condiciones de libertad, equidad y seguridad de manera que no viole la dignidad intrínseca del ser humano; es un trabajo con derechos... que lo hacen ser un trabajo de calidad...” (Sen, Stiglitz & Zubero, 2007, p. 14). Según la OIT (1999) este tipo de trabajo “... cuenta con remuneración adecuada y protección social en un contexto de dialogo social...” OIT (citado en Uribe, Ortiz, Posso y García, p. 15. 2007); estos elementos de la definición, corresponden a dimensiones de la calidad del empleo. Según Hepple (2001), el concepto de trabajo decente tiene presencia en un modelo de desarrollo socialmente justo y perdurable; donde, el trabajo, ha de ser productivo, y debe generar ingresos suficientes y la protección social adecuada para el trabajador.

Para el área rural, no se ha hecho distinción en la definición de trabajo decente; sin embargo, se podría pensar que el trabajo rural decente constituye un medio para ampliar las libertades de las personas para vivir el tipo de vida que desean; en este sentido, no solo se trata de garantizar un ingreso mínimo que les provea de bienes y servicios para solucionar necesidades básicas, sino, de la ampliación de las capacidades de los habitantes del medio rural, para acceder a bienes, como la educación, la salud, la vivienda, la seguridad social, y, además, para poder acceder espacios de libertad para profesar ideas, y lograr relaciones y asociaciones interpersonales en el ambiente laboral.

Desde el punto de vista económico, el trabajo rural decente significa la participación activa y en condiciones de inclusión y justicia de las comunidades en el proceso económico regional; desde el punto de vista social, encarna la evolución hacia sociedades solidarias y con buen nivel de formación; desde el punto de vista político, representa la consolidación de regímenes democráticos capaces de asegurar la libertad y la paz; y desde el punto de vista ambiental, implica el desarrollo de actividades productivas sostenibles. El concepto de trabajo rural decente favorece y pone en el epicentro de acción, a la persona y su familia que habitan en el medio rural, su cultura, sus modus vivendi, sus formas, sus imaginarios y su esencia, todo esto, en función de su propio progreso material y social.

Metodología

Dados los alcances teórico-epistemológicos, metodológicos y prácticos de la presente investigación, la metodología que se plantea para alcanzar los objetivos será bajo un enfoque metodológico cuantitativo. En particular, se desarrolló un análisis de datos de corte transversal del DANE; en particular, datos del último CNA y de la Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH; de estas encuestas se consideró la información de la zona rural dispersa, y el desagregado por ramas de actividad -agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura-. Las variables que se tuvieron en cuenta fueron: Producto Interno Bruto (PIB) agropecuario, ocupados por rama de actividad, subempleados por ramas de actividad, Tasa de Informalidad, ingresos laborales, horas trabajadas en la semana, disparidad salarial entre hombres y mujeres, afiliación a salud, pensión, cajas de compensación familiar, afiliación a riesgos laborales, contrato escrito y años de educación.

Resultados y discusión

Sucre se podría considerar como un territorio eminentemente rural, donde, su índice de ruralidad en promedio es de 42,9 (PNUD, 2011), aunque, este hecho parece ser una ventaja, teniendo en cuenta su potencial endógeno y las tendencias actuales de desarrollo, en torno a la nueva ruralidad, sin embargo, es uno de los departamentos más pobres del país, donde su zona rural, presenta las peores condiciones. Según estadísticas del DANE, el 91,9% de los habitantes de esta zona son pobres multidimensionales;

así mismo, según el último Censo Nacional Agropecuario – CNA, el 72,7% de las personas que habitan en el campo en Sucre se consideran pobres. La rama de actividad de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, que son las actividades que se desarrollan en el campo, representa el 9,8% en promedio del PIB departamental para el período 2005 a 2018 (ver gráfico 1), este peso es relativamente pequeño si se mira el aporte de otras ramas como el comercio con una participación promedio de casi el doble.

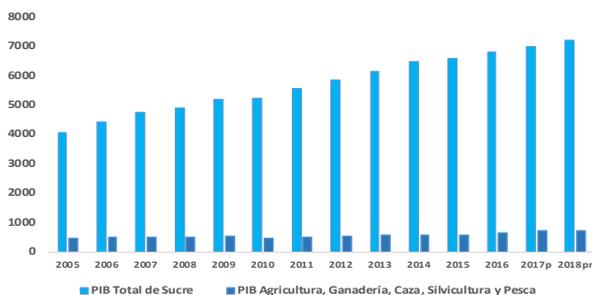


Gráfico 1. Sucre. Producto Interno Bruto – PIB y PIB Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura y Pesca, 2005 – 2018Pr.

Fuente: DANE – Cuentas Nacionales. Tratamiento del autor (2019).

En cuanto a la ocupación que genera representa en promedio el 23,0% de la ocupación en Sucre para el período de 2008 a 2018; cabe destacar que para el año 2018, este aporte que fue de 22,5% (ver gráfico 2), siendo la segunda actividad en generar más empleo en el departamento, después de las actividades de comercio, hoteles y restaurantes. Cabe resaltar que existe una relación directa entre PIB y empleo (ver gráfico 3).

A pesar del aporte de la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca al PIB y al empleo de Sucre, existen fuertes signos de precariedad para los trabajadores vinculados a esta rama de actividad. Según el DANE el porcentaje de subempleados subjetivos dentro del total de ocupados es en promedio de 46,2% para el período 2008 a 2018; de otro lado, los ingresos laborales de los ocupados en esta rama de actividad son unos de los más bajos en el departamento, representando solo el 36,2% de los ingresos de explotación de minas y canteras, rama de actividad con el nivel de salarios más alto en

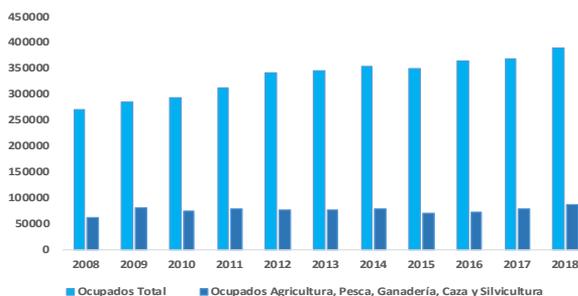


Gráfico 2. Sucre. Ocupados Totales y Ocupados Agricultura, Pesca, Ganadería, Caza y Silvicultura, 2008 – 2018. Fuente: DANE – Gran Encuesta Integrada de Hogares GEIH. Tratamiento del autor (2019).

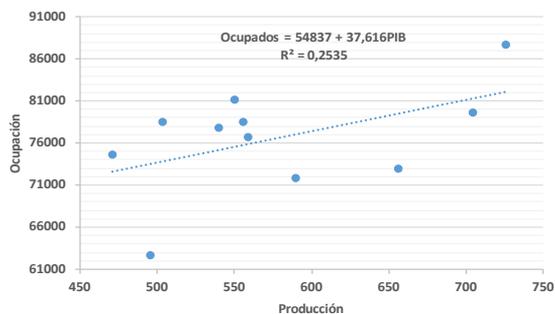


Gráfico 3. Sucre. Ocupados Totales y Ocupados Agricultura, Pesca, Ganadería, Caza y Silvicultura, 2008 – 2018.

Fuente: DANE. Tratamiento del autor (2019).

Sucre para 2018

Los ingresos de las actividades agropecuarias para 2018 fueron en promedio de alrededor de 160 dólares mensuales, para una jornada de trabajo semanal de 42 horas; es decir, que por cada hora de trabajo un trabajador recibe menos de un dólar por mes. Todo

esto, constituye fuertes indicativos de precariedad laboral, y por lo tanto, ausencia de trabajo decente. Además de todo esto, solo el 1,0% en promedio de los ocupados en las actividades agropecuarias tienen contrato laboral escrito para el período de referencia, lo cual, es indicativo de inestabilidad.

Otro hecho importante para analizar la precariedad laboral en la zona rural de Sucre, es lo relacionado con la informalidad laboral; según el último CNA, el 89,4% de la población en edad de trabajar de la zona rural no cotiza a salud, sino que se beneficia del régimen subsidiado; lo cual, es corroborado con cifras del DANE, donde, en la rama de actividad de agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura para Sucre, el 97,7% en promedio para el período, de los ocupados no cotiza a pensión; el 97,1% promedio no cotiza a salud; solo alrededor del 1,0% está afiliado a riesgos laborales, y a cajas de compensación familiar. Así mismo, la tasa de informalidad en promedio para el período de 2008 a 2018, fue del 97,7%, por encima del total registrado en el departamento de Sucre del 84,6% para el período de referencia. Aunado a todo lo anterior, existe discriminación laboral por género, donde, según cifras del último CNA solo el 21,6% de los ocupados son mujeres. Según el DANE las mujeres, ganan salarios menores que los hombres, en promedio 30 dólares mensualmente menos que un ocupado de sexo masculino. Cabe destacar que los ocupados vinculados a esta rama de actividad tienen niveles educativos de menos de 5 años de estudio, es decir, que en su mayoría no terminaron primaria.

Consideraciones finales

Teniendo en cuenta todos los resultados anteriores, se puede decir, que en el departamento de Sucre el trabajo que se realiza en el campo es precario, donde, hay tasas de informalidad altas, bajos ingresos, ausencia de capacitación, jornadas de trabajo relativamente largas, discriminación laboral por género, brechas salariales por sexo, ausencia de pensión en la vejez, y falta de diálogo social. Frente a esta situación es fundamental generar políticas públicas a nivel laboral; las cuales, pueden ser políticas de empleo, políticas laborales y políticas de mercado de trabajo, de las cuales, estas últimas intervienen de manera más directa sobre la oferta y la demanda laboral. Existen dos tipos de políticas del mercado de trabajo: a) políticas pasivas, las cuales, tienen como objetivo aliviar el riesgo de pobreza asociado con la caída de ingresos, como producto de

la pérdida del empleo, y b) políticas activas, que persiguen reducir el desempleo, además de dar acceso a ocupaciones más productivas a aquellas personas en puestos de escasa productividad. Independientemente del tipo de política, todas, son claves para promover el trabajo decente (OIT, 2012).

Referencias bibliográficas

- Anker, R., Châtaignier, I., Egger, P., Mehran, F. y Ritter, J. (2003). *La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos*. Revista Internacional del Trabajo, vol. 122 (2003, núm. 2, pp. 161-195.
- Ballara, M. y Parada, S. (2009). *El empleo de las mujeres rurales*. Lo que dicen las cifras. FAO-CEPAL. (98).
- Bescond, D., Châtaignier, A. & Mehran, F., (2003). *Seven indicators to measure decent work: An international comparison*. International Labor Review, June 2003. Vol. 142, N° 2. pp. 197-231.
- Bonnet, F., Figueiredo, J. y Standing, G. (2003). *Una familia de índices de trabajo decente*. Revista Internacional del Trabajo, vol. 122 (2003), núm. 2. pp. 233-261.
- Camacho, C., Dussán, L. y Guataquí, J. (2012). *Calidad del trabajo en Bogotá: Una aproximación desde el enfoque del trabajo decente*. Cuadernos de Desarrollo Económico N° 16. Dirección de Estudios Socioeconómicos y Regulatorios. Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá, Colombia, enero de 2012. (133).
- Córdoba, C. (2012). *La Segmentación del mercado laboral urbano en Colombia*. Un análisis a partir del enfoque de la calidad de los trabajos. 2012. CANDANE. Documentos de Trabajo. Bogotá, Colombia. (55).
- Dirven, M. (2004). *El empleo rural no agrícola y la diversidad rural en América Latina*. Revista de la CEPAL. pp. 49-69.
- Dirven, M. (2016). *Juventud rural y empleo decente en América Latina*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO. Santiago de Chile. (120).

- DNP – Departamento Nacional de Planeación. (2014). *Definición de Categorías de Ruralidad*. Bogotá, D. C., diciembre de 2014. (27). Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/2015ago6%20Documento%20de%20Ruralidad%20-%20DDRS-MTC.pdf>.
- DNP – Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Bases del plan nacional de desarrollo 2018 – 2022*. Pacto por Colombia pacto por la equidad. Bogotá – Colombia. (1599). Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-2018-2022-Interactivo.pdf>.
- Domínguez, M., Blancas, F., Guerrero, F. y González, M. (2011). *Una revisión crítica para la construcción de indicadores sintéticos*. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, Vol. 11, E-ISSN: 1886-516X. Universidad Pablo de Olavide, España, pp. 41 – 70.
- Dueñas, D., Iglesias, C. y Llorente, R. (2009). *La calidad del empleo en un contexto regional, con especial referencia a la comunidad de Madrid*. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social, Universidad de Alcalá. Serie Documentos de Trabajo, 05/2009. ISSN 1139-6148. Madrid – España. (36).
- ENS – Escuela Nacional Sindical. (2017). *Informe de coyuntura laboral y sindical 2017*. Objetivos de desarrollo sostenible estratégicos para la consecución de trabajo decente. (11). Recuperado de: <http://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2017/05/Resumen-informe-nacional-coyuntura-laboral-y-sindical-2017.pdf>.
- Echeverri, R. y Ribero, M. del P. (2002). *Nueva ruralidad visión de territorio en América Latina y el Caribe*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA. Cargraphics S. A. (208).
- Ermida, O. (2001). *Trabajo decente y formación profesional*. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. Número 151, 2001. Montevideo: Cinterfor, Organización Internacional del Trabajo - OIT. pp. 9 - 26. Recuperado

de http://www.oei.es/etp/trabajo_decente_formacion_profesional_ermida.pdf.

- Fernández, E. (2010). *La teoría de la segmentación del mercado de trabajo: Enfoques, situación actual y perspectivas de futuro*. Investigación Económica (Online), Vol. 69, núm., 273. ISSN: 0185-1667, julio-septiembre de 2010. pp. 115-150.
- Fures, M. (1989). *El Enfoque Institucionalista del Mercado Laboral*. Universidad de Barcelona. Cuadernos de economía: Spanish Journal of Economics and Finance, ISSN-e 0210-0266, Vol. 17, N°. 50, 1989. pp. 421 - 443.
- Gálvez, E., Gutiérrez, E. y Picazzo, E. (2011). *El Trabajo Decente: Nuevo Paradigma para el Fortalecimiento de los Derechos Sociales*. Revista Mexicana de Sociología, Vol. 73, No 1, enero-marzo de 2011. ISSN (Versión impresa): 0188-2503. pp. 73-104.
- Ghai, D. (2003). *Trabajo Decente*. Concepto e indicadores. Revista Internacional del Trabajo, Vol. 122(2003), núm. 2. Organización Internacional del Trabajo – OIT. pp. 125-160.
- Ghalardi, R. (2008). *Indicadores de trabajo decente: un índice para México*. Organización Internacional del Trabajo, Oficina para Cuba y México. (8).
- Ghiotto, L. y Pascual, R. (Domingo 18 de agosto de 2013). *Trabajo decente versus trabajo digno*. Acerca de una nueva concepción del trabajo. Voces en el Fénix, Número 6. pp. 58 – 61.
- Gobernación de Sucre. (2016). *Gaceta departamental de Sucre N°683*. Ordenanza N°009. Sincelejo, junio 9 de 2016. (233). Recuperado de: http://sucre.micolombiadigital.gov.co/sites/sucre/content/files/000023/1140_plan-departamental-de-desarrollo-20162019.pdf.
- Gómez, M. (2014). *Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo*. Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología, Vol. 10, No. 1. pp. 103-116.

- Hepple, B. (2001). *Igualdad, Representación y Participación para un Trabajo Decente*. Revista Internacional del Trabajo, vol 120, Núm. 1. OIT. (16).
- Izura, T. (2010). *Relación entre la formación en competencias laborales y las destrezas demandadas por el mercado de trabajo: el caso de los graduados de la carrera de Gestión de Empresas del Instituto Tecnológico Universitario (Tesis Doctoral)*. Universidad de Jaén.
- Izura, T. y Montesino, B. (2010). *Un Concepto Explicativo de la Realidad Laboral: Trabajo Decente*. Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID) ISSN: 1989-2446. Julio, 2010. pp. 131-145.
- Leibovich, J., Nigrinis, M. y Ramos, M. (2006). *Caracterización del mercado laboral rural en Colombia*. Borradores de Economía; No. 408. (76).
- Levaggi, V. (2006). *Democracia y trabajo decente en América Latina*. OIT. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. ISBN 92-2-318931-4 & 978-92-2-318931-0 (print), ISBN 92-2-318932-2 & 978-92-2-318932-7 (web pdf). Lima – Perú, 2006. (167).
- Manzur, E. y Zuluaga, B. (2012). *Notas de Clase sobre el mercado laboral y las políticas de empleo*. Universidad ICESI. Santiago de Cali, 2012. (32).
- Margalit, A. (1997). *Decent equality and freedom: A postscript*. Social Research, Vol. 64, N° 1. pp. 147-160.
- Mocelin, D. (2008). *¿Del trabajo precario al trabajo decente? La calidad del empleo como perspectiva analítica*. Presentado en el VI Congreso Regional de las Américas 2008. “Relaciones Laborales: Claves para El Desarrollo Económico con Inclusión Social”. Buenos Aires – Argentina. (20).
- OACP - Oficina del Alto Comisionado para la Paz. (2018). *Instalación de la mesa de conversaciones, inicio de los ciclos de conversaciones y la discusión del*

punto 1. Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral. Biblioteca del Proceso de Paz con las FARC – EP, Tomo II. (245). Recuperado de: <https://www.jep.gov.co/Sala-de-Prensa/Documents/tomo-2-proceso-paz-farc-mesa-conversaciones-reforma-rural.pdf>

OIT – Organización Internacional del Trabajo. (1999). *Conferencia Internacional del Trabajo.* Memoria del Director General: Trabajo decente. 87ª Reunión. ISBN: 92-2-310804-7, ISSN: 0251-3226. Ginebra, junio de 1999. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>

OIT - Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Measurement of decent work.* Discussion paper for the Tripartite Meeting of Experts on the Measurement of Decent Work. Geneva, september 2008. ISBN: 978-92-2-121641-4; 978-92-2-121642-1 (web pdf). International Labor Organization. TMEMDW/2008. (73). Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---integration/documents/meetingdocument/wcms_098027.pdf.

OIT – Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Trabajo decente en Argentina.* Las políticas del mercado de trabajo en Argentina: diseño, cobertura y desafíos. Notas OIT. Mayo de 2012. (4).

OIT – Organización Internacional del Trabajo. (2013a). *Decent work indicators: Concepts and definitions.* ILO manual, First version. ISBN 978-92-2-126425-5 (print) ISBN 978-92-2-126426-2 (web pdf). International Labour Office. Ginebra: OIT. May 2012. (170).

OIT – Organización Internacional del Trabajo. (2013b). *Decent work indicators: Guidelines for producers and users of statistical and legal framework indicators.* ILO manual, Second version. ISBN: 9789221280187; 9789221280194 (web pdf). International Labour Office. Ginebra: OIT. December 2013. (257).

Ortega, A. (2013). *Defining a multidimensional index of decent work for México.* Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 8, No. 1, (2013), pp. 75-99.

- Pérez, L. y Mora, J. (2014). *La calidad del empleo en la población afrodescendiente colombiana: una aproximación desde la ubicación geográfica de las comunas*. Revista de Economía del Rosario. Vol. 17. No. 2. Julio-diciembre 2014. pp. 315-347.
- Pérez, C. y Castro, E. (2017). *La Calidad del Empleo desde el Enfoque del Trabajo Decente*". Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica, volumen 1., ISBN: 978-980-7857-05-5, Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. (265). p.p. 59–81.
- Pérez, C. (2019). *El trabajo decente en la ciudad de Sincelejo – Colombia: Propuesta de un indicador compuesto*. Estudios en organizaciones públicas, privadas y sociales en América Latina y el Caribe. ISBN: 978-85-473-3772-8, Appris Editores. (269). p.p. 99–116.
- Pineda, J. (Com.). (2013). *El Trabajo decente en Bogotá. Diagnóstico, análisis y perspectivas*. Universidad de los Andes. ISBN: 978-958-695-944-5. Bogotá, octubre de 2013. (225).
- PNUD – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2011). *Colombia rural. Razones para la esperanza. Informe nacional de desarrollo humano*, Offset Gráfico Editores. (430).
- Posso, C. (2010). *Calidad del empleo y segmentación laboral: un análisis para el mercado laboral colombiano 2001 – 2006*. Revista Desarrollo y Sociedad. ISSN 0120-3584. Primer Semestre de 2010. Bogotá – Colombia. pp. 191 - 234.
- Reinecke, G. y Valenzuela, M. (2000). *La calidad del empleo: un enfoque de género*, en M. E. Valenzuela y G. Reinecke (eds.), ¿Más y mejores empleos para las mujeres? La experiencia de los países del Mercosur y Chile, Organización Internacional del Trabajo (OIT), Santiago de Chile. pp. 29-58.
- Sen, A., Stiglitz, J. y Zubero, I. (2007) *Se busca trabajo decente*. Ediciones HOAC. España.

- Standing, G. (2002). *De las Encuestas sobre la Seguridad de las Personas al índice de trabajo decente*. Revista Internacional del Trabajo, vol. 121 (2002), núm. 4. pp. 487-501.
- Tangarife, C., Ramírez, M., Bedoya, J. F., Flórez, J. H. y Correa, G. (2010). *Medición del trabajo decente en Colombia*. Perspectivas teóricas, indicadores, métodos de medición, e índice nacional. Ensayos Laborales 19. Ediciones ENS – Escuela Nacional Sindical. Medellín – Colombia. (96).
- Uribe, J., Ortiz, C., Posso, C. y García, G. (2007). *Exclusión Social en el Mercado Laboral del Valle del Cauca: Desempleo y Calidad del Empleo 2001 – 2006*. En: PNUD – CIDSE, Universidad del Valle. Informe de Desarrollo Humano para el Valle del Cauca. Colombia. (71).

CAPÍTULO XXI

MODERNIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL ESTADO CHILENO, ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAS EN CONCURSOS PÚBLICOS DE INGRESO

Omar Lameles Corvalán

Magíster en Comunicación. Universidad Nacional Andrés Bello, Viña del Mar Chile. Correo electrónico: o.lameles@gmail.com.

Nelson Lay Raby

Doctor en Sociología. Universidad Nacional Andrés Bello, Viña del Mar, Chile Correo electrónico: nelson.lay@unab.cl.

Reynier Israel Ramírez Molina

Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad de la Costa, Atlántico – Barranquilla, Colombia. Correo electrónico: rramirez13@cuc.edu.co.

Resumen

La modernización del Estado en Chile comienza con la modernización de la gestión pública, que busca principalmente mejorar la eficiencia, eficacia y los resultados de los servicios públicos. Estas acciones en conjunto se denominan políticas públicas de reformas en el sector público y han implicado transformar y modernizar los procesos, optimizar recursos y mejorar el capital humano estableciendo como objetivo principal la satisfacción de necesidades de los usuarios, desde una perspectiva de la gestión empresarial. Esta investigación cualitativa, de carácter descriptivo y documental, busca desarrollar un análisis descriptivo de la incorporación del proceso de reclutamiento y selección basado en competencias en los servicios públicos en Chile, mediante una revisión de políticas de modernización que han sido implementadas por el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Dirección de Presupuestos. Se presentan los avances y principales desafíos a los que se enfrenta el Estado en uno de los procesos de modernización en la gestión de personas, con el fin último de agregar valor en esta lógica managerialista y lograr los objetivos propuestos, frente al reordenamiento de instituciones que se abocan a la modernización de la gestión pública. En conclusión, el estado de Chile continua con el desafío de mejorar e integrar el proceso de selección a un modelo general de Recursos Humanos, y debe preocuparse por modernizar sus leyes estatutarias en cuanto al aumento de la dotación de contrata y sus mecanismos de carrera funcionaria y retención de personal.

Palabras Clave: gestión pública, modernización del Estado, servicio civil, selección de personas.

MODERNIZATION OF THE HUMAN RESOURCE IN THE CHILEAN STATE, ANALYSIS OF THE PROCESS OF SELECTION OF PEOPLE IN PUBLIC ENTRANCE COMPETITIONS

Abstract

The modernization of the State in Chile begins with the modernization of public management, which mainly seeks to improve the efficiency, effectiveness, and results of public services. These actions together demonize public policies for reforms in the public sector and have involved transforming and modernizing the processes, optimizing resources and improving human capital, establishing as a main objective the satisfaction of user needs, from a business management perspective. This qualitative research, descriptive and documentary, seeks to develop a descriptive analysis of the incorporation of the recruitment and selection process based on competencies in public services in Chile, through a review of modernization policies that have been implemented by the Ministry of Finance, through the National Civil Service Directorate and the Budget Directorate. The advances and main challenges that the State faces in one of the processes of modernization in the management of people are presented, with the ultimate goal of adding value in this managerialist logic and achieving the proposed objectives, compared to the reorganization of institutions that They focus on the modernization of public management. In conclusion, the state of Chile continues with the challenge of improving and integrating the selection process into a general Human Resources model, and must be concerned with modernizing its statutory laws in terms of increasing the number of contracts and its career mechanisms. and staff retention.

Keywords: civil service, modernization of the state, public management, selection of people.

Introducción

En Chile, la modernización del Estado se ha inspirado a través de un contexto democrático, de transformación de la empresa privada, el mercado y sociedad civil, lo que implica cambiar el pensamiento, las estrategias y el estilo del trabajo que impone el mundo moderno. Al hablar de modernización nacen múltiples conceptos y dimensiones que requieren ser analizadas. Es por esto, que tener clara la noción entre modernización y modernidad es de suma importancia. El primer término está vinculado al desarrollo de la racionalidad instrumental en contra posición con una modernidad que asume una racionalidad normativa (Lechner, 1990).

Entre los años 70 y 80, existe una desvinculación del Estado, debido a un programa de privatizaciones a escalas, a través de la creación de un mercado de capitales libres, y esta privatización de instituciones estatales, han afectado en gran medida, la forma en que el Estado, debe reaccionar frente a la sociedad, así como adaptar su administración a una más competitiva con el sector privado (Ramos, 2005). Al inicio de los 90 durante el transcurso del primer gobierno democrático post régimen autoritario, algunos servicios emprenden procesos de modernización, adoptando criterios del management empresarial, procurando mejorar la eficacia y eficiencia de sus instituciones (Tello, 2011).

En este contexto, el Estado de Chile comenzó con la modernización de la gestión pública y presupone asumir el problema de la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas y sociales, mediante una lógica instrumental y control de procesos, permitiendo la formación de capital y la movilización de recursos para así desarrollar un incremento en las fuerzas productivas y la productividad de trabajo, entre otras cosas (Habermas, 1998).

La Nueva Gestión Pública (NGP), como nuevo paradigma se ha instalado en casi todas las Administraciones Públicas del mundo, contribuyendo a una redefinición del rol del Estado. Dado que este modelo es replicable en todas las administraciones públicas, independiente de las características, estructuras, institucionalidad, grados de desarrollo y problemas de cada país (Sánchez, 2008). En definitiva, el Estado de Chile ha perdido protagonismo frente al mercado y a las grandes empresas transnacionales que han sustituido parte de sus funciones, y es así, como muchas de estas empresas, comenzaron a competir con el Estado y ha dejar obsoletos servicios, procedimientos y tecnologías que éste generaba (Morales, 2014). A lo anterior se suma el descontento de la ciudadanía por los servicios prestados desde el Estado, y del aumento en los costes internos para mantener un modelo en prolongada retirada (Araya, 2008). Es por esto, que se obligó a una modernización desde un enfoque nuevo y diferente.

Centrando el problema en el proceso de selección, metodología utilizada, y los responsables de cada etapa, se tuvo en cuenta las condiciones que establece el marco normativo, entendido como las leyes que rigen a los servicios públicos en Chile, así mismo, las directrices manifestadas en el manual de reclutamiento y selección de los

servicios en el caso de contar con uno, los supuestos con los que trabaja un modelo de gestión de personas planteado por el Servicio Civil en el año 2012 y limitantes institucionales en el sector público establecidos por los recursos materiales como presupuestarios designados para la administración de personas.

La relevancia primordial de este análisis al proceso de selección en las instituciones públicas se encuentra fundamentado por la importancia social que influye el proceso de incorporación de un funcionario público, y las implicancias que contemplan a una organización estatal. Tal como, en las organizaciones privadas se miden por la productividad y las ganancias que perciben, una organización pública refleja su buen funcionamiento, mediante la satisfacción de la comunidad frente al servicio que entrega. De esta forma, mediante el proceso selectivo de personas, se genera un filtro que decide quién califica o no en el supuesto de idoneidad de los candidatos que postulan al cargo, con la finalidad de generar mayor valor público. Es por ello, que la investigación busca desarrollar un análisis descriptivo de la incorporación del proceso de reclutamiento y selección basado en competencias en los servicios públicos en Chile.

Fundamentación teórica

Dirección Nacional del Servicio Civil

El Servicio Civil, es un servicio público creado por la ley 19.882 del 23 de junio de 2003, bajo el alero del Ministerio de Hacienda. Tiene como finalidad promover y contribuir la modernización del Estado, a través de una gestión estratégica de las personas que trabajan en la administración pública. Se divide en dos grandes subdirecciones que permiten desarrollar e implementar acciones para la gestión estratégica y eficiente de los recursos humanos. Por un lado, la subdirección de Alta Dirección Pública busca mediante concursos públicos y transparentes, reclutar directivos de excelencia e idóneos para ejercer los más altos cargos del Estado, basado en el mérito y las competencias. Y, por otro lado, la subdirección de Desarrollo de las Personas, que busca diseñar políticas de mejora a la gestión de personas, en las fases de ingreso, desarrollo y evaluación.

Estas iniciativas, para la modernización del recurso humano en el Estado, lideradas por la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), quien da directrices de cómo

realizar una gestión de personas, orientada a los procesos que contemplan al Recurso Humano, hasta el 2006 la DNSC sólo estaba focalizada en la Administración Central del Estado y la alta gerencia pública, actuando como un marco referencial para el desarrollo de los recursos humanos en los servicios públicos. Estas sugerencias, se concretizaron en la primera edición del Manual Selección de Personas en Servicios Públicos. En 2007, se promovió trabajar con un Modelo Teórico de Gestión de Personas de Ciclos Temporales, el cual proponía una forma de ordenamiento sin considerar estrategias de implementación. En el año 2012, se publica el Modelo de Gestión de Personas para la Administración Central del Estado, como una propuesta de estructura la gestión de personas en los servicios públicos, donde en 2 de sus 4 procesos principales existen componentes que intervienen en el proceso de selección.

Dentro del proceso de Planificación y Soporte se tiene la planificación dotacional, donde se definen los requerimientos dotacionales, la identificación de perfiles requeridos para afrontar necesidades futuras, perfiles de cargos actualizados y optimización del presupuesto asignado para la contratación de honorarios. Por otra parte, en la Gestión del desempeño al corto plazo, se tiene el reclutamiento y selección de honorarios, de contrata, concursabilidad de ingreso de plantas y la utilización de los perfiles de cargo en reclutamiento y selección.

Selección de Personal Público

La DNSC define al Concurso como un proceso destinado a seleccionar a la persona más adecuada para un cargo determinado, en base a la valoración, acreditación de mérito y la idoneidad, utilizando para ello herramientas técnicas, objetivas y transparentes. De este procedimiento técnico y objetivo, contempla la evaluación de antecedentes de los postulantes y la aplicación de diversos instrumentos de selección. Dichos instrumentos permitirán elegir a la persona idónea para el desempeño de un cargo, de acuerdo con un perfil predeterminado y conocido.

El reglamento sobre Concursos del Estatuto Administrativo, Decreto con Fuerza Ley Número 29, del 16 de junio de 2004, distingue tres tipos de concursos destinados a la selección de personas: Concursos para provisión de los cargos de tercer nivel directivo; Concursos públicos de Ingreso (Contrata, Planta, Honorarios o Contratados

por el Código del Trabajo); Concurso interno de Promoción. Para esta investigación se analizó principalmente los Concursos Públicos de Ingreso, por tener mayor presencia dentro de los procesos de selección.

Selección de Personas por Concursos Públicos de Ingreso

Las personas que prestan servicios en los Servicios Públicos o para la Administración Central del Estado se encuentran normados por el Estatuto Administrativo, y que señala que pueden desempeñarse en cargos de planta, que conforman la dotación permanente del servicio; empleos a contrata, tienen carácter transitorio, y dura como máximo hasta el 31 de diciembre de cada año, salvo que se disponga de la respectiva prórroga, para su continuidad; o en virtud de contratos a honorarios, personas contratadas para ejercer labores que no son las habituales de la institución. También existen casos en que las personas celebran un contrato regido por las normas del Código del Trabajo. El artículo 10 del Estatuto Administrativo señala que el número de funcionarios a contrata de una institución no podrá exceder de una cantidad equivalente al 20% del total de los cargos de la planta de personal de esta. Sin embargo, la vigencia de este límite ha sido sistemáticamente diferida en las Leyes de Presupuestos, con lo que el máximo de empleos a contrata sólo queda limitado por la dotación fijada año a año por estas mismas leyes.

Proceso de Selección de Personal Público

Comienza con la conformación del comité de Selección, el cual está integrado por funcionarios de planta de los servicios públicos, regidos por el Estatuto Administrativo, se constituyen por mandato legal para realizar los concursos de ingreso a contrata, a la planta, de promoción y de los cargos del tercer nivel directivo. Está integrado por las cinco jerarquías máximas de la Institución, con excepción del jefe de servicio, además del jefe de departamento de recursos humanos. El comité tiene un carácter profesional, y no está constituido por expertos en selección, por lo cual, para completar información sobre los candidatos, puede recurrir a la opinión de uno o varios expertos. Y si bien, existen varios tipos de concursos, se destacarán, principalmente los de ingreso a contrata y a la planta, dado que son los concursos públicos con mayor incidencia en este trabajo. Entre las principales funciones del Comité de Selección, está la de diseñar e implementar

los concursos internos y externos, el Comité de Selección debe considerar las siguientes tres etapas y cumplir con las funciones que cada una demanda.

Etapas de Pre-Concurso: comienza con la constitución formal del Comité de Selección, la organización y planificación del concurso, el análisis y definición del perfil de cargo, para poder realizar la elaboración de las Bases de Concurso, la elaboración de los formularios de postulación del concurso y sus requisitos. Finalmente, la elaboración de la resolución que aprueba bases y aquella que se llama al concurso.

Etapas de Ejecución: difusión de la convocatoria al concurso por los medios autorizados, con ella las bases del concurso. Luego la aplicación de las pruebas de selección, ya sean técnicas, psicológicas u otras. Elaboración de las actas administrativas del Comité y la presentación de postulantes idóneos al jefe superior del servicio, posteriormente la elaboración y envío de las resoluciones de nombramiento firmadas por el jefe superior de servicio, a la Contraloría General de la República, para finalizar con la publicación de los resultados del Concurso.

Etapas de Post-concurso: se debe realizar una evaluación y sistematización del proceso de concurso, posteriormente atender a los postulantes no seleccionados, recopilación de actas y confección de archivos disponibles en la unidad de recursos humanos para consulta de los concursantes durante el plazo establecido para la reclamación sobre el mismo proceso y finalmente, la elaboración de un informe final para el Jefe Superior de Servicio.

Lo anterior, expresa la existencia y obligatoriedad de documentos e insumos propios de un proceso de selección, como lo es el descriptor de cargo, el perfil de selección para el cargo, y un modelo general que establezca los lineamientos para poder seleccionar en base a las características descritas por la DNSC. Además, la coordinación de un grupo de funcionarios que forma parte de un comité que entrevista a los candidatos y establece criterios para establecer un filtro justo para los candidatos y que refleje la idoneidad del candidato para el cargo. Por lo que, en la autonomía de cada servicio público, la Unidad de Recursos Humanos (URH) confecciona y estandariza sus propios descriptores, perfiles, comités y establece un modelo general de gestión de personas,

que en su transversalidad es basada en competencias que son definidas por cada servicio público y que se adosan a distintos modelos propuestos por la DNSC que finalmente, no existe seguimiento a excepción de algunos servicios más críticos como los del sector salud.

En 2007, la DNSC, presentó un informe con los resultados del primer diagnóstico de las URH de los servicios públicos, donde se expone los resultados de 160 URH regidos por el Estatuto Administrativo. El estudio tenía por objetivo fomentar las estrategias, programas de acción, profesionalización y modernización de las URH. Para ello, el modelo consideró ejes de análisis que cruzan transversalmente los componentes y elementos de este. Para medirlos, se generaron tres índices que dan cuenta de los avances y brechas en la modernización y profesionalización de las URH. Estos índices son: Productividad (eficacia y eficiencia), Transparencia (meritocracia y no discriminación), y Flexibilidad de la gestión (innovación) (DNSC, 2006).

De estos tres ejes, es la Transparencia la que describe en qué medida las decisiones que se toman en la URH están fundamentadas en criterios técnicos, asegurando la probidad y la igualdad de acceso a las oportunidades. Está compuesto por competencias - las decisiones basadas en la adecuación del cargo – capacidades del personal, y no discriminación (DNSC, 2006).

En este punto, como se aprecia en el figura 1, el diagnóstico indica que el número de cargos con perfiles basados en competencias como las decisiones de recursos humanos basadas en este modelo son todavía escasas. La gestión por competencias, si bien está definida en las políticas de gestión de recursos humanos del Estado a este año, todavía es incipiente, probablemente porque es un tema técnico nuevo sobre el cual las URH requieren mayor formación.

De acuerdo con los datos obtenidos, el personal que compone las URH, según su tipo de contrato (calidad jurídica), se distribuye de la siguiente manera: un 56% están a contrata, un 38% corresponde a la planta del servicio y casi un 6% son honorarios (figura 2).

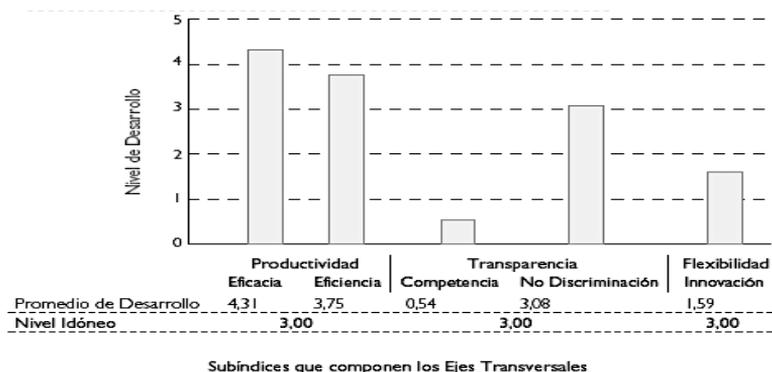


Figura 1. Nivel de desarrollo de los ejes transversales.

Fuente: DNSC (2006).

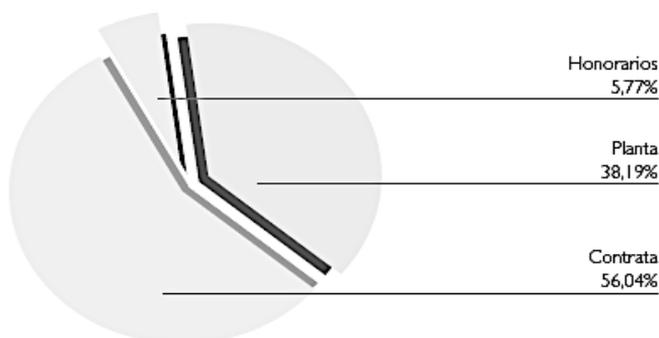


Figura 2. Dotación de las URH según Tipo de Contrato.

Fuente: (DNSC, 2006).

La mayoría de las URH presentaron en general niveles de desarrollo relativamente bajos respecto al nivel idóneo establecido. Esto estableció en el 2007, la necesidad de desarrollo de las unidades a nivel país para que reduzcan las brechas y alcancen niveles idóneos requeridos. De los datos se infiere la necesidad de generar una red de apoyo, vinculación y sinergia entre las URH, con la finalidad de compartir información y colaborar en su mejoramiento y fortalecimiento. Un segundo ámbito, se refiere a la

identificación de mejores prácticas, conocimiento crítico y de recursos susceptibles de ser compartidos, que pudieran acelerar los procesos de mejora y avance en las mismas. Este estudio no se ha vuelto a aplicar, y se desconoce desde un espectro general comparativo el comportamiento que ha tenido a la fecha la incorporación de dichas brechas en el desarrollo de las mejoras en los aspectos de la selección del personal público.

Metodología

Epistemológicamente el paradigma es cualitativo, con una propuesta descriptiva y documental, enfocándose, en primera instancia, en la revisión de documentos normativos y directrices legales del Estado chileno; en una segunda instancia, la revisión de teóricos que contextualizan la modernización del estado; finalmente, el análisis de instructivos, boletines, Balances de Gestión Integral, Instructivo Presidencial y otros documentos que permiten la descripción de los datos relevantes dentro de la gestión de personas en los servicios públicos y de administración central del estado, enfocándose en el proceso de selección y contratación en el Estado de Chile. Con esto, se busca evidenciar los aciertos y brechas en la implementación de diversas estrategias de modernización en el proceso de incorporación de personas al Estado chileno.

Análisis de resultados

Es por ello, que se realizó un análisis comparativo con tres elementos generados durante el transcurso del estudio hacia las URH y la actualidad. En primera instancia, el seguimiento a través de las distintas publicaciones de concursos públicos externos, la revisión de los diversos elementos que conllevan la convocatoria para el proceso de selección de un candidato para el puesto público. Los servicios en general solo cumplen con lo exigido en la normativa, y si en la mayoría expresa la intención por la obligatoriedad de utilizar mecanismos propios alineados con la selección a base de conocimientos, habilidades y competencias, en estas últimas, donde la identificación de las competencias más importantes requeridas por el puesto de trabajo, se encuentran aún al debe con la gestión, entendiendo que este recurso al ser evaluado correctamente, permite encontrar a la persona que mejor pueda gestionar un cargo público, en pos de los beneficios de clientes internos (otros funcionarios públicos), a los usuarios del servicio, y a la ciudadanía en general, y no en respuesta de intereses privados o de ciertas facciones políticas, que podrían generar intereses creados en el proceso de selección.

En segundo lugar, en cuanto a la dotación de la Administración del Estado de Chile, considerando los Informes Estadísticos de Recursos Humanos, en los anuarios presentados por la dirección de Presupuestos del Gobierno de Chile. La dotación entre los años 1998 – 2018 ha aumentado en un 120,2%, y desde el estudio realizado por la DNSC el 2007, el incremento acumulado es de un 68,41% en su dotación, incorporando a la administración central del Estado (ACE) más de 121.863 personas en 11 años, esto dado por la ampliación de tareas y perfeccionamiento dentro de los ministerios y servicios, así como la creación de nuevos ministerios que nacen por nuevas demandas de la ciudadanía, el medio ambiente y exigencias de organismos internacionales. En contraste con el estudio de las URH, de acuerdo con los datos obtenidos, el personal que compone las ACE, según su tipo de contrato (calidad jurídica), se distribuye de la siguiente manera el 2007: un 50% están a contrata, un 49% corresponde a la planta del servicio y casi un 1% son honorarios. Para el año 2018, la distribución se aprecia con un 69,03% a contrata, un 28,37% corresponde a planta de servicio y un 2,6% a honorarios u otras calidades (figura 3), (Informes Estadísticos DIPRES 2005 – 2019). Los informes de Estadística de Recursos Humanos del Sector Público poseen criterios distintos de distribución de datos, en consecuencia, se consideraron los últimos datos publicados de cada año.

En tercer lugar, el instrumento Barómetro de octubre del 2016, en atención a los productos desarrollados en el marco del Instructivo Presidencial (IP) sobre Buenas

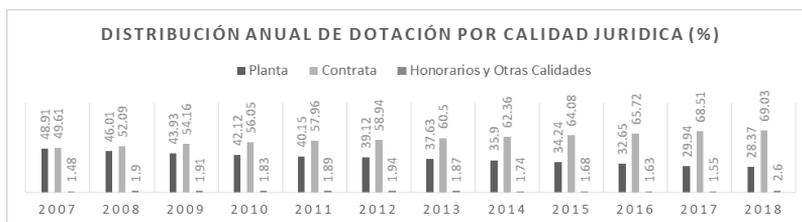


Figura 3. Dotación de las ACE según Tipo de Contrato.

Fuente: elaboración Propia (2019).

Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, que evalúa el avance en cuanto a las metas planteadas por el modelo de Gestión de Personas 2012. Centrándose en los componentes de Planificación dotacional y en el Reclutamiento y Selección de dicho estudio, se aprecia en la figura 4, los elementos correspondientes a la integración de personas. El proceso de reclutamiento y selección solo ha alcanzado el 53,4% de la idoneidad del modelo, y se establece en la integración con otros procesos paralelos, un promedio del 49,8%, entendiendo que en 4 años se ha logrado avanzar en la mitad de las metas establecidas por el Servicio Civil. No obstante, en cuanto a si cuentan ya con los procedimientos de reclutamiento y selección, el 97,6% cumple con el procedimiento al 2017. Figura 5.

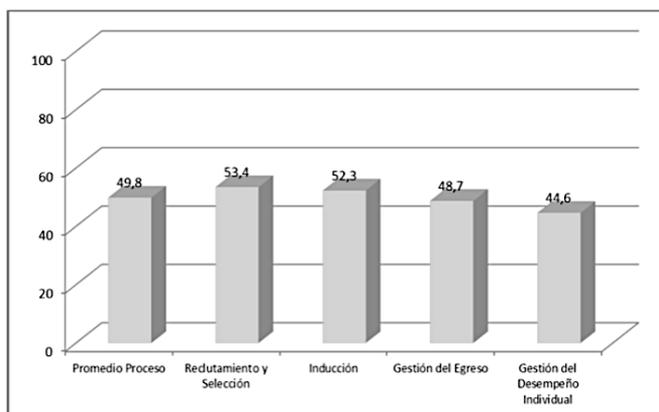


Figura 4. Cumplimiento de metas del Modelo de Gestión de Personas.

Fuente: Informe de resultados barómetro Gestión de Personas 2017.

El desarrollo en la concursabilidad de cargos de planta está estancado frente a los demás elementos comparados. Respecto de los insumos propios del proceso de selección como lo es el perfil del cargo, podemos ver que su utilización se ve principalmente en el proceso de selección, pero en un porcentaje considerablemente bajo con un 57%, y en la integración de este elemento en otros procesos como la inducción o la retroalimentación, entre un 46 y 40% respectivamente (figura 6).

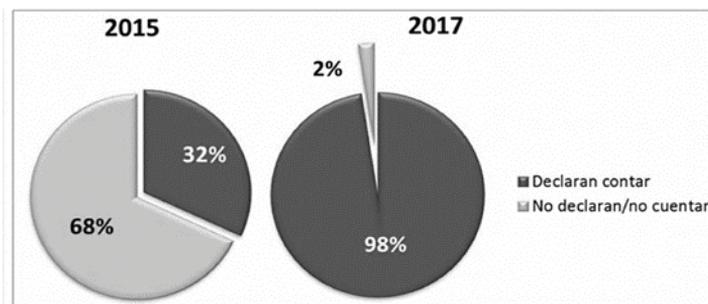


Figura 5. Comparación porcentaje de servicios que declaran contar con Política de Reclutamiento y Selección 2015 - 2017.

Fuente: Registro Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Servicio Civil 2015-2017.

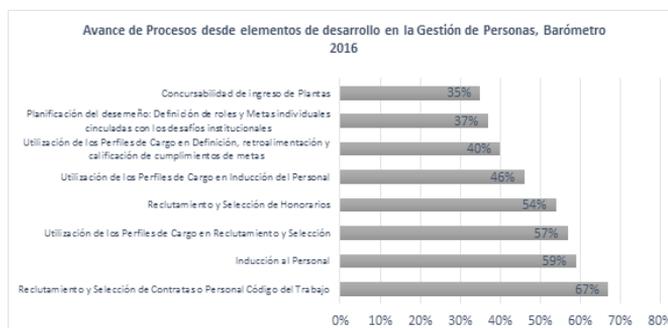


Figura 6. Avance Metas Modelo de Gestión de Personas.

Fuente: Informe de Resultados Barómetro Gestión de Personas 2017.

La relevancia en la comparación realizada en los estudios, está dada principalmente en cómo estos dos organismos claves para la modernización del estado, como lo es la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Dirección de Presupuestos ambos del Ministerio de Hacienda del Gobierno de Chile, poseen la facultad para generar directrices en materia de desarrollo de la modernización del estado, desde la integración de nuevo personal, y establecer en el crecimiento del mismo, mayor revisión de los insumos

necesarios para una correcta selección de personal público. Se refleja una necesidad por la incorporación de capital humano competente y la retención de talentos, no obstante, no han existido nuevas directrices para continuar con la mejora de un proceso que, de llevarse de manera equivocada, puede costar no solo en recursos propios de los servicios, sino también, en la pérdida de valor público, desconfianza de la ciudadanía y otros costos asociados a la ralentización de la modernización del estado.

Conclusión

Los servicios públicos no han podido mejorar la brecha establecida por la incorporación adecuada en la evaluación del personal entrante por concursos públicos de ingreso. Esto obedece a la falta de estandarización de criterios, tan solo el pronunciamiento del servicio civil hacia la alta dirección pública el año 2012, y al establecimiento como modelo comparativo para que los servicios públicos en general puedan realizar procesos de selección idóneos, y se pueda llevar a cabo el pronunciamiento en el plan estratégico 2014-2018, según el cual se pueda regir un monitoreo integral, mediante el sistema de ingreso al sector público (portal de empleos públicos obligatorio), proceso mediante el cual DNSC, intenta asegurar el cumplimiento de las orientaciones que el mismo entrega a los procesos de cada servicio público, que principalmente audita los llamados a concurso, requisitos y la normativa vigente.

Por otra parte, la ausencia de replicabilidad del estudio del 2007 no permite determinar de manera comparativa las mismas URH, y cuál ha sido el avance en el desarrollo sobre las brechas detectadas, más se han cambiado los criterios evaluativos de los procesos, los cuales, han cumplido con tener manuales de procedimientos e insumos para el proceso de selección, pero no refleja la calidad o el uso de estos. Además, el instructivo presidencial (IP) de buenas prácticas laborales 2016, viene a alinear ejes instruidos en años anteriores y finalmente concluye en el objetivo de la instalación de los procedimientos de reclutamiento y selección, casi una década después del primer estudio. Y el desarrollo del mismo procedimiento, los servicios cumplen con los requisitos mínimos contemplados luego de que se emitiera el IP, cómo eje de cumplimiento político marcando una ruta de estratégica de los gobiernos de turno.

Se entiende, que los principales actores para la modernización del Estado son las personas, los colaboradores (funcionarios) del servicio público, y desde este lugar, es que nace la necesidad de buscar personas competentes para los puestos de trabajo. Competencias que se incorporan en una visión a la integración de personal de los servicios públicos, y que hoy la DNSC aplica de manera obligatoria mediante la auditoría en el portal de empleos públicos. De este modo, se avanza en lograr que los diferentes organismos cuenten con las personas más idóneas, pudiendo de esta manera, implementar sus objetivos estratégicos con un alto nivel de desempeño. Lo anterior implica que, desde el proceso de reclutamiento, selección y contratación, poseen criterios estandarizados y transversales para todos los servicios, evaluando la calidad y pertinencia de los concursos y comités que desarrollan en totalidad los procesos, con el fin de valorizar el personal en función de competencias alineadas a un sistema que permita identificar las entradas y salidas de valor público, no solo el análisis del indicador de dotación y rotación.

Por otro lado, de los antecedentes que se han dado a conocer, el Estatuto Administrativo desde una máxima legal, así como el Servicio Civil, determinan la importancia de los concursos, asumiendo en la norma que la mayoría de estos son para cargos en calidad de planta. Por un lado, el Estatuto manifiesta que el número de funcionarios a contrata de una institución no podrá exceder de una cantidad equivalente al 20% del total de los cargos de la planta de personal de ésta. Y a raíz de esto, es que se enfoca en la calidad planta y no explicita nada respecto de los concursos de planta. Claramente no se evidencia como tal, hoy en día, la gran mayoría de concursos públicos, en sus bases especifica la calidad a contrata, dado la ley de presupuesto y la regulación de la dotación definida por el Ministerio de Hacienda. Entonces la mayoría de los funcionarios públicos se les renueva el contrato anualmente, específicamente un 69.03% al año 2018, y en función de esta calidad, no es posible que los funcionarios hagan carrera funcionaria, o puedan continuar desarrollándose bajo este concepto, entendiendo que un funcionario contratado a contrata desarrolla funciones de manera transitoria, y no se considera dentro de la dotación fija de la institución.

La ley obliga además a realizar concurso a la calidad de planta, pero no explicita nada respecto de concursos a contrata, esto se puede entender que el legislador omite

de concurso o selección a los concursos que oferten cargos a contrata. Entendiendo que, al ser cargos transitorios, no es necesario ser tan exhaustivo con la selección, permitiendo tener una migración de personas desde la esfera privada al público, bajando las exigencias para la incorporación a la dotación pública. Esto permite que los servicios sean autónomos y arbitrarios en el proceso de selección de su personal, no necesariamente alineado con las reformas y políticas de modernización de Estado y la gestión de personas.

En otros ejes investigativos, no existe un estudio que indique los concursos desiertos, término que se le da a los concursos de ingreso públicos que no cuentan con el personal adecuado en el reclutamiento, o son eliminados en las etapas propias del proceso de selección, elevando los costos asociados a estos procesos, como lo es, el valor hora/hombre del comité, personal de la URH, servicios externos de experto, tales como consultoras o psicólogos externos, entre otros fungibles asociados al proceso completo de integración de personal público.

Referencias bibliográficas

- Araya, E. (2008). *La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. Revista de Estudios Politécnicos, Vol 7 (11)*.
- DNSSC, D. N. d. S. C. (2006). *Diagnóstico de las Unidades de Recursos Humanos en los Servicios Públicos - Informe Ejecutivo*.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y Validez*. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso.
- Lechner, N. (1990). *¿Son compatibles modernidad y modernización? El desafío de la democracia latinoamericana. Documento de Trabajo Programa FLACSO-CHILE, (440)*.
- Morales, M. (2014). *Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y Efectos. Revista de Ciencia Política, Vol 34 (2), 417 - 438*.

Ramos, C. (2005). *La Transformación Empresa Chilena*. Universidad Alberto Hurtado.

Sánchez, J. (2008). *Las reformas neogrerenciales en Hispanoamérica: enseñanzas para incrementar las capacidades de gobierno*. XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires.

Tello, F. (2011). *La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile*. Actores y procesos. UNIVERSUM, Vol. 2 (26), 245 - 265.

Referencias figuras

Dipres, D. d. P. (2005). *Recursos Humanos del Sector Público 1995 - 2004*.

Dipres, D. d. P. (2006). *Recursos Humanos del Sector Público 1996 - 2005*.

Dipres, D. d. P. (2007). *Recursos Humanos del Sector Público 1997 - 2006*.

Dipres, D. d. P. (2008). *Recursos Humanos del Sector Público 1998 - 2007*.

Dipres, D. d. P. (2009). *Recursos Humanos del Sector Público 1999 - 2008*.

Dipres, D. d. P. (2010). *Recursos Humanos del Sector Público 2000 - 2009*.

Dipres, D. d. P. (2011). *Recursos Humanos del Sector Público 2001 - 2010*.

Dipres, D. d. P. (2012). *Recursos Humanos del Sector Público 2002 - 2011*.

Dipres, D. d. P. (2013). *Recursos Humanos del Sector Público 2003 - 2012*.

Dipres, D. d. P. (2014). *Recursos Humanos del Sector Público 2004 - 2013*.

Dipres, D. d. P. (2015). *Recursos Humanos del Sector Público 2005 - 2014*.

Dipres, D. d. P. (2016). *Recursos Humanos del Sector Público 2006 - 2015*.

Dipres, D. d. P. (2017). *Recursos Humanos del Sector Público 2007 - 2016*.

Dipres, D. d. P. (2018). *Recursos Humanos del Sector Público 2008 - 2017*.

Dipres, D. d. P. (2019). *Recursos Humanos del Sector Público 2009 - 2018*.

DNSC, D. N. d. S. C. (2006). *Diagnóstico de las Unidades de Recursos Humanos en los Servicios Públicos - Informe Ejecutivo*.

DNSC, D. N. d. S. C. (2015). *Informe de Ejecutivo: Instructivo Presidencial Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado*.

DNSC, D. N. d. S. C. (2016). *Informe de Avance: Instructivo Presidencial Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado*.

DNSC, D. N. d. S. C. (2017). *Informe de Resultados Barómetro Gestión de Personas de la Administración Central del Estado, actualizado con resultados de Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado Informe Global*.

CAPÍTULO XXII

POSIBLE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LAS MODALIDADES CONTRACTUALES APLICADAS PARA IMPLEMENTAR TELEMERCADERO Y MAILING DIGITAL: CASO ECUADOR

Jorge Núñez Grijalva

Esp. en Desarrollo Local, Centro Internacional de Formación de la OIT (Italia). Mgt. en Economía y Derecho del Consumo. Universidad Castilla La Mancha (España). Doctor(c) en Ciencias Jurídicas. Universidad Católica Argentina. Profesor Titular de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Correo electrónico: jnunez@pucesa.edu.ec.

María Daniela Núñez Viera

Abogada. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Mgt. of Arts in International Trade. Università degli Studi di Palermo (Italia). Asistente de Comercio Exterior. Compañía I Peccatucci di Mamma Andrea, Srl. Sicilia, Italia. Correo electrónico: daninu@hotmail.com.

Resumen

La presente investigación jurídica-teórica buscó evidenciar las modalidades contractuales que usualmente emplean el telemercadeo y del *mailing* digital. Estas modalidades contractuales principalmente son los tipos de contratos de adhesión y a distancia, los cuales dadas sus propias características, posiblemente puedan considerarse como elementos que vulneren los derechos del consumidor. Al respecto, como ideas previas a favor del consumidor se consideró que este tipo de contratos usualmente se aplican de forma sistemática, impositiva y poco informada. De otra parte, a favor de la empresa, se analizó que en la casi totalidad de casos, es el propio consumidor quien solicita comprar algún producto o servicio ofertado mediante telemercadeo o *mailing* digital, aceptando las condiciones que la oferta contiene; no obstante, es importante verificar que este consentimiento no esté viciado. En su desarrollo, el estudio empleó el método exegético-crítico, en la búsqueda de cumplir el objetivo general del mismo, cual es: identificar si los contratos de adhesión y contratos a distancia utilizados en transacciones de telemercadeo y *mailing* digital, vulneran los derechos del consumidor. Como resultado se logró determinar que el uso de contratos de adhesión y a distancia, en las transacciones comerciales efectuadas por telemercadeo y *mailing* digital, viola los derechos del consumidor consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, así como en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado.

Palabras clave: contrato de adhesión, contrato a distancia, derechos del consumidor.

POSSIBLE VIOLATION OF CONSUMER RIGHTS IN CONTRACTUAL MODALITIES APPLIED TO IMPLEMENT TELEMARKEET AND DIGITAL MAILING: CASE ECUADOR

Abstract

The present legal-theoretical research sought to demonstrate the contractual modalities that telemarketing and digital mailing usually use. These contractual modalities are mainly the types of accession and distance contracts, which, given their own characteristics, can possibly be considered as elements that violate consumer rights. In this regard, as previous ideas in favor of the consumer, it was considered that these types of contracts are usually applied in a systematic, tax and poorly informed manner. On the other hand, in favor of the company, it was analyzed that in almost all cases, it is the consumer himself who requests to buy some product or service offered through telemarketing or digital mailing, accepting the conditions that the offer contains; however, it is important to verify that this consent is not vitiated. In its development, the study used the exegetical-critical method, in the search to fulfill its general objective, which is: to identify if the adhesion contracts and distance contracts used in telemarketing and digital mailing transactions, violate the rights of the consumer. As a result, it was possible to determine that the use of adhesion and distance contracts, in commercial transactions carried out by telemarketing and digital mailing, violates the rights of the consumer enshrined in the Constitution of the Republic of Ecuador, as well as in the Organic Law of Defense of the Consumer, and in the Organic Law of Regulation and Control of Market Power.

Key words: adhesion contract, consumer rights, distance contract.

Proyecto de Investigación

El presente capítulo es el resultado de un proyecto de investigación en curso, actualmente en su primera fase, al interior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, del cual forman parte los autores. El proyecto es financiado por la PUCE Sede Ambato.

Introducción

En Ecuador diariamente se realizan innumerables transacciones comerciales a través del uso de herramientas modernas como son el telemercadeo y el *mailing* digital, las cuales se materializan mediante el uso de contratos de adhesión y a distancia; sin embargo, estas modalidades contractuales, dadas sus principales características (no consensuales,

no personales, poco informados), posiblemente vulneren en su aplicación, los derechos del consumidor. Ante este problema, el estudio pretende identificar si los contratos de adhesión y contratos a distancia utilizados en transacciones de telemercadeo y *mailing* digital, vulneran los derechos del consumidor. El estudio se limita a un análisis jurídico, doctrinario y normativo del tema, aplicando el método exegético-crítico por ser el más adecuado para esta tarea. En Ecuador, no existen trabajos precedentes que analicen la posible vulneración de los derechos del consumidor, desde una visión de los tipos de contratos empleados (de adhesión y a distancia) para materializar las actividades comerciales que se realizan a través de telemercadeo y *mailing* digital.

Como apertura al tema de estudio, es necesario recordar que según la tradición civil-mercantil el contrato es ley para las partes, estando por tanto las mismas obligadas a respetarlo y cumplirlo a cabalidad. Sin embargo, cuando este contrato ha sido fruto de la aplicación de técnicas modernas de comercio, como el telemercadeo o el *mailing* digital, en las cuales las dos partes no han tenido la oportunidad de ‘mirarse a los ojos’ personalmente, y de consuno, negociar y acordar los términos contractuales, surgen ciertas dificultades para su efectiva implementación, tanto prácticas como jurídicas.

Respecto a las dificultades de tipo jurídico de este tipo de contratos, es necesario considerar que ni el telemercadeo ni el *mailing* digital, conducen a lograr un modelo de ‘acuerdo ideal’ dentro de la tradición mercantil clásica, para la cual un contrato o convención se genera entre dos partes que hacen uso de su propia autonomía de la voluntad, alcanzando de forma libre, leal y legal, un acuerdo de mutuo beneficio, equitativo, justo y factible de ser ejecutado.

Es así que por ejemplo, para Kant (1968, p.136) afirma que la voluntad no se somete sencillamente a la ley, “sino que lo hace de modo que debe ser considerada también como autolegisladora, y precisamente por y sólo a partir de ello, sometida a la ley (de la que ella misma puede considerarse originadora)”, es decir, la voluntad de una persona comprometida de manera legal, es la que origina obligaciones para quien la ha comprometido; y si en un contrato se requieren dos partes, como dice Larroumet (1998), como consecuencia lógica el contrato sería el acuerdo resultante de las voluntades de las dos partes que intervienen en él.

Además, es necesario recordar que según autores latinoamericanos modernos como Momberg (2013), que guardan la línea clásica del Derecho Mercantil, el contrato exige su cumplimiento a las dos partes suscriptoras del mismo, en base al principio de la fuerza obligatoria del contrato (*pacta sunt servanda*), el cual como se conoce, constituye uno de los pilares básicos del derecho de contratos, reconocido universalmente en la mayoría de los ordenamientos jurídicos y consagrado en los textos legales, tanto de la antigüedad como del tiempo moderno. Basta decir que según el mismo autor, este principio al igual que los principios de libertad contractual y del efecto relativo de los contratos, es considerado como el corolario necesario del conocido dogma de la autonomía de la voluntad.

Ahora bien, sucede que existen dos razones principales para que la mayor parte de los contratos alcanzados a través del telemercadeo o *mailing* digital, no pueda considerarse dentro de este planteamiento clásico, a saber: i) el hecho de que el contrato de compra-venta alcanzado corresponda a aquellos denominados contratos de adhesión (Término utilizado por primera vez por el francés Raymond Saleilles en 1901, en su obra *De la déclaration de la volonté*) y, ii) cuando el que el contrato alcanzado haya sido logrado a distancia.

Fundamentación teórica

Cuando el contrato de compra-venta es un “contrato de adhesión”.- Según autores norteamericanos como Slawson (1996), un contrato de adhesión es la expresión del ‘poder de negociación’ de una de las partes, la misma que para De la Maza (2003) está en capacidad de imponer a la otra parte el contenido prescriptivo del negocio o bien fijar los términos del contrato. No obstante, más allá de la definición del contrato de adhesión, lo relevante es analizar sus características, las cuales lo hacen peculiar y diferente de los contratos clásicos a los que hemos hecho referencia de inicio.

Al respecto, según la doctrina norteamericana los contratos de adhesión son reconocibles a través de siete características principales, a saber: i) el documento impreso cuya validez legal está en entredicho es una formato impreso con una pluralidad de términos, el cual aspira a ser considerado un contrato; ii) dicho formato ha sido redactado exclusivamente por una de las partes de la transacción que aspira a celebrarse;

iii) aquella de las partes que ha redactado los términos del formato, de manera usual efectúa numerosas transacciones valiéndose de este mismo documento, siendo algo rutinario el hacerlo de esta manera; iv) el formato impreso en cuestión, se le presenta a la otra parte del contrato (a la adherente), previniéndole de que este documento no puede ser modificado (salvo algunos pocos términos, si es que hubiera esta posibilidad), debiendo mantenerse la estructura del contrato elaborado por la parte redactora; v) una vez que las dos partes lleguen a un acuerdo sobre los términos abiertos a negociación (de haberlos) planteados en el formato, la parte adherente debe simplemente firmar (suscribir) el documento; vi) comparada con la parte adherente, la parte redactora del documento usualmente lleva a cabo un número reducido de actos de negociación abierta, en relación al formato pre-elaborado por ella misma; y, vii) en este tipo de contratos que contienen una transacción vista de manera holística, como bien lo anota Rakooft (1983), la principal obligación de la parte adherente se reduce simplemente a pagar una suma de dinero.

Dadas estas características, el contrato de adhesión se aleja del concepto clásico del contrato acordado y celebrado en estricta libertad de decisión e igualdad de oportunidades, en el cual la voluntad de las dos partes configura los términos del acuerdo mutuo alcanzado, ya que en el contrato de adhesión más bien expresa solamente la voluntad de una de las partes, la cual ha configurado los términos y se los impone a la otra parte para una pretendida aceptación, con características de ser indiscutible e irrevocable. Esta situación se considera un abuso contractual, el cual si lo aplicamos a la venta de productos o servicios a través de telemercadeo o *mailing* digital, donde las personas ni siquiera tienen la posibilidad de conocerse, dialogar y establecer condiciones comerciales de mutuo beneficio, 'en persona', refuerza la posición de que el contrato de adhesión utilizado por estas nuevas modalidades comerciales, violenta los derechos del consumidor.

Además, de otra parte es necesario mencionar que los contratos de adhesión son considerados como elementos restrictivos de la libre competencia. Al respecto, existen dos elementos clave para que se cumpla con esta condición negativa:

La existencia de condiciones de competencia imperfecta en el mercado

Estas son generadas por el hecho de que en la mayor parte de los casos, los contratos de adhesión son el resultado de la imposición del poder de mercado del oferente (ej.

monopolio, oligopolio), el cual usualmente ignora las opiniones de los demandantes (v. gr. consumidores). Al respecto, para los autores clásicos europeos como Messineo (1952, p.441), la falta de negociaciones y de discusión, así como también de participación en la determinación del contenido del contrato (propia de la adhesión), “implica una situación de disparidad económica y de inferioridad psíquica para el contratante débil”.

Así las cosas, esta imposición que hace una de las partes (en base al abuso del poder de mercado que ostenta) cambiaría ostensiblemente o simplemente no existiría en condiciones de competencia perfecta, ya que dada la existencia de otros oferentes, y con el objeto de atraer a nuevos clientes, posiblemente varios de estos estarían dispuestos a concederle al consumidor condiciones más favorables, incluso aceptando su participación en la construcción conjunta de las cláusulas contractuales.

La existencia de asimetría en la información

Dada su propia naturaleza, los contratos de adhesión conllevan un desbalance en la generación y manejo de la información, lo cual a su vez genera como derivación, una segunda asimetría en el poder que tienen el oferente y el demandante al concurrir a la suscripción del contrato. A este respecto, y en razón de estas dos asimetrías, el deber de información entre las partes resulta trascendental, especialmente en aquellos acuerdos en los cuales el desequilibrio de poder contractual es evidente, como ocurre en los contratos de adhesión. Así, en relación a este deber de información entre las partes, autores latinoamericanos como Rengifo (2004, p. 91), han insistido en que se debe informar todo aquello que contribuya a fortalecer el consentimiento, y más acendrado será el deber cuando exista una parte débil en la relación jurídica, ya que “una información adecuada y suficiente de parte del oferente de un producto o servicio viene, en cierta medida, a equilibrar la asimetría de información que existe”.

Es precisamente por los desbalances antes descritos (competencia imperfecta y asimetría en la información) en el acuerdo que suscriben las dos partes, que se considera ciertamente inequitativo al contrato de adhesión, ya que por lo general la parte redactora del contrato ubica cláusulas que en mayor proporción están a su favor, las cuales cuando sobrepasan los límites de lo justo (e incluso del sentido común), muestran claramente

una posición de abuso de parte de la parte redactora por sobre la parte receptora (adherente); por esta razón, las cláusulas que rebasan estos límites adoptan el nombre de 'cláusulas abusivas', las cuales constituyen el verdadero peligro inmerso en los contratos de adhesión.

Y es que como bien lo anota la doctrina clásica europea representada por Josserand (1951, p. 31), en el contrato "las cosas se hacen con igualdad; no parece que una de las partes imponga su ley a la otra; el contrato es verdaderamente la obra de dos voluntades; se prepara y se termina de igual a igual", pudiendo darle a esta construcción conjunta el nombre de un acuerdo (o contrato) 'paritario'. Sin embargo, es importante aclarar que en los contratos de adhesión, esta igualdad entre las partes y su libertad de contratación no se hacen evidentes, por lo que se sugiere que en este tipo de contratos no debería hablarse de restricciones a la 'libertad contractual' sino a la 'libertad de contratar' que poseen las partes, debido a que esta última ha sido afectada, como dice otro clásico europeo como Messineo (1952, p.20), por la acción "de leyes complementarias o de cláusulas contractuales", no existiendo límites resultantes a las normas generales sobre el contrato en sí mismas (ej. sus elementos sustanciales: partes contratantes, objeto, precio, forma de pago, plazo, entre otros).

No obstante todo lo dicho, y dentro de la realidad de la vida cotidiana, es fundamental comprender que el contrato de adhesión representa ciertamente una especie de convención bilateral atípica o *sui generis*, en la cual una específica condición de carencia del consumidor impulsa de forma 'voluntaria' el deseo de satisfacer prontamente su necesidad, lo cual a su vez en palabras de dos autores latinoamericanos como Jansen (2003, p.31), "determina la adhesión a las condiciones estipuladas en los contratos, que la mayoría de las veces en su texto contravienen sus derechos", bajo la condición nunca manifestada abiertamente por el oferente, pero entendida de forma implícita como menciona Figueredo (2013, p.223), de "lo tomas o lo dejas".

El que el contrato alcanzado haya sido logrado "a distancia"

Para el Parlamento Europeo (Directiva 2011/83/UE, Art. 2.7, 304/73), se entiende que un contrato ha sido alcanzado a distancia, cuando su proceso de elaboración y aceptación se ha realizado "sin la presencia física simultánea del comerciante y del

consumidor”. Esta situación acarrea de por sí ciertas complicaciones en la transacción comercial, las cuales se pueden resumir principalmente en la posibilidad de que se presenten acciones conducentes a error o a fraude en el intercambio contractual, razones por las cuales toma mayor relevancia la observancia del deber de información entre las partes.

En relación a este deber de información que tiene el oferente o comerciante para con el consumidor, a manera de referencia normativa es necesario indicar que en España, (Directiva 2011/83/UE, Relación con la Directiva de Comercio Electrónico y la Directiva de Servicios, Art. 8.1, 304/77), en los contratos a distancia el comerciante tiene la obligación de facilitar al consumidor la información relevante o de ponerla a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles; y además, siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero, esta deberá ser legible. De otra parte, en la misma nación (Directiva 2011/83/UE, Relación con la Directiva de Comercio Electrónico y la Directiva de Servicios, Art. 8.2, 304/77), si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos le obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y con anticipación a que el consumidor efectúe el pedido, la información relevante de la transacción, en términos claros y comprensibles.

No obstante lo supra mencionado, y con el evidente ánimo de impulsar el comercio mediante herramientas tecnológicas como el telemercadeo o el *mailing* digital, de otra parte el marco jurídico español dispone que, cuando se trata de facilitar información previa (precontractual), no se requiere de un soporte duradero (lo cual evidencia una clara ‘flexibilización normativa’ a favor de los comerciantes). De esta forma, en la misma España, si el contrato se efectúa mediante una página electrónica, la información se facilitará en línea (que no es un soporte duradero), aunque sí debe permitírsele al destinatario el archivar las condiciones generales aplicables a la contratación (Directiva 2000/31, Art. 10.3) y (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, Art. 27.4); mientras que si el contrato se realiza a través del teléfono, la información principal se deberá facilitar en la misma conversación telefónica, pero remitiendo al consumidor a otro medio complementario para ampliar la información (ej. mediante correo

electrónico, mensajes de texto telefónico, envío de impresos por correo ordinario) (Directiva 2011/83/UE, Art. 8.4).

No obstante lo mencionado, según la citada normativa española, en todo caso el consumidor tiene el derecho a ser informado respecto a la transacción de la cual se espera que tome una decisión, aunque los medios telemáticos empleados no le faciliten el disponer de la misma en los 'medios considerados duraderos' al estilo clásico (ej. impreso en papel).

Otra situación relevante de comentarse en el marco jurídico español es el relativo a la venta por telemarketing. En este caso, la ya mencionada (Directiva 2011/83/UE) no establece medidas para evitar el *spam* telefónico, es decir las llamadas telefónicas no deseadas con objetivo comercial, debilidad que requiere ser regulada a favor de evitar el acoso comercial al consumidor. Así, a criterio de la doctrina española especializada, como Mendoza (2012), la normativa se limita a obligar al comerciante que realiza llamadas telefónicas con el fin de contratar a distancia, a informar al inicio de la conversación de su identidad o de la identidad de la persona en nombre de la que actúa (ej. una persona jurídica) y del carácter comercial de la llamada.

En el caso de Ecuador, existen regulaciones similares que de manera expresa exigen que el consumidor sea adecuadamente informado, antes de tomar una decisión sobre cualquier oferta comercial (incluyendo aquellas realizadas a través de medios telemáticos) (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 4.4, 2000, (pp. 3-4), así como también se exige que la información enviada al consumidor pueda ser accesible con posterioridad y pueda ser conservada (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, Arts. 6, 8, 49 y 50, 2002, pp. 2-11).

Sin embargo, de forma lamentable, no siempre existe una tutela jurídica efectiva de parte de la autoridad de control pertinente (v.gr. Defensoría del Pueblo), que verifique de manera real y sistemática, que el consumidor tenga acceso adecuado y claro a la información, sea esta pre contractual (antes de 'suscribir' el contrato) o post contractual (una vez ya 'suscrito'), como evidencia duradera y legible de la transacción; y de otra parte, tampoco existen regulaciones específicas que protejan al consumidor de actos de

competencia desleal, como por ejemplo el *spam* telefónico¹, considerado como un acto de acoso e influencia indebida contra el consumidor.

La posibilidad de tornar anulable el contrato efectuado a través de telemarketing o *mailing* digital, a causa de la existencia de posibles errores que vicien el consentimiento del consumidor

En este punto, es necesario recordar la clásica doctrina jurídica del siglo XIX, la cual hasta la fecha permanece vigente en el (Código Civil Ecuatoriano, 1861, Arts. 1453-1454, p. 73)², norma para la cual las obligaciones (en este caso mercantiles), nacen "(...) del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones"; siendo a su vez, un contrato o convención, el "(...) acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa".

Para autores latinoamericanos como González (2017), los contratos son desde una perspectiva estructural, actos humanos bilaterales de índole patrimonial; sin embargo desde una perspectiva funcional, son un mecanismo que permite el intercambio de bienes y servicios para el logro de fines valiosos, como por ejemplo, la satisfacción de las necesidades de las personas. Dentro del tema objeto de investigación, las ofertas comerciales efectuadas a través de telemarketing o *mailing* digital, conllevan obligaciones de 'dar o hacer' alguna cosa, como pueden ser la venta digital y posterior entrega material (o asimilable a lo material) de: teléfonos móviles y el servicio tecnológico para su operación, servicio de internet, servicio de televisión digital, crédito bancario, vehículos y el servicio de mantenimiento de los mismos, paquetes turísticos, o quizá una diversidad de servicios de seguros para personas y bienes; entre muchos otros.

Es pertinente recordar también que el (Código Civil Ecuatoriano, 1861, Arts. 1461, 1467, pp.73-74), dispone que para que una persona se obligue para con otra por un acto o declaración de voluntad (v.gr. un contrato o convención), es necesario que: i) sea legalmente capaz; ii) que consienta en dicho acto o declaración de voluntad y su

¹ Por ejemplo, normas regulatorias de defensa del consumidor contra el *spam* telefónico, como la Ley 26.951 en Argentina, creada en 2014, la cual impulsa el funcionamiento del Registro NO LLAME; y con propósito similar, la Ley 29/2009 del año 2009 en España, conocida como 'ley anti *spam* telefónico'; en Estados Unidos el Registro "National Do Not Call Registry" creado en 2003; o en Alemania la Ley de Telemarketing, la cual regula el *spam* telefónico.

² El Código Civil Ecuatoriano, que comenzó a regir a partir del 1 de enero de 1861, es una fiel adaptación del Código Civil Chileno (elaborado por Andrés Bello), el cual a su vez, fue promulgado por Ley el 14 de diciembre de 1855 y entró en vigencia desde el 1 de enero de 1857, habiendo sido adoptado con posterioridad por varias naciones latinoamericanas, entre ellas: Ecuador, Colombia, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá.

consentimiento no adolezca de vicio; iii) que recaiga sobre un objeto lícito; y, iv) que tenga una causa lícita. Además, según el mismo cuerpo legal, respecto al numeral ii) ya citado, los vicios del consentimiento pueden ser de tres clases: error, fuerza y dolo.

En relación al tema de investigación, sucede que en muchos casos como ya se ha mencionado en el presente documento, la información entregada al consumidor, sea verbal a través de telemercadeo o digital a través de mensajes de texto (*mailing* digital), no es completa o suficiente para orientar su decisión de compra, por lo que se generan errores en la transacción mercantil, los cuales podrían viciar el consentimiento y tornar anulable el contrato alcanzado entre las partes.

Como ejemplo de esta muy frecuente situación, tenemos el hecho de que algunas operadoras telefónicas ofertan planes de telefonía móvil con determinadas características (ej. tiempo de minutos para llamadas o número de mensajes de texto) y a determinado precio. No obstante, dada la limitada información que se comparte y la rapidez con que se lo hace (por teléfono o mensajes de texto), y debido a la falta de contacto directo y personal entre el vendedor y el comprador, resulta que en ocasiones este último no entiende la oferta completa o la entiende de manera diferente a la realidad; sin embargo, a causa de la sistemática presión ejercida mediante insistentes llamadas telefónicas, el comprador (consumidor) termina aceptando la oferta, ante lo cual el vendedor (oferente) cierra la venta lo más rápido posible y materializa jurídicamente la transacción.

¿Pero qué sucede en los momentos posteriores a la venta, especialmente cuando el comprador recibe en su estado de cuenta un recargo por concepto del nuevo servicio contratado o del nuevo producto adquirido? Las respuestas son similares en la mayor parte de consumidores: 1) Si el comprador está satisfecho con el producto o servicio adquirido a través de telemercadeo, pensará que ha hecho una buena compra, y por lo tanto, sentirá una sensación de alivio y bienestar. 2) Sin embargo, si el pensamiento es contrario, en su interior sentirá molestia y enojo, los cuales podrían manifestarse, a su vez, en dos etapas: i) primera, contra el vendedor, quizá porque el comprador ‘siente’ que a través del teléfono o del *mailing* digital, no se le ha explicado con mayor detalle la oferta, o quizá porque piensa que no se le proporcionó algún documento que evidencie la transacción y sus características (contrato); ii) segunda, contra sí mismo, luego de que

por lo general ha llamado al *call center* del vendedor (usualmente una persona jurídica), y le han recordado que en su último contacto telefónico, el consumidor dijo 'sí'. En este punto, normalmente el comprador se lamenta por no haber rechazado la oferta, o quizá por no haberse tomado el tiempo de pedir mayores explicaciones al vendedor antes de tomar una decisión de compra apresurada y poco reflexionada, en base a información escasa, o tal vez mal entendida o no explicada de forma suficiente.

Sin embargo, sea que la oferta fue mal entendida por parte del comprador o quizá no fue explicada de manera suficiente por parte del vendedor, según el Derecho Civil Ecuatoriano, esta situación aún cometida de buena fe, podría conducir a un error que, en el caso de que el consumidor decida efectuar una reclamación legal (sea en sede administrativa o judicial), posiblemente este (error) sea aceptado como elemento para viciar el consentimiento, y por lo tanto, para tornar anulable el acto jurídico de compra-venta. O quizá no sea aceptado como tal (error), y simplemente el acto jurídico quede en firme.³ Por supuesto, todo abogado sabe que los resultados de un proceso de reclamación legal, sea en sede administrativa o jurisdiccional, guardan un alto nivel de incertidumbre, y su logro exitoso dependerá de que la parte interesada pueda efectivamente y en Derecho, probar lo que alega.

Lo antes descrito, resume brevemente el panorama en el caso de una reclamación del consumidor, teniendo como fundamento (dentro del Derecho Civil) un posible vicio de error en el contrato de adhesión y a distancia efectuado a través de telemarketing en Ecuador, el cual guardando ciertas consideraciones particulares, es aplicable también a los contratos efectuados vía *mailing* digital.

Método

El diseño empleado para la ejecución de la actual pesquisa se centra a partir de un enfoque cualitativo. En ese sentido, como bien lo señalan Gross, Terán y Terán (2019) “metodológicamente esta investigación está orientada bajo el paradigma cualitativo de carácter documental con análisis interpretativo de un universo de documentos relacionados directamente con la temática analizada” (p. 165).

³ Es necesario recordar la diferencia entre nulidad de pleno de derecho y anulabilidad. Así, la nulidad es una imperfección del contrato que le impide a este generar sus efectos propios; mientras que la anulabilidad es una imperfección menos fuerte del contrato, la cual se origina en los vicios del consentimiento (error, fuerza y dolo) y que da lugar al ejercicio de una acción de nulidad o de impugnación contractual, misma que de llevarse adelante de forma exitosa, genera a su vez, la destrucción del acto jurídico (contrato) con carácter retroactivo.

Resultados

En función del objetivo general, y luego del desarrollo teórico (doctrinario) del tema de estudio, normativamente se logró determinar que el marco regulatorio vigente en Ecuador, requiere ser fortalecido frente al uso de los contratos de adhesión y a distancia en las transacciones comerciales vía telemarketing y *mailing* digital, que se efectúan en el país, para evitar la violación de los derechos del consumidor nacional. Es así que, a nivel internacional, se siente la necesidad de una norma especializada en la protección de los derechos del consumidor, ya que de forma ciertamente curiosa a nivel de organismos de alcance global, como la Organización de las Naciones Unidas, no se ha impulsado el desarrollo de una ley especializada para defender los derechos del consumidor (que fortalezca la aplicación de las normas internas de cada país), mientras que si se lo ha hecho con una amplia gama de normas que protegen los derechos del comercio, las empresas y los inversionistas.

Respecto al marco jurídico ecuatoriano pertinente a los derechos del consumidor, se encuentra en primer lugar la (Constitución de la República, 2008, Art. 52, p. 21), la cual dispone textualmente que:

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Como se observa, la norma constitucional determina de forma clara los derechos fundamentales del consumidor, los cuales deben ser respetados en todas las adquisiciones que el mismo realice. A continuación, estos derechos han sido ubicados en orden secuencial y lógico dentro del proceso de decisión que ocurre al interior de cada consumidor, previo al acto transaccional a materializarse; a saber:

1. El disponer de información precisa y veraz, sobre los contenidos y características de los productos y servicios que le son ofertados, buscando ejecutar un acto mercantil

oneroso (cuando el consumidor debe pagar por alguna contraprestación recibida) o un acto mercantil a título gratuito (cuando el consumidor recibe, sin costo, bienes o servicios entregados con efecto promocional o de prueba).

2. El poder escoger con total libertad qué bienes o servicios ofertados, ha decidido adquirir o recibir efectivamente; todo esto, en base a una decisión informada y, a su derecho a rechazar las condiciones que considere abusivas provenientes de parte del oferente (esto último, cuando ha existido la posibilidad de acordar las condiciones contractuales, entre las dos partes).

3. El obtener de parte de todos los proveedores, bienes y servicios de alta calidad, la cual se materialice y sea verificable no solamente de forma intrínseca en el producto o servicio adquirido o recibido (objeto de la transacción), sino también en todas las correspondientes acciones de pre-venta y post-venta que hayan sido o vayan a ser desplegadas por el oferente, como parte del ciclo de venta. Para el efecto, tanto en la fase precontractual, contractual y postcontractual, se hace necesario (o por lo menos recomendable) que el consumidor pueda acceder a alguna forma de contacto 'personal' (no es suficiente a distancia) con el proveedor.

De manera evidente, cuando un consumidor ha adquirido bienes o servicios mediante las modalidades de telemercado o *mailing* digital, utilizando para el efecto contratos de adhesión o contratos a distancia, se irrespetan sus tres derechos constitucionales antes enumerados. De otra parte, la norma constitucional señala además, la obligatoriedad del Estado de ejercer la defensa de los derechos del consumidor, para lo cual a nivel de legislación secundaria contra la competencia desleal, se cuenta en Ecuador con la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado.

La supra citada (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado, 2011, Art. 27, num. 10, lit. a) y e), pp. 3-15), tipifica los diversos actos considerados como prácticas desleales, las acciones de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores, entre las que se mencionan las siguientes:

“a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor; (...)

e) La suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme manda la ley”.

Como se puede observar, la aplicación de contratos de adhesión o la escasa información entregada al consumidor previa a la suscripción de un contrato (característica de los contratos a distancia), utilizados usualmente en las modalidades comerciales de telemarketing y *mailing* digital, incluso pueden ser procesados como actos de competencia desleal, para lo cual se aplicaría el marco jurídico vigente en el país, conformado por normas internacionales como el Convenio de París, la Decisión Andina 486 y la ya mencionada norma nacional Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado.

Conclusiones

a. La normativa interna ecuatoriana, posee procedimientos administrativos y jurisdiccionales encaminados a la defensa de los derechos de los consumidores, lo cual le permite al Estado desplegar esfuerzos para ejercer una tutela efectiva de estos derechos. Sin embargo, se ve necesario que el país fortalezca el marco jurídico relacionado a la defensa de los derechos del consumidor, incorporando en su legislación normas preventivas de los posibles abusos que se puedan cometerse a través del uso del telemarketing o el *mailing* digital, poniendo en marcha sistemas de registro voluntario como el NO LLAME (o similares) existente en otros países del mundo, como Argentina, Uruguay, Estados Unidos y Alemania.

b. Se ve necesaria una mayor difusión, por parte del Estado, de las normas mercantiles nacionales que regulan el uso masivo de los contratos de adhesión y contratos a distancia, mediante los cuales se materializan los acuerdos rápidos e impersonales alcanzados a través del telemarketing y el *mailing* digital, con el propósito de que los consumidores conozcan los beneficios y también los riesgos del uso de este tipo de contratos, previniendo de esta forma una posible vulneración de sus derechos.

c. La Comunidad Andina de Naciones no posee una normativa regional que proteja, de manera específica, los derechos del consumidor, lo cual deja un vacío que las normas actuales de propiedad industrial y competencia desleal no lo pueden llenar a plenitud; por lo que sería recomendable el desarrollo de una ley andina específica para la protección y defensa de los derechos del consumidor con alcance regional.

d. El Sistema de las Naciones Unidas, tampoco posee una normativa global encaminada a la protección específica de los derechos del consumidor, lo cual ciertamente genera un vacío normativo que no facilita la defensa internacional de los mismos. Al respecto, sería sugerible el pronto desarrollo de una norma de esta clase, con jurisdicción en todos los países integrantes de este sistema internacional.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*, R.O. 449, Montecristi.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado*, R.O. 555, Quito.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*, R.O 166, Quito.
- Congreso Nacional del Ecuador (2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos*, R.O. 557, Quito.
- Congreso Nacional del Ecuador (2005). *Código Civil, Codificación 2005-010, Libro IV*, Ed. Legales, Quito.
- De la Maza, Í. (2003). *Contratos por adhesión y cláusulas abusivas. ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?*, en Revista Chilena de Derecho Privado, n.- 1, Santiago, pp. 109-148; recuperado de: [file:///D:/Documentos%20de%20Intel/Downloads/Dialnet-ContratosPorAdhesionYClausulasAbusivas-2572113%20\(1\).pdf](file:///D:/Documentos%20de%20Intel/Downloads/Dialnet-ContratosPorAdhesionYClausulasAbusivas-2572113%20(1).pdf), con fecha 6 de octubre de 2019.
- Figueredo, E. (2013). *La protección legal al consumidor; el contrato de adhesión, la libertad económica y los derechos humanos en el estado social de derecho y de justicia*, en Revista Anuario, Universidad de Carabobo, Instituto de Derecho Comparado, Vol 36, pp. 210-249; recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc36.htm>, con fecha 6 de octubre de 2019.
- González, G. (2017). *Desuso de las normas generales de contratos en el Código Civil Peruano; en la obra colectiva El Derecho de Contratos en clave jurisprudencial*, Pérez, L. (ed), La Habana, Ediciones ONBC.

- Gros, M., Terán, C., y Terán J. (2019). *Enfoque de Visión Intercultural en Salud: Entre la retórica y la realidad del currículo de formación médica en la Universidad Ecuatoriana*. En Chirinos, Ramírez, Godínez, Barbera y Coromoto (Ed.) *Tendencias en la Investigación Universitaria (Una Visión desde Latinoamérica)*. Santa Ana de Coro: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero.
- Jansen, V. (2003). *El Derecho Social de Protección al Consumidor y al Usuario y su Regulación en la Legislación Venezolana, Carabobo, Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo*.
- Jefatura del Estado Español (2002). *Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, BOE 166, Madrid*; recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>, con fecha 10 de octubre de 2019.
- Josserand, L. (1951). *Derecho Civil, Teoría General de las Obligaciones, Tomo II, Buenos Aires, Ed. Jurídicas Europa América*.
- Kant, I. (1968). *Cimentación para la metafísica de las costumbres, Buenos Aires, Aguilar*.
- Larroumet, C. (1998). *Droit Civil, Les Obligations Le Contrat, tomo 3, Paris, Económica*.
- Mendoza, A. (2012). *Los contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil tras la Directiva 2011/83/UE, Relación con la Directiva de Comercio Electrónico y la Directiva de Servicios, en Revista CESCO de Derecho de Consumo, n.- 1, Centro de Estudios de Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha, pp. 49-50; recuperado de: file:///D:/Documentos%20de%20Intel/Downloads/Dialnet-LosContratosADistanciaYCelebradosFueraDeEstablecim-3979740.pdf*, con fecha 11 de octubre de 2019.
- Messineo, F. (1952). *Doctrina General del Contrato, Buenos Aires, Ed. Jurídicas Europa América*.

- Momberg, R . (2013). *El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato*, en *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, n.- 26, vol. 1, Valdivia, pp. 9-27; recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502013000100001, con fecha 7 de octubre de 2019.
- Rakoof, T. (1983). *Contracts of Adhesion: An Essay in Reconstruction. Describing seven characteristics of contracts of adhesión*, en *Harvard Law Review*, n.- 96, 1983, pp. 1173-1177; recuperado de Bagchi, A (2013), en *Parallel Contract*, *University of Pittsburgh Law Review*, vol. 75, pp. 16-20; <https://lawreview.law.pitt.edu/ojs/index.php/lawreview/article/viewFile/303/240>, con fecha 6 de octubre de 2019.
- Rengifo, E. (2004). *Deber precontractual de información y las condiciones generales de contratación*, en *Revista de la Academia Colombiana de Jurisprudencia*, n.- 327, Bogotá, pp. 85-95.
- Slawson, D. (1996). *Binding Promises the Late 20th Century Reformation of Contract Law*, *New Jersey, Princeton University Press*.
- Unión Europea, Diario Oficial. (2011). *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*; recuperado de: <https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>, con fecha 8 de octubre de 2019.
- Unión Europea, Diario Oficial. (2000). *Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico); recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>, con fecha 10 de octubre de 2019.

CAPÍTULO XXIII

SISTEMAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICA PARA LA VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA SOBRE SERVICIOS ECOSISTÉMICOS URBANOS EN MEDELLÍN, COLOMBIA

Claudia Patricia Flórez Flórez

MSc. Bosques y Conservación Ambiental. Uniremington. Medellín, Colombia.
Correo electrónico: claudia.florez@uniremington.edu.co.

Edilgardo Loaiza Betancur

PhD. Contabilidad. Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Medellín,
Colombia. Correo electrónico: eloaiza@poli.edu.co.

Jorge Ignacio Montoya Restrepo

PhD. Sostenibilidad. Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo
electrónico: jmontoya@tdea.edu.co.

Resumen

La relevancia que a nivel económico representa el análisis de los procesos productivos para las compañías es con frecuencia alta y se asocia con una práctica frecuente de mediciones y seguimientos que permiten gestionar los recursos en beneficio de los propietarios del negocio. Sin embargo, ya no es solo lo económico lo que despierta y requiere interés por parte de los empresarios y la comunidad en general. La tendencia global, en concordancia con los objetivos del desarrollo sostenible es, entre otros, la preservación de los recursos naturales y el respeto por el medio ambiente. Con esta investigación se tiene como objetivo proponer un sistema de información contable ambiental, mediante indicadores y costeo de flujo de materiales, que contribuya con la identificación y medición de los impactos medioambientales que se generan a partir de una práctica productiva, particularmente en PYMES. Se plantea la utilización de parámetros basados en la propuesta de valoración internacional, según orientaciones teóricas y prácticas, como las planteadas en La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad (TEEB, por sus siglas en inglés), Análisis de Ciclo de Vida y la Contabilidad de Costos de flujo de materiales (norma ISO 14051) que conduzca a un reflejo en los informes de gestión. Estos parámetros serán desarrollados o complementados, realizando un estudio de campo, enmarcado en una investigación de tipo explicativa, en una empresa sobre la cual sea permitido realizar un análisis minucioso a uno de sus procesos productivos. Al finalizar el proyecto se espera contar con herramientas que faciliten la presentación de indicadores y de cifras que pudieran potencialmente adecuarse a los estados financieros, y que reflejen el impacto de la compañía sobre el medio ambiente, en la línea de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Palabras clave: análisis del ciclo de vida, flujo de materiales, impactos ambientales, servicios ecosistémicos urbanos, valoración de impactos.

ECONOMIC INFORMATION SYSTEMS FOR THE VALUE OF THE IMPACT OF SMALL INDUSTRY ON URBAN ECOSYSTEM SERVICES IN MEDELLIN - COLOMBIA

Abstract

The relevance that at the economic level represents the analysis of the productive processes for the companies is frequently high and is associated with a frequent practice of measurements and follow-ups that allow managing the resources for the benefit of the business owners. However, it is no longer just the economic thing that awakens and requires interest from businessmen and the community in general. The global trend, in accordance with the objectives of sustainable development is, among others, the preservation of natural resources and respect for the environment. This research seeks to propose an environmental accounting information system, through indicators and material flow costing, that contributes to the identification and measurement of the environmental impacts that are generated from a productive practice, particularly in SMEs. The use of parameters based on the proposal of international assessment is proposed, according to theoretical and practical guidelines, such as those proposed in The Economics of Ecosystems and Biodiversity (TEEB), Life Cycle Analysis and Accounting of Material flow costs (ISO 14051) that leads to a reflection in the management reports. These parameters will be developed or complemented, carrying out a field study, in a company on which it is allowed to perform a thorough analysis of one of its production processes. At the end of the project, it is expected to have tools that facilitate the presentation of indicators and figures that could potentially be adapted to the financial statements, and that reflect the company's impact on the environment, in line with a Corporate Social Responsibility model.

Key words: environmental impacts, impact assessment, life cycle analysis, material flow, urban ecosystem services.

Introducción

Las problemáticas asociadas a la generación de servicios ecosistémicos de tipo rural en nuestro entorno han sido muy abordadas, reconociendo que son la fuente principal de los recursos que nos proporcionan bienestar y calidad de vida en diversos sentidos. Sin embargo, los asuntos que tienen que ver con el sector urbano han sido menos explorados. Los servicios ecosistémicos que benefician las zonas urbanas han sido afrontadas mediante iniciativas globales como la Evaluación de los Ecosistemas

del Milenio, y La economía de los ecosistemas y la biodiversidad (TEEB, 2011), sin embargo, si se compara con otros ecosistemas, como los bosques, se evidencia que la atención no ha sido suficiente (Gómez y Barton, 2013).

Al respecto (Chan, Satterfield, & Goldstein, 2012) opinan, que la mayoría de los estudios sobre el tema se han centrado en servicios de ecosistemas únicos y / o dimensiones de valor. Por ejemplo, mientras que los valores monetarios han sido ampliamente examinados en la literatura, la descripción o medición de valores simbólicos, culturales, de identidad y otros valores no económicos permanecen en gran medida inexplorados.

Los ecosistemas urbanos sostenibles fueron definidos como “ecosistemas éticos, efectivos, sanos y equitativos”, con características de desarrollo como, gestión de residuos y energía renovable (Stossel, Kissinger, & Meir, 2015), economías verdes, incluidas tecnologías limpias, políticas fiscales verdes, infraestructura verde, etc. (Zygiaris, 2013), entre otras. La sostenibilidad urbana incluye una serie de temas como biodiversidad, energía, balance de materiales, contaminación del aire, isla de calor, contaminación acústica, entre otros; pero para esto se requiere un aporte desde la industria misma, que considere dentro de sus esquemas de gestión, la implementación de estrategias que permitan realizar aportes que apunten a un manejo limpio de sus procesos. Estos esquemas son ampliamente divulgados por las grandes compañías, mostrando resultados aparentemente exitosos, sin embargo, en el sector productivo correspondiente a las pequeñas empresas (mayoría en nuestra sociedad) su implementación es escasa. Por un lado, porque no existe una exigencia legal suficientemente clara, y por otro, porque en términos contables no se poseen unos modelos o sistemas de valoración que puedan vincularse de manera natural a los estados financieros, ni tampoco indicadores integrados al modelo de negocio. Sin contar con que producir bajo lineamientos de sostenibilidad, no es aún un tema culturalmente arraigado.

Los indicadores urbanos sostenibles se han definido como “medidas físicas, químicas, ecológicas o socioeconómicas” que pueden medir variables ambientales o de ecosistemas complejos (Dizdaroglu, 2015), pero estos indicadores no son siempre de aplicación sencilla y tampoco la correspondiente contabilización. Se requieren modelos que orienten a los usuarios y principalmente, que se adecúen a las compañías, para facilitar las decisiones económicas, sin que se pase por alto que dichas decisiones

impactan directa o indirectamente los recursos naturales; que suelen ser invisibles en las medidas económicas que se toman, y que han conllevado a reducir progresivamente el capital natural, sin entender los costos reales de sustituir los servicios prestados por la naturaleza, ni que las soluciones alternativas realizadas por el hombre son a veces demasiado costosas para sustituir o reemplazar dichos servicios (TEEB, 2011).

En el estudio *La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad* (TEEB, 2015), que fue dirigido al público integrado por investigadores de las ciencias económicas y biológicas, se presentaron diversas metodologías de valoración de los servicios de los ecosistemas y para la examinación de los costos económicos de la pérdida de biodiversidad y los costos y beneficios de acciones encaminadas a reducir dichas pérdidas. Sin embargo, sobre esto han surgido diversas preocupaciones que tienen que ver con la valoración de los servicios de la naturaleza... En primer lugar, la valoración de la naturaleza implica necesariamente cierto grado de subjetividad. (...) En situaciones complejas que impliquen múltiples ecosistemas y servicios, y/o una pluralidad de convicciones éticas o culturales, los datos de valoración pueden ser engañosos (p. 7).

La segunda preocupación parte de la idea de que estos valores no son medibles en las mismas unidades, lo que los hace inconmensurables; sin embargo, la idea de valoración se basa en la premisa de que la naturaleza se puede reducir a una unidad común (normalmente monetaria), lo que la haría mensurable. “Esta preocupación es muy seria, y cualquier estimación de un valor económico total corre el riesgo de no incluir aspectos importantes. Por tanto, es esencial comunicar los valores monetarios con diligencia, aclarando qué dimensiones cubren y cuáles no, y comunicarlos como límite inferior, no como ‘valor real’”.

La tercera preocupación tiene que ver con el temor de que a la incertidumbre ecológica se le agregue la incertidumbre económica. El documento TEEB (2015) presupone que opera en un ámbito de incertidumbre científica sobre los servicios ecosistémicos, que puede arraigarse si se agrega un análisis económico a esa incertidumbre. La disponibilidad actual y futura de recursos naturales y servicios ecosistémicos es incierta, lo que dificulta o probablemente imposibilita su valoración económica.

La siguiente, cuarta, preocupación tiene que ver con la “financiarización” de la naturaleza y sus servicios, que potencialmente exacerbará su mercantilización y comercialización. Esta crítica sugiere que, una vez identificados los valores de la naturaleza en términos monetarios, se convertirá en mercancía, siendo objeto de libre comercio. “Asignar un valor a los servicios ecosistémicos de la naturaleza no debe malinterpretarse como poner precio a la naturaleza” (TEEB, 2015, p. 8).

Pese a lo anterior es el mismo estudio TEEB (2015) el cual manifiesta: es claro que “Demostrar el ‘valor’ en términos económicos es esencial para comprender las consecuencias de los cambios en el uso del territorio o su gestión, y pueden ser importantes para alcanzar mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales” (TEEB, 2015, p. 6), razón por la que se sigue en la búsqueda de recursos que permitan de manera directa o indirecta generar información que refleje el impacto de las prácticas empresariales sobre el medio ambiente.

La caracterización y, análisis del ciclo de vida de los productos (ACV), en complemento con la contabilidad de costos del flujo de materiales (CCFM), son herramientas que pueden contribuir a la integración de acciones que vayan en la vía deseada de identificar los procesos que generan impactos adversos, y su valoración.

Considerando los instrumentos propuestos actualmente para la medición y revelación de cifras asociadas al desgaste de los recursos naturales y servicios ecosistémicos, que resulta de los procesos en el sector industrial, la pregunta que surge es la siguiente: ¿Es posible adecuar un sistema de indicadores directos y/o indirectos, y herramientas de medición contable a nivel de pequeñas y medianas empresas, que reflejen el impacto generado por los procesos productivos sobre los servicios ecosistémicos a nivel urbano, que aterricen las cifras a Estados Financieros haciéndolas reconocibles a los ojos de los grupos de interés que forman parte del sector industrial y del Estado?

La relevancia de la presente propuesta se fundamenta en la necesidad sentida de contar con recursos que faciliten a las empresas que no se encuentran arraigadas en cuanto a prácticas de Responsabilidad Social, la medición de su impacto sobre los recursos naturales, además de los beneficios que las buenas prácticas conllevan para la

sociedad en general; no solo en el ámbito económico, sino también, y principalmente, en el humano. La implementación de esquemas orientados al cuidado del medio ambiente, tales como la conservación y restauración de los servicios de los ecosistemas, mediante buenas prácticas puede reducir las huellas ecológicas y las deudas ecológicas de las ciudades, al tiempo que mejora la resiliencia, la salud y la calidad de vida de sus habitantes.

De acuerdo con los Objetivos del Desarrollo Sostenible – ODS, Agenda 2030, la producción y consumo responsable es necesaria para lograr un crecimiento en sintonía con el desarrollo sostenible (CEPAL, 2015). La gestión eficiente de los recursos naturales compartidos y la forma en que se eliminan los desechos tóxicos y los contaminantes son vitales para lograr este objetivo. También es importante instar a las industrias, los negocios y los consumidores a reciclar y reducir los desechos, así como apoyar a los países en desarrollo a avanzar hacia patrones sostenibles de consumo para 2030.

Elevar la importancia del tema de la gestión de los ecosistemas requiere tomar en consideración su protección frente a la contaminación en el diseño de instrumentos y reconocer la importancia de los servicios que ellos prestan en materia de provisión (ej.: agua) y regulación (ej.: regulación de riesgos naturales, de la calidad del aire y de la purificación del agua). El tema de competitividad está asociado con la creación de riqueza y bienestar, las evidencias indican que los países más avanzados tienen un alto desempeño ambiental y son muy competitivos, por lo que implementar instrumentos, para reducir la contaminación podría contribuir a hacer más competitivo del país (Herrera, 2009, p. 159).

En este sentido, la Ecología Industrial, como estudio destinado a comprender la circulación de materiales y flujos de energía, busca comprender cómo funciona el ecosistema industrial, cómo está regulado y sus interacciones con la biosfera, con el fin de determinar de qué manera se puede reestructurar un ecosistema industrial, para asemejarse a cómo funcionan los ecosistemas naturales, entendiendo que en definitiva los enfoques tradicionales son insuficientes para tratar los desechos industriales durante el proceso de elaboración de un producto (Saavedra, Iritani, Pavan y Ometto, 2018). Asociado a este concepto se encuentran conceptos como el de Economía Circular y

Sinergia Industrial, que apuntan al logro de sistemas productivos que cierren su ciclo de manera semejante a la naturaleza, aprovechando los desechos generados en algunas industrias, que pueden ser utilizados como materias primas o materiales auxiliares por otras compañías, dando cuenta de que la mayoría de los desechos podrían ser consumidos y reutilizados internamente; así como de que la utilización eficiente de los recursos, la reducción de las emisiones de desechos pueden generar a su vez un rápido desarrollo económico (Cheng *et al.*, 2019).

Para potenciar herramientas de este tipo, que puedan ser “vendibles” al sector productivo, en especial aquel que no obtiene altas rentabilidades, es necesario el desarrollo de instrumentos de medición económicos que reflejen a los dueños de las compañías y demás grupos de interés la importancia y beneficios de acogerse a esquemas de producción limpia que posteriormente le facilitaría acogerse a modelos como los mencionados en el párrafo anterior.

Entre tanto y como punto de partida, los beneficios obtenidos a partir de la implementación de esta primera fase, se proporcionarían instrumentos que podrían permitir:

- Prevenir, mitigar, evitar el impacto ambiental desde la revelación de las realidades que se encuentran ocultas en la contabilidad y que por lo tanto no se revelan en los estados financieros: costos ocultos, costos de oportunidad, costos hundidos, costos subjetivos y costos intangibles. Así como activos, pasivos y patrimonios ambientales.
- Visibilización de posibilidades de ahorro en tasas de aseo, sobrecostos en el uso de la energía, cambiando por energías limpias, ahorro en el consumo de agua, mediante la recirculación de aguas servidas y utilización de agua lluvia. Optimización de los indicadores de DBO y SST como técnicas del cálculo de las tasas retributivas y compensatorias.
- Reciclaje, reutilización y optimización de materias primas e insumos, así como el re-uso de los desperdicios de producción.

- Motivación al fortalecimiento de un Informe de gestión ambiental, como mandato al representante legal de las empresas y como información que alimenta los indicadores y cuentas nacionales de gestión ambiental.
- Generación de insumos de información para la visibilización del GRI (Global Reporting Initiative) como informe internacional que permite visibilizar la empresa como amigable con el medio ambiente, creando a su vez preferencias en su selección por parte de clientes internacionales.
- Favorecimiento para las certificaciones de GEI, certificaciones ISO 14000, 18000, 31000, como tiquetes de entrada al comercio internacional.
- Sensibilización a los usuarios, dueños y al Estado del uso de estrategias de producción limpia que más que buscar un beneficio económico, buscan un beneficio social, atendiendo las directrices internacionales frente al medio ambiente.
- Desde el punto de vista comercial es una fortaleza para la empresa porque la cultura del consumo es apoyar a las empresas que respetan el medio ambiente.

El principal enfoque del proyecto va dirigido a la evaluación de actividades de producción en pequeñas y medianas empresas, teniendo en cuenta que es probable que no solo las grandes (como se ha considerado), sean las mayores responsables de los problemas socio-ambientales; sino que también las PYMES, por su alto grado de ocupación en las urbes, terminan siendo un actor también muy relevante que debe ser evaluado. De acuerdo con Fonseca (2013):

Las PyMES se han constituido en uno de los sectores productivos más significativos para las economías de los países a nivel mundial debido a su contribución en el crecimiento económico y a la generación de riqueza. Colombia es un país cuya economía se soporta en empresas de pequeña escala donde las PyMES, conjuntamente con las microempresas, representan al menos el 90% del parque empresarial nacional y generan el 73 % del empleo y el 53% de la producción bruta de los sectores: industrial, comercial y de servicios (p. 49).

Lo más importante es el aporte que la empresa realiza a la conservación del medio ambiente y a la sociedad, desde la perspectiva del desarrollo sostenible. En cuanto a los desarrollos contables, se propondría el modelo o el sistema de información en las políticas contables de la empresa, facilitando la aplicación del decreto 302 de 2015 y las directrices nacionales e internacionales en materia de revelación de información financiera de impacto ambiental.

El principal objetivo del estudio está dirigido a proponer un sistema de información contable ambiental para pequeñas y medianas empresas del sector industrial nacional, mediante la implementación de indicadores ambientales físicos y monetarios, y de productividad, que den cuenta del impacto sobre los servicios ecosistémicos urbanos y los recursos del negocio; contribuyendo a las cuentas ambientales y cuentas económicas nacionales.

Marco teórico

El desarrollo de este proyecto involucra conceptos que requieren ser integrados, para su ejecución. El punto de partida son los servicios ecosistémicos y recursos naturales, cuya afectación por actividades antrópicas busca ser valorada de manera directa o indirecta, mediante indicadores y cifras contables que conduzcan a una visibilización que genere mayor efecto sobre la toma de decisiones en la gestión empresarial. El estudio aborda particularmente los servicios ecosistémicos a nivel urbano, con el fin de enfocar los planteamientos a un sector bastante determinante en las condiciones de vida humanas, por ser un área con alta concentración poblacional y de niveles de explotación y emisión de contaminantes. De la mano del concepto de servicios ecosistémicos, se describen las tendencias y planteamientos que a nivel global se han divulgado, como instrumento de medición, que permita aproximarse a una cuantificación de los impactos sobre los recursos naturales, que se derivan de los procesos productivos; caso, Análisis del Ciclo de Vida (ACV), Contabilidad de Costos del Flujo de Materiales (CCFM), orientaciones para la de medición y evaluación en términos económicos; como ejemplos, Evaluación de Ecosistemas del Milenio (MEA, 2005) y La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad (TEEB, 2011).

Servicios ecosistémicos

Los servicios ecosistémicos en general, son los beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas y se clasifican en tres grandes grupos (Rincón *et al.*, 2014), servicios de; provisión, regulación y culturales.

- Los servicios de provisión son los bienes y productos que se obtienen de los ecosistemas, como alimentos, agua, petróleo, carbón, gas.
- Los servicios de regulación son los beneficios resultantes de la regulación de los procesos ecosistémicos, incluyendo el mantenimiento de la calidad del aire, disminución de la contaminación auditiva, la regulación del clima, el control de la erosión, el control de enfermedades humanas y la regulación hídrica.
- Los servicios culturales son los beneficios intangibles obtenidos de los ecosistemas, a través del enriquecimiento espiritual, belleza escénica, inspiración artística e intelectual, el desarrollo cognitivo, la recreación y las experiencias estéticas (MEA, 2005).

Acerca de los servicios ecosistémicos urbanos

Aunque los servicios de los ecosistemas urbanos han sido abordados por reconocidas iniciativas económicas – ambientales, según la Evaluación de Ecosistemas del Milenio (MEA, 2005) y La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad (TEEB, 2011), si se comparan con otros ecosistemas como los humedales o bosques, la atención prestada a los ecosistemas urbanos se queda relativamente corta.

La actual dinámica demográfica humana en las ciudades ha llevado a estimar que para el año 2050 el 80% de la población humana podría vivir en zonas urbanas (UNDESA 2010), lo cual anticipa profundas consecuencias para la relación entre la raza humana y el resto de la naturaleza. El ritmo de vida de los centros urbanos crea una ilusión de distanciamiento con el mundo natural, pero todas las actividades llevadas a cabo en la ciudad dependen de algún modo de los ecosistemas terrestres y sus funciones. La energía de los medios de transporte, las materias primas para los aparatos, los alimentos, la cómoda eliminación de desechos, depende de los recursos biológicos; pero

esta presión y su efecto sobre los recursos son situaciones que constantemente no son percibidas con claridad desde el punto de vista económico (TEEB, 2010).

Valoración económica para medir el impacto sobre servicios ecosistémicos

A nivel internacional se han elaborado diversos planteamientos con el propósito de alinear los esquemas contables convencionales con las tendencias mundiales, reconociendo que el punto de partida deben ser los instrumentos e indicadores habituales de la contabilidad.

A escala global, la valoración económica de recursos ambientales y los impactos de las prácticas productivas sobre los servicios ecosistémicos, surge de lo expuesto en uno de los cinco informes emitidos como resultado del Estudio “La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad” (TEEB, 2011). La estrategia sugerida por este estudio consiste en analizar y estructurar la valoración a partir de tres niveles de acción diferentes:

1. Reconocer el valor: identificar los beneficios del ecosistema (servicios ecosistémicos).
2. Demostrar el valor: usar herramientas y métodos económicos para que los servicios de la naturaleza sean económicamente visibles; y
3. Capturar el valor: de los servicios ecosistémicos en la toma de decisiones mediante incentivos y señalización de precios.
4. Estructurar esta valoración, además de resaltar frente a los productores y en general a la sociedad, la importancia de unas prácticas que conlleven a la sostenibilidad ambiental. También contribuye para que los responsables políticos aborden de manera racional las opciones que corrijan la tendencia típica de muchas prácticas actuales, que tienden a favorecer la riqueza privada y el capital frente a la riqueza pública y al capital natural; aunque claramente estas acciones no son garantes de que las decisiones sean las acertadas, debido principalmente a que las características y dinámicas de los ecosistemas y los beneficios que percibimos de ellos no son de dominio humano.

Análisis del Ciclo de Vida (ACV)

El análisis del ciclo de vida, estudia los aspectos ambientales y los impactos que a través del ciclo de vida de un producto pueden generarse. El ciclo de vida de un producto tiene en cuenta todo el recorrido del producto, desde que inicia (en su forma como materia prima) hasta que se convierte en un residuo. Considera los puntos intermedios, como transporte, manufactura, distribución y uso.

El ACV tiene en cuenta la totalidad de efectos ambientales que resultan del consumo de las materias primas y la energía utilizada para su procesamiento, así como las emisiones y los residuos que se generan durante el proceso productivo, así como los efectos ambientales al finalizar la vida del producto, cuando es consumido o no utilizado.

Considerando lo anterior, el ACV se constituye como un tipo de contabilidad ambiental, en la que se cargan a los productos los efectos negativos que se generan a partir de ellos al medio ambiente, cuantificados de manera adecuada a lo largo de su ciclo de vida.

De acuerdo con las ISO (International Standar Organization, 1997) se deben considerar, el uso de recursos, la salud humana y las consecuencias ecológicas. Estas condiciones se plasman en un protocolo que debe ajustarse a todo estudio de ACV, establecido en la normativa elaborada por la misma Organización, bajo la marcación ISO 14040. (Vallejo, 2004).

Contabilidad de Costos del Flujo de Materiales (CCFM)

Esta pauta para evaluar y cuantificación de los costos asociados a los flujos de materiales en un proceso productivo, es una pauta proporcionada mediante la norma internacional ISO 14050, según la cual, los flujos y las existencias de materiales en una organización se trazan y cuantifican en unidades físicas y también se evalúan los costos derivados de esos flujos. Se espera que lo que resulta de allí se convierta en factor motivador para que las organizaciones y sus directivos busquen oportunidades para que a la vez que se generan beneficios económicos, se reduzcan también los impactos negativos sobre el medio ambiente. Esta contabilidad es aplicable a cualquier

organización que utilice materiales y energía, independientemente del tipo de producto que elabore, el tamaño y la infraestructura.

La CCFM se convierte en una importante herramienta para la Contabilidad de Gestión Ambiental (CGA), para la toma de decisiones internas, que complemente las prácticas ya existentes de gestión ambiental y de contabilidad de gestión.

Metodología

La ejecución del proyecto se ha llevado a cabo bajo una modalidad de investigación explicativa. Recopilando información de los procesos de producción, con fundamento en los lineamientos de un Análisis del Ciclo de Vida (ISO 14040) de los productos seleccionados, mediante una plantilla de caracterización, en la cual se diligencia la siguiente información: proceso, nombre de la pieza, cantidad de piezas usadas por par de zapatos, tiempo estimado en la producción de la pieza, número de personas involucradas en el proceso, máquina o herramienta utilizada, materia prima utilizada, cantidad de materia prima dispuesta antes de ser usada, cantidad de materia prima usada, cantidad de desperdicio generado, vida útil de la máquina o herramienta utilizada, insumo utilizado, cantidad del insumo y cantidad de pares de zapatos fabricados de la referencia. Posteriormente, se realiza una aplicación cuantitativa, basada en los planteamientos de la Contabilidad de Costos de Flujos de Materiales (ISO 14051).

La investigación es de campo y experimental; con el acompañamiento de un Contador Público, especialista en costos y administración en salud pública y ambiental. Participan también dos biólogos, uno de ellos Doctor en Sostenibilidad con experiencia en la realización de proyectos orientados a la valoración de los impactos ambientales, generados por la intervención del hombre sobre los recursos naturales, y una estudiante de últimos semestres de Contaduría Pública.

La selección del sector de calzado correspondiente al grupo de las pequeñas y medianas empresas se realizó considerando el nivel de representatividad que presentan en el mercado.

Después de la selección de la fábrica de interés, los siguientes son los pasos de la investigación:

1. Seguimiento al proceso productivo y aplicación del Análisis del Ciclo de Vida (ACV), con base en las orientaciones de la norma ISO 14040.
2. Determinación técnica del impacto ambiental en términos de residuos sólidos, contaminación atmosférica e hídrica.
3. Valoración cuantitativa, en términos monetarios de los costos del flujo de materiales, acorde con los lineamientos sugeridos por la norma ISO 14051 (Contabilidad de Costos de Flujo de Materiales) y diseño de indicadores ambientales.
4. Evaluación de los indicadores diseñados, mediante proyecciones con datos de la compañía en estudio y presentación del planteamiento realizado para valorar cuantitativamente los costos de flujo de materiales, con miras a la medición del impacto de las prácticas productivas.
5. Aplicación de los esquemas sugeridos por políticas y orientaciones internacionales, como TEEB.
6. Proyección de una herramienta contable para la inclusión de la información en Estados de Gestión ambiental, que propicien la revelación en términos monetarios del impacto de la actividad productiva sobre el medio ambiente en los Estados Financieros. Investigación de tipo cuantitativo.

Análisis de resultados

La ejecución del proyecto se encuentra para octubre de 2019 en un 50% de ejecución. Durante este tiempo se han caracterizado los procesos de producción de la fábrica de calzado seleccionada, cuyo método de producción es artesanal, en un espacio de aproximadamente 40 m².

La tipificación de impacto ambientales, como punto de partida para el Análisis del Ciclo de Vida, se realizó mediante una matriz que muestra cada una de las actividades que

se desprenden de cada proceso de fabricación de calzado; determinando que algunas de las actividades que generan mayor impacto son; el cortado de material, por los residuos que se generan y no son fáciles de reutilizar. También el proceso de pegado de suelas y forros es de impacto relevante, dada la exposición de los trabajadores al pegamento, que contiene fuertes químicos, cuya difusión en el aire no es controlada.

El Análisis completo del Ciclo de Vida de los productos fabricados en el sitio de estudio se encuentra en proceso de complementación, ya que son diversas líneas de calzado y es necesario revisar los aspectos asociados a las fuentes de materia prima e insumos; así como la determinación de la disposición final de los artículos, una vez dejan de prestar su servicio.

Con respecto al diseño de indicadores y herramientas contables que conlleven a una cuantificación y control asociados al impacto ambiental, se adelanta la revisión de modelos que permitan una integración a las cuentas de la compañía. El Método Compuesto de las Cuentas Contables (MC3) es hasta la presente etapa del proyecto, la propuesta que mejor complementa, teniendo en cuenta que permite considerar con detalle los pasos del proceso productivo y los consumos que este conlleva, asignando los valores monetarios más reales.

Reflexiones finales

La determinación de los impactos generados por pequeñas empresas, como la seleccionada para el presente estudio conlleva a una mejor visibilización de los efectos que sobre los recursos medioambientales se presentan a partir de aquellas fábricas que no son tan reconocidas a nivel comercial, pero que suman una importante cantidad de recursos económicos y de fuerza productiva.

Las pequeñas empresas no cuentan con la misma atención que las de mayor tamaño, entre otras razones, porque suelen trabajar en condiciones de bajo perfil, y en pocos casos se encuentran legalizadas ante las entidades correspondientes; debido a que evitan las responsabilidades fiscales, con las que consideran no podrían cumplir. Lo anterior, sumado a que en muchos casos son empresas familiares, que con frecuencia desconocen los procedimientos legales.

Este estudio se enmarca en la identificación del impacto de estas empresas sobre los Servicios Ecosistémicos Urbanos, surge entonces la pregunta, ¿si unas pocas que son visibles demuestran un nivel importante de contaminación sobre dichos servicios, cuál será el impacto real reconocido si se suma el alto porcentaje que no se conocen?

Referencias bibliográficas

- Chan, M., Satterfield, T. & Goldstein, J. (2012). *Rethinking ecosystem services to better address and navigate cultural values*. *Ecological Economics* 74, 8–18.
- Cheng, H., Dong, S., Li, F., Yang, Y., Li, Y & Li, Z. (2019). *A circular economy system for breaking the development dilemma of 'ecological Fragility–Economic poverty' vicious circle: A CEEPS-SD analysis*. *Journal of Cleaner Production*. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.014>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2015). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/18/S1700334_es.pdf.
- Dizdaroglu, D., (2015). *Developing micro-level urban ecosystem indicators for sustainability assessment*. *Environmental Impact Assessment Review*. 54, 119–124. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2015.06.004>.
- Fonseca, D. (2013). *Desarrollo e implementación de las TICS en las PYMES de Boyacá – Colombia*. *Revista FIR, FAEDPYME International Review*. 2 (4), 49-59. Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4331/dit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gómez, E. & Barton, D. (2013). *Classifying and valuing ecosystem services for urban planning*. *Ecological Economics*. 86, 235–245. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2012.08.019>.

- Herrera, C. (2009). *El sector empresarial y la contaminación urbana en Colombia*. Revista de Ingeniería. Universidad de los Andes. Bogotá. 30, 151-159.
- ISO 14040, Environmental management — Life cycle assessment — Principles and framework ISO 14051, Environmental management — Material flow cost accounting — General framework.
- MEA - Millenium Ecosystem Assessement (2005). *Island Press, Washington*. D.C.. Recuperado de <http://www.ecosystemvaluation.org/glossary.htm>.
- Verma, P., Raghubanshi, A.S. (2018). *Urban sustainability indicators: Challenges and opportunities*. *Ecological Indicators*. 93, 282-291. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2018.05.007>.
- Rincón, A., Echeverry, M., Piñeros, M., Tapia, C., David, A., Arias, P y Zuluaga, P. (2014). *Valoración Integral de la Biodiversidad y los Servicios Ecosistémicos: Aspectos Conceptuales y Metodológicos*. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt (IAvH). Bogotá. 151.
- Saavedra, Y., Iritani, D., Pavan, A. & Ometto, A. (2018). *Theoretical contribution of industrial ecology to circular economy*. *Journal of Cleaner Production*. 170. 1514-1522. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.260>.
- Stossel, Z., Kissinger, M & Meir, A., 2015. Measuring the biophysical dimension of urban sustainability. *Ecological Economics*. 120, 153–163. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecolecon.2015.10.010>.
- Sukhdev, P., Wittmer, H., y Miller, D., 2014. La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad (TEEB): *desafíos y respuestas, en el libro editado por D. Helm y C. Hepburn, Nature in the Balance: the Economics of Biodiversity (La naturaleza en equilibrio: la economía de la biodiversidad)*. Recuperado de http://doc.teebweb.org/wp-content/uploads/2015/02/Teeb-espanol-2015-final_3.pdf.

- TEEB - The Economics of Ecosystems and Biodiversity (2015). *La economía de los ecosistemas y la diversidad: incorporación de los aspectos económicos de la naturaleza*. Una síntesis del enfoque, las conclusiones y las recomendaciones del estudio TEEB. En: http://doc.teebweb.org/wp-content/uploads/2015/02/Teeb-espanol-2015-final_3.pdf.
- TEEB – The Economics of Ecosystems and Biodiversity (2011). *TEEB Manual for Cities: Ecosystem Services in Urban*. Management. Recuperado de <http://www.teebweb.org>.
- UNDESA – United Nations Department of Economic and Social Affairs (2010). *World Urbanization Prospects: The 2009 Revision*. Recuperado de <http://esa.un.org/unpd/wup/index.htm>.
- Vallejo, M.A. (2004). *Utilización del Análisis del ciclo de vida en la evaluación del impacto ambiental del cultivo bajo invernadero mediterráneo*. Tesis doctoral. Universitat Politècnica de Catalunya. Cataluña. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/94137>.
- Zygiaris, S. (2013). *Smart city reference model: assisting planners to conceptualize the building of smart city innovation ecosystems*. *Journal of the Knowledge Economy*. 4 (2), 217–231. Doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s13132-012-0089-4>.

CAPÍTULO XXIV

PROCESO ESTRATÉGICO EN LA GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL ESTADO ZULIA

Jorge Armando Muñoz-Ruiz

Doctor en Ciencias Sociales mención Gerencia. Docente Universitario de la Corporación Universitaria Remington, Colombia. Miembro de la Unión Iberoamericana de Municipalistas. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable - Uniremington. Correo electrónico: jorge.munoz@uniremington.edu.co. ORCID ID 0000-0001-8905-1194.

Jesús Daniel Rico Buitrago

Magíster en Dirección y Asesoramiento Financiero. Doctorando en administración gerencial, Universidad Benito Juárez. Docente Universitario de la Corporación Universitaria Remington, Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable - Uniremington. Correo electrónico: jesus.rico@uniremington.edu.co.

Néstor Enrique Amarís López

Abogado. Magíster en Gerencia Tributaria. Docente Universitario - Pregrado. Vicepresidente de Muñoz Amarís y Asociados. Consultores Gerenciales. Correo electrónico: nestoramarislopez10@gmail.com.

Resumen

En esta investigación se analiza el proceso estratégico en las universidades privadas del estado Zulia. Este trabajo se fundamentó en los postulados teóricos de Muñoz, Chirinos, Amarís, Velásquez y Agudelo (2019), Montiel (2015), Hill y Jones (2011), Tovar (2009), Rodríguez (2005), Francés (2004), Garrido (2010) y Mintzberg (1999). En este estudio, tipificado como descriptivo, no experimental, transaccional y de campo, los datos se recolectaron a través de un cuestionario con escalamiento de frecuencias, sometido al juicio de expertos y cuya fórmula Alfa de Cronbach fue de 0.92, se ubicó en una categoría de muy elevada confiabilidad. Los resultados demuestran que, en promedio, el cumplimiento de las etapas del proceso estratégico en las universidades privadas del estado Zulia, se ubicó en 3,27, es decir, en un nivel moderado de ocurrencia. Los hallazgos señalan que las fortalezas del ejercicio estratégico se centran principalmente en las fases iniciales, es decir; en el diagnóstico y el establecimiento de metas, mientras que las debilidades se enfocan básicamente en el diseño e implementación de estrategias, así como en la evaluación de los resultados. En consecuencia, como producto de esta investigación, el mensaje hacia la gerencia de las universidades se centra, en que deben girar instrucciones para que el equipo de alto nivel comprenda el proceso estratégico como un todo, como un sistema donde sus partes deben estar interconectadas, en virtud

de que en su conjunto, ellas buscan un fin común, y por ende, cada una de las fases tiene su importancia y requiere del debido control estratégico, con la finalidad de detectar oportunamente las desviaciones que se presenten y lograr las metas establecidas.

Palabras clave: gestión universitaria, proceso estratégico, universidades privadas.

STRATEGIC PROCESS IN THE MANAGEMENT OF PRIVATE UNIVERSITIES OF THE ZULIA STATE

Abstract

This research analyzes the strategic process in private universities in Zulia state. This work was based on the theoretical postulates of Muñoz, Chirinos, Amaris, Velásquez and Agudelo (2019), Montiel (2015), Hill and Jones (2011), Tovar (2009), Rodríguez (2005), Francés (2004), Garrido (2010) and Mintzberg (1999). In this study, typified as descriptive, non-experimental, transactional and field, the data was collected through a questionnaire with frequency scaling, submitted to the judgment of experts and whose Cronbach's alpha reliability was 0.92, being placed in a category of Very high reliability. The results show that, on average, the fulfillment of the stages of the strategic process in the private universities of Zulia state, was 3.27, that is, at a moderate level of occurrence. The findings indicate that the strengths of the strategic exercise mainly focus on the initial phases, that is; in the diagnosis and the establishment of goals, while the weaknesses basically focus on the design and implementation of strategies, as well as the evaluation of the results. Consequently, as a result of this research, the message towards the management of universities focuses on the fact that they must turn instructions so that the high-level team understands the strategic process as a whole, as a system where its parts must be interconnected, by virtue of which as a whole, they seek a common goal, and therefore, each of the phases has its importance and requires due strategic control, in order to detect the deviations that arise in due course and achieve the established goals.

Keywords: private universities, strategic process, university management.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

Los nuevos tiempos infunden un entorno de constantes cambios en las organizaciones, en donde se hace evidente la necesidad de aprender rápidamente para reaccionar en terrenos pocos seguros y para lo cual es necesario, una visión clara hacia dónde se dirige la organización, sus proyectos y acciones que integran los planes de desarrollo o

programas de trabajo, los cuales deben estar orientados por medio de una visión holística, determinable al igual que alcanzable, que permita con claridad entender a dónde se quiere llegar y sobre qué directrices se guiará el éxito del producto de cualquier entidad.

Dado lo antes señalado, surge el proceso estratégico, como una alternativa gerencial enfocada a impulsar el rendimiento organizacional, mediante la ejecución de un conjunto de actividades estrechamente interconectadas que, en su totalidad, buscan un fin común. Sin embargo, aunque en teoría existen diversos modelos de gestión que constituyen guías de acción para los empresarios y las instituciones en general, tales métodos no siempre dan los resultados esperados, debido a que éstos dependerán en gran medida de la manera como fueron concebidos, manejados e interpretados por quienes ejercen la dirección y por quienes ejecutan las tareas.

Por su parte, Mintzberg (1999), plantea que las desviaciones observables entre los resultados estimados y los obtenidos, no deben ser motivo para abandonar la planeación, sino, por el contrario, debe ser un impulso para repensar el proceso. Por este motivo, se realiza el siguiente trabajo de investigación enmarcado bajo el objetivo de analizar el proceso estratégico en las universidades privadas del estado Zulia, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora en la gestión de la planificación que ejecutan las entidades objeto de estudio y, por ende, para su rendimiento organizacional.

Fundamentos teóricos

El proceso estratégico

Antes de abordar lo que se entiende por proceso estratégico, se considera útil disertar el término de estrategia, siendo que este concepto, forma parte del lenguaje gerencial común en las organizaciones y sus empleados, al punto, que se convierte en el ingrediente mayor utilizado al momento de establecer planes u objetivos institucionales. Al respecto, Hill y Jones (2011), definen la estrategia como el conjunto de acciones relacionadas que los gerentes ejecutan para incrementar el desempeño de su empresa. Mientras que para Mintzberg (1999), considera que la estrategia es una dirección, una guía, un modo de acción futura, un camino para trasladarse desde un punto a otro.

Entre tanto, de acuerdo a lo señalado por Garrido (2010), el proceso estratégico es el camino lógico y secuencial que lleva a la elección de una estrategia, constituyendo una parte fundamental del programa a desarrollar. Según este autor, la descripción de los principales componentes o aspectos de este proceso, es la secuencia lógica de la toma de decisiones y la manera de evaluar las posibles alternativas en una organización. Por su parte, Serna (2008), plantea que el proceso estratégico responde a una serie de etapas interconectadas, que a su vez dan respuesta a una serie de interrogantes tales como: ¿cuál es el negocio?, ¿cuáles son las características del entorno y la competencia?, ¿dónde están las competencias organizacionales?, ¿a dónde se quiere llegar?, ¿cómo llegar?, y ¿cómo medir que se están logrando metas y objetivos?

Etapas del Proceso Estratégico

Por su parte, Hill y Jones (2011), refieren que el proceso de planeación estratégica tiene seis etapas principales, las cuales se describen a continuación:

1.- *Declaración de la filosofía institucional (misión corporativa)*: el primer componente del proceso de la administración estratégica es elaborar la declaración de la misión y visión de la organización, la cual ofrece el marco o contexto dentro del que se formulan las estrategias. Según Hill y Jones (2011), una declaración de misión tiene cuatro componentes principales: la declaración de la razón de ser de una organización, a lo que suele llamarse misión, una declaración de algún estado futuro deseado, a lo que se le suele llamar visión, una declaración de los valores claves con los que la organización está comprometida, y una declaración de las principales metas.

La misión corporativa de una organización describe lo que ésta hace, lo que desea ser y cómo lograrlo, en consecuencia, ésta debe enfocarse en las necesidades del cliente que la empresa está intentando satisfacer. Para Francés (2004), la filosofía de una organización comprende los valores, los fines y políticas corporativas comunes, estableciendo los lineamientos generales con relación a cómo se deben hacer las cosas.

Por su parte, Tovar (2009), expone que los fines y objetivos que se establecen en la filosofía de gestión de las universidades, están consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Educación y la Ley

de universidades, que en su conjunto profundiza el proceso de formación integral y permanente de ciudadanos críticos, reflexivos, sensibles y comprometidos al desarrollo del país. De acuerdo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley Orgánica de Educación (2009), las universidades tienen como función la creación, difusión, socialización, producción, apropiación y conservación del conocimiento en la sociedad, así como el estímulo de la creación intelectual y cultural en todas sus formas.

A su vez, el artículo 34 de la norma jurídica previamente citada, que, para el cumplimiento de los fines antes señalados, las universidades deben establecer estructuras orgánicas de carácter flexibles, democráticas, participativas y eficientes, y para ello, deberán planificar, crear, organizar y realizar programas de formación, creación, intelectual e interacción, con las comunidades en atención a las áreas estratégicas de acuerdo al Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación. De acuerdo a lo señalado por Tovar (2009), los líderes de la comunidad universitaria, deben establecer una unidad de propósitos, es decir, crear y mantener un ambiente interno de excelencia en cada una de las facultades y de las dependencias para que el personal adscrito a ellas se comprometa totalmente con el logro de los objetivos institucionales.

2.- *Análisis interno*: este diagnóstico constituye el segundo componente del proceso estratégico. Se enfoca hacia la observación de los recursos, las capacidades y las competencias de una empresa. Por su parte, Rodríguez (2005), señala que el análisis interno es el estudio de los factores claves que en su momento han condicionado el desempeño pasado, la evaluación de este desempeño y la identificación de las fortalezas y debilidades que presenta la organización en su funcionamiento y operación en relación a su misión. Este análisis comprende aspectos tales como el recurso humano, tecnología, estructura formal, redes de comunicaciones, capacidad financiera, otros.

3.- *Análisis Externo*: el tercer componente del proceso estratégico es el análisis del entorno competitivo externo de la organización. El fin esencial de este diagnóstico, es identificar las oportunidades estratégicas y amenazas de la organización que afectarán la manera en que logrará su misión. Para Rodríguez (2005), el análisis externo es aquel que trata de determinar los factores externos que afectan o pueden llegar a afectar el sistema organizacional. Este se enfoca en dos variables: oportunidades y amenazas. Al

respecto, Francés (2004), se refiere a este análisis como el estudio que se realiza en la organización para la identificación de factores exógenos, más allá de la organización, que condicionan su desempeño, tanto en sus positivos como negativos. Durante esta actividad, se pueden reconocer como áreas de interés o relevantes: las condiciones de crecimiento y desarrollo del país, los aspectos económicos, tratados de comercio, los cambios culturales – demográficos, los recursos tecnológicos, los cambios en las necesidades ciudadanas, las políticas públicas, las prioridades del sector, el riesgo de los factores naturales, entre otros.

4.- *Establecimiento de Metas*: Siguiendo lo señalado por Hill y Jones (2011), una vez que se ha declarado la filosofía de gestión (misión, visión, valores), los gerentes estratégicos deben dar el siguiente paso, este es, el establecimiento de metas. La meta según estos autores, es el estado futuro deseado, preciso y medible que una empresa intenta alcanzar. Para Montiel (2015), las metas organizacionales responden a la razón de ser de la organización. El planteamiento de estas metas debe ser el resultado de un profundo análisis situacional de la organización, el cual debe observar las condiciones, las oportunidades y los obstáculos en el ambiente exterior e interior de la organización.

Del mismo modo, plantea Montiel (2015), que las metas u objetivos de una organización sirven a tres propósitos:

- Establecer el estado futuro que la organización busca alcanzar; en otras palabras, los principios generales que han de ser seguidos por los miembros de una organización.
- Las metas proporcionan la razón para la existencia de la organización, es decir, dan legitimidad a la misma.
- Proporcionan un conjunto de estándares para medir el razonamiento organizativo.

5.- *Diseño de estrategias*: el siguiente componente del pensamiento estratégico requiere la generación de una serie de alternativas estratégicas, o elecciones de las

estrategias futuras a perseguir, dadas las fortalezas y debilidades internas, así como sus oportunidades y amenazas. Según Hill y Jones (2009), la comparación de estos cuatros componentes suele conocerse como el análisis FODA. El propósito principal de este subproceso, es identificar las estrategias para explotar las oportunidades externas, contrarrestar las amenazas, desarrollar y proteger las fortalezas de la empresa y erradicar las debilidades. Estas estrategias deben ser congruentes entre ellas y alineadas con la misión corporativa. Las estrategias deben respaldar los objetivos del negocio debido a que el objetivo principal del FODA, es elegir un modelo de negocio que sea altamente competitivo.

6.- *Implementación de estrategias*: Una vez elegidas el conjunto de estrategias diseñadas para crear ventaja competitiva y aumentar el desempeño organizacional, los gerentes deben ponerlas en acción. Para Hill y Jones (2011), la implementación de estrategias supone tomar medidas necesarias en los niveles funcionales de la organización, con la finalidad de dar a conocer las estrategias y lograr sinergia en el equipo de trabajo para la consecución de las mismas.

La implementación de estrategias supone poner en acción los planes. Esto incluye ejecutar actividades congruentes que la empresa elija en los niveles corporativos, de negocios y funcional; asignar funciones y responsabilidades entre los gerentes (por lo general mediante el diseño de la estructura organizacional); asignar recursos (incluidos capital y dinero); establecer objetivos a corto plazo y diseñar el control de la organización y sistemas de recompensas.

Ahora bien; una vez que se implementen las estrategias, la organización debe ser capaz de ejecutar oportunamente las acciones de control y seguimiento al trabajo estratégico desarrollado, para lo cual, Lorino (1993), establece que el control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados. Si existen desviaciones, entonces se debe producir un proceso de feedback que origina el reciclaje del proceso de management. Por su parte, Tovar (2009), expone que el control en el proceso estratégico determina el grado de cumplimiento de las actividades planeadas y metas de desempeño. En esta acción se realiza el análisis, control y seguimiento de todas las fases de los

procesos de la institución, identificando los elementos que aportan valor agregado al conocimiento, para utilizarlos e implementar la mejora continua en el futuro.

Metodología

Esta investigación, estuvo enmarcada dentro del paradigma epistemológico positivista con un enfoque cuantitativo; a su vez, con una fase descriptiva y un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por una población finita y accesible representada por las universidades privadas del estado Zulia: 1. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacón (URBE); 2. Universidad Rafael Urdaneta (URU); 3. Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA); 4. Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH); y, 5. Universidad Alonso de Ojeda (UNIOJEDA). Debido a las características propias de la población estudiada, no fue necesaria la determinación de la muestra.

Asimismo, los sujetos a los cuales le fue aplicado el instrumento, lo constituyeron los mismos que integran la población, es decir, los directores de planificación de las universidades privadas del estado Zulia, quienes fueron seleccionados partiendo de los siguientes criterios:

- a. El proceso estratégico en las universidades privadas está estrechamente vinculado a un presupuesto, además es autónomo y gobernable.
- b. Los directores de planificación de las universidades tienen dentro de sus funciones la administración (planificación, organización, dirección y evaluación) del proceso estratégico institucional.
- c. Los directores de planificación, manejan toda la información del proceso estratégico y por ende fácil acceso.

La técnica de recolección de datos quedó definida bajo la modalidad de encuesta, para lo cual se seleccionó el cuestionario como instrumento de recolección de información. En este sentido, se procedió a la construcción de un cuestionario con escalamiento de frecuencia. Este cuestionario se construyó con cinco (5) alternativas de

respuestas, asignándose una escala estadística ordinal a las mismas, a saber: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

La validez del instrumento se correspondió en cuanto a su contenido y al constructo, en ese sentido, se sometió a una revisión, por lo cual, se entregó sendos cotejos de validación a cinco (5) expertos teóricos y metodológicos, con la finalidad de determinar cuánto pudiera una afirmación medir la proposición teórica pretendida.

Para calcular la confiabilidad del cuestionario, fue necesaria la aplicación de una prueba piloto hacia una muestra integrada por cinco (5) sujetos de similares características profesionales y personales a las de las unidades informantes en estudio. Además, para la medición de este estudio se implementó la fórmula de *Alfa de Cronbach*:

$$rtt = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

rtt= coeficiente Alpha cronbach

k= número de ítems

Si²= varianza de los puntajes de cada ítems

St²= varianza de los puntajes totales

El coeficiente antes mencionado genera un valor que oscila entre cero (0) y uno (1). Para efectos del instrumento empleado en esta investigación, el resultado obtenido de la prueba piloto a través del coeficiente Alpha Cronbach fue de 0.92, lo cual representa un muy alto nivel de confiabilidad del instrumento.

Por último, después de ser recopilados todos los datos, se recurrió a la aplicación de estadísticas descriptiva y a la construcción de tablas de frecuencias absolutas y relativas de los indicadores que integran la variable en estudio, en cuyo caso, el baremo que sirvió de fundamento para la interpretación de los resultados puede observarse en la tabla 1:

Tabla 1. Baremo de interpretación de datos.

Alternativas	Rango	Intervalo	Categoría
Siempre	5	4,21 – 5,00	Nivel muy alto
Casi siempre	4	3,41 – 4,20	Nivel alto
A veces	3	2,61 – 3,40	Nivel moderado
Casi nunca	2	1,81 – 2,60	Nivel bajo
Nunca	1	1,00 – 1,80	Nivel muy bajo

Fuente: Muñoz (2017).

Análisis y discusión de los resultados

Ahora bien, luego de tabulados los datos obtenidos a través del instrumento de recolección de la información, a continuación, en la tabla 2, se presenta el resumen detallado de los resultados relacionados con las etapas del proceso estratégico en las universidades privadas del estado Zulia:

Tabla 2. Etapas del Proceso Estratégico.

Etapas	ITEMS	Siempre (5)		Casi Siempre (4)		A veces (3)		Casi Nunca (2)		Nunca (1)		MEDIA POR ITEMS	MEDIA POR INDICADOR	MEDIA POR DIMENSIÓN
		4,21 – 5,00		3,41 – 4,20		2,61 – 3,40		1,81 – 2,60		1,00 – 1,80				
		FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %			
Filosofía de Gestión	1	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20	4,20	3,73
	2	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20		
	3	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20		
Análisis Interno	4	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20	4,13	
	5	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20		
	6	2	40%	1	20%	2	40%	0	0%	0	0%	4,00		
Análisis Externo	7	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20	4,20	
	8	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20		
	9	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	4,20		

Fuente: Muñoz (2017). Basados en los datos obtenidos de la aplicación del instrumento.

Tabla 2. Etapas del Proceso Estratégico. (Continuación).

Etapas	ÍTEMS	Siempre (5)		Casi Siempre (4)		A veces (3)		Casi Nunca (2)		Nunca (1)		MEDIA POR ÍTEMS	MEDIA POR INDICADOR	MEDIA POR DIMENSIÓN
		4,21 – 5,00		3,41 – 4,20		2,61 – 3,40		1,81 – 2,60		1,00 – 1,80				
		FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %			
Establecimiento	10	2	40%	1	20%	1	20%	1	20%	0	0%	3,80	3,67	
	11	2	40%	1	20%	1	20%	1	20%	0	0%	3,80		
Metas	12	1	20%	1	20%	2	40%	1	20%	0	0%	3,40	3,73	
	13	0	0%	1	20%	3	60%	1	20%	0	0%	3,00		
Diseño	14	1	20%	2	40%	2	40%	0	0%	0	0%	3,80	3,33	
	15	1	20%	0	0%	3	60%	1	20%	0	0%	3,20		
Estrategias	16	0	0%	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	3,20	3,33	
	17	1	20%	1	20%	2	40%	1	20%	0	0%	3,40		
Implementación	18	1	20%	1	20%	2	40%	1	20%	0	0%	3,40	3,27	
	19	1	20%	2	40%	2	40%	0	0%	0	0%	3,80		
Evaluación de	20	1	20%	0	0%	2	40%	2	40%	0	0%	3,00	3,27	
	21	1	20%	0	0%	2	40%	2	40%	0	0%	3,00		

Fuente: Muñoz (2017). Basados en los datos obtenidos de la aplicación del instrumento.

Según puede observarse en la tabla anterior, los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que las universidades privadas del estado Zulia desarrollan un proceso estratégico donde algunas de sus etapas, presentan un alto nivel de ocurrencia, mientras que otras, reflejan un nivel moderado. Las etapas más predominantes o aquellas que casi siempre se cumplen durante el ejercicio estratégico son: la definición de la filosofía de gestión, el análisis interno, análisis externo y el establecimiento de metas.

En relación con la etapa de filosofía de gestión, ésta obtuvo una media de 4,20, lo cual, de acuerdo al baremo de interpretación de datos, significa que esta actividad tiene una presencia de alto nivel en las instituciones objeto de estudio, representando un aspecto positivo a resaltar debido a que según Hill y Jones (2011), el primer componente del proceso de la administración estratégica es elaborar la declaración de la misión y visión de la organización, la cual ofrece el marco o contexto dentro del cual se formulan las estrategias. Según estos autores, una declaración de misión tiene cuatro componentes principales: la declaración de la razón de ser de una organización, a lo que suele llamarse misión, una declaración de algún estado futuro deseado, a lo que se le suele llamar visión, una declaración de los valores claves con los que la organización está comprometida, y una declaración de las principales metas.

Lo antes señalado, representa una fortaleza interna en las universidades objeto de estudio, por cuanto conforme lo establecen los postulados teóricos, la creación de la filosofía de gestión es el primer paso hacia el camino de la estrategia, en virtud de que, con ella, se obtiene una visión general del estado actual y futuro de la organización, al mismo tiempo, constituye para cada uno de los gerentes estratégicos, los senderos por medio de los cuales deben conducirse el accionar institucional. De igual manera, la filosofía debe ser el marco cultural que influya en el pensar, hacer, actuar y decidir en todas las personas involucradas en el negocio.

En el orden de los resultados señalados en la tabla 2, otra de las etapas predominantes lo constituyó el análisis interno, cuya media se ubicó en 4,13, lo cual significa que es una de las fortalezas del ejercicio estratégico estudiado. Para Hill y Jones (2011), este análisis constituye el segundo componente del proceso estratégico y enfoca hacia la observación de los recursos, las capacidades y las competencias de una empresa. Por su parte, según Rodríguez (2005), el análisis interno es el estudio de los factores claves que en su momento han condicionado el desempeño pasado, la evaluación de este desempeño y la identificación de las fortalezas y debilidades que presenta la organización en su funcionamiento y operación en relación a su misión. Este análisis comprende aspectos tales como el recurso humano, tecnología, estructura formal, redes de comunicaciones, capacidad financiera, otros.

Del mismo modo, con relación a la etapa del análisis externo, los resultados demuestran que, con una media de 4,20, constituye otra de las fases de alta ocurrencia en las instituciones estudiadas, convirtiéndola en una fortaleza dentro de los hallazgos obtenidos. Sobre lo antes señalado, Hill y Jones (2011), refieren que el análisis externo es el tercer componente del proceso estratégico. El fin esencial de este análisis, es identificar las oportunidades estratégicas y amenazas de la organización que afectarán la manera en que logrará su misión.

Por su parte, según Rodríguez (2005), el análisis externo es aquel que trata de determinar las condiciones que afectan o pueden llegar a afectar el sistema organizacional. Se enfoca en dos variables: oportunidades y amenazas. Al respecto, Francés (2004), se refiere al análisis como el estudio que se realiza en la organización para la identificación de factores exógenos, más allá de la organización, que condicionan su desempeño, tanto en sus positivos como negativos. En síntesis, en todo proceso estratégico es de suma importancia el diagnóstico organizacional, debido a que en él se determinan los aspectos positivos y negativos dentro de la institución como fuera de ella, siendo este uno de los aspectos fundamentales cuando el análisis se hace con el fin de impulsar el uso de las fortalezas internas, mejorar las debilidades, aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas.

En relación al indicador establecimiento de metas, al igual que los mencionados con anterioridad, éste representa uno de los aspectos característicos más predominantes dentro de las universidades privadas del estado Zulia, lo cual significa que constituye una fortaleza interna. Sobre ello, Hill y Jones (2011), señalan que una vez que se ha declarado la filosofía de gestión (misión, visión, valores), los gerentes estratégicos deben dar el siguiente paso que es el establecimiento de metas. La meta según estos autores, es el estado futuro deseado, preciso y medible que una empresa intenta alcanzar. Las metas bien constituidas tienen cuatro características claves: precisas, medibles, alcanzables y desafiantes. Para Montiel (2015), las metas organizacionales responden a la razón de ser de la organización.

Ahora bien, del mismo modo en que existen algunas etapas cuyo nivel de ocurrencia es alto, los resultados demuestran algunas fases que presentan un comportamiento

moderado, tales como: diseño e implementación de estrategias y evaluación de resultados. Sobre la etapa diseño de estrategias, ésta obtuvo una media de 3,33, por lo cual, es necesario que los aspectos relacionados a ella sean atendidos por cuanto éstas constituyen la fórmula o el arte de lograr los objetivos trazados. Al respecto, según Hill y Jones (2011), refieren que la efectividad del ejercicio estratégico requiere la generación de una serie de alternativas estratégicas o elecciones de las estrategias futuras a perseguir, dadas las fortalezas y debilidades internas, así como sus oportunidades y amenazas.

En este mismo orden de ideas, otras de las etapas con nivel ocurrencia moderado, lo constituye la implementación de estrategias y la evaluación de los resultados, cuyas medias se ubicaron en 3,33 y 3,27 respectivamente. La implementación de estrategias supone poner en acción los planes. Esto incluye ejecutar acciones congruentes con las estrategias que la empresa elija en los niveles corporativos, de negocios y funcional; asignar funciones y responsabilidades entre los gerentes (por lo general mediante el diseño de la estructura organizacional); asignar recursos (incluidos capital y dinero); establecer objetivos a corto plazo y diseñar el control de la organización.

Para Serna (2008), la estrategia es una búsqueda de acciones competitivas que se deben implementar haciendo uso de todos los recursos necesarios y disponibles. Según Hill y Jones (2011), la implementación de estrategias supone también tomar medidas de evaluación necesarias en los niveles funcionales de la organización, con la finalidad de garantizar la ejecución de actividades que permitan medir el nivel de cumplimiento de todos los compromisos en el ejercicio estratégico y en caso de determinarse desviaciones, aplicar las correcciones pertinentes.

Conclusiones

En respuesta al objetivo general de esta investigación, se observa que, en promedio el cumplimiento de las etapas del proceso estratégico en las universidades privadas del estado Zulia, se ubicó en un nivel moderado de ocurrencia. Esta situación refleja una realidad que debe ser atendida por la alta gerencia de estas instituciones, asumiéndolo como una oportunidad para retroalimentar el ejercicio estratégico y emplear las acciones correctivas que conlleve a que los resultados obtenidos se acerquen a los inicialmente planteados.

En este orden de ideas, a criterio de los investigadores, los hallazgos de esta investigación constituyen una posibilidad para la mejora continua de la gestión estratégica de las universidades objeto de estudio y con ello, disminuir las brechas que históricamente estudiosos sobre el tema han planteado, en cuanto a las notables diferencias que resultan entre la filosofía de gestión de las organizaciones y sus metas alcanzadas. Los datos analizados conducen a que las universidades estudiadas deben focalizar su atención hacia lo más profundo de cada una de las etapas del proceso estratégico y sus elementos clave de acción, puesto que ellos demuestran, que las fortalezas en el ejercicio estratégico se centran principalmente en las fases iniciales, es decir; en el diagnóstico y el establecimiento de metas, mientras que las debilidades se enfocan básicamente en el diseño e implementación de estrategias, así como en la evaluación de los resultados.

En otras palabras, como producto de esta investigación, el mensaje hacia la gerencia de las universidades estudiadas se centra, en que deben girar instrucciones para que el equipo de alto nivel comprenda el proceso estratégico como un todo, como un sistema donde sus partes deben estar interconectadas. Cada etapa del proceso estratégico en su conjunto, busca un mismo fin, y, por ende, todas las fases tienen su importancia y requieren de un control estratégico institucional, orientado a detectar oportunamente las inconsistencias que se presenten y consecuentemente, accionar para lograr las metas establecidas mediante la optimización de todos sus recursos.

Lo antes señalado es una realidad de que el control en el ejercicio estratégico en las Universidades Privadas del Estado Zulia debe ser fortalecido. Al respecto Lorino (1993), plantea que el control en la gestión estratégica se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados. Según este autor, los criterios básicos para responder a estas cuestiones se derivan entonces de la estrategia y los planes de acción desarrollados para implementarla. Si existen desviaciones, entonces se debe producir un proceso de feedback que origina el reciclaje del proceso de management.

Finalmente, para Muñoz, Chirinos, Amarís, Velásquez y Agudelo (2019), la efectividad del proceso estratégico es posible, siempre y cuando se logre el uso óptimo

de sus recursos; la implementación de estrategias y toma de decisiones en un ambiente cambiante, esto es, mediante una gerencia que se esfuerce por desarrollar metodologías que promuevan el trabajo en equipo, la mejora de su sistema de control interno, el fortalecimiento de su cultura en el quehacer universitario, con el propósito continuo, de crear mecanismos idóneos para influenciar en toda su cadena de valor, en cada proceso y en cada actividad, donde sean capaces de instaurar una política de calidad, cuyo impacto sea consecuentemente visible, en los procesos académico-administrativos, y con ello, en la prestación de los servicios estudiantiles, para que éstos sean cónsonos con las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria de hoy en día.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2009). *Ley Orgánica de Educación*.
- Francés, A. (2004). *Estrategias para la Empresa en la América Latina*. Ediciones IESA Caracas.
- Garrido, F. (2010). *El Alma del Estratega*. Edit. Colección de Libros de la Empresa, Santiago, Chile.
- Hill, C. y Jones, G. (2011). *Administración Estratégica*. Un enfoque integral. Novena edición. CENGAGE, Learning. México.
- Lorino, P. (1993). *El control de gestión estratégico*. Barcelona: Ed. Marcombo.
- Mintzberg, H. (1999). *El proceso estratégico*. Segunda edición. Prentice Hall hispanoamericana s.a. México
- Montiel, R. (2015). *Diseño organizacional*. Universidad Interamericana para el Desarrollo.
- Muñoz, Chirinos, Amarís, Velásquez y Agudelo (2019). *La neuroplanificación: herramienta Fundamental en el proceso estratégico de Las universidades privadas del estado Zulia*. Maracaibo, Venezuela.

Rodríguez, E. (2005). *El pensamiento creativo integral*. Serie creatividad 2000. Editorial Mc Graw Hill. México.

Serna, H. (2008). *Gerencia Estratégica*. 10 edición. 3D Editores. Bogotá, Colombia.

Tovar, B. (2009). *Gerencia para la calidad universitaria*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.

CAPÍTULO XXV

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA COMPRENSIÓN DISCIPLINAR DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN ESTUDIANTES SORDOS

José Rafael Proenza

PhD. Corporación Universitaria Iberoamericana. Correo electrónico: jose.proenza@ibero.edu.co.

Carlos Enríquez Lozano

Magíster. Corporación Universitaria Iberoamericana. Correo electrónico: carlos.enriquez@ibero.edu.co.

Sergio Serrano Galindo

Magíster. Corporación Universitaria Iberoamericana. Correo electrónico: sergio.serrano@ibero.edu.co.

Resumen

El proyecto ha permitido solucionar muchas dificultades que presentaban los estudiantes sordos universitarios, en el proceso comunicativo disciplinar, relacionado directamente con los contenidos de la asignatura Metodología de la Investigación Científica, en la Corporación Universitaria Iberoamericana de Colombia. El objetivo general del proyecto fue, contribuir a una comprensión eficaz y eficiente, de los contenidos de la Metodología de la Investigación Científica, de los estudiantes sordos que se forman como profesionales en esa institución educativa, mediante el uso de herramientas tecnológicas y recursos comunicativos alternativos, mientras que los objetivos específicos fueron: identificar el conjunto de conceptos y categorías que resultaban barreras comunicativas en el proceso de comprensión de los contenidos referidos a la metodología de la investigación científica, y explicar el proceso de eliminación de esas barreras mediante su conceptualización en lengua de señas y el uso de las nuevas tecnologías. Los métodos, la observación no participante, los grupos focales, la entrevista, y el uso de las tecnologías, en este caso una página web 2.0. Los resultados obtenidos; conceptualización de las principales categorías de la metodología de la investigación científica en lengua de señas colombianas para el logro de una comprensión efectiva y eficiente de las mismas, y una herramienta tecnológica en Lengua de Señas Colombiana, para el acceso a la información de esta rama del conocimiento, para los estudiantes sordos, en su lenguaje natural, o lengua de señas colombianas.

Palabras clave: investigación científica, lengua de señas, tecnologías, sordos.

TECHNOLOGY TOOL FOR THE DISCIPLINARY UNDERSTANDING OF SCIENTIFIC RESEARCH IN DEAF STUDENTS

Abstract

The Project has helped to solve many difficulties presented by deaf university students, in the communicative process, directly related to the contents of the subject Methodology of Scientific Research, in the Ibero-American University Corporation of Colombia. The general objective of the project was to contribute to an effective and efficient understanding of the contents of the Methodology of Scientific Research, of deaf students who train as professionals in that educational institution, through the use of technological tools and alternative communicative resources, while the specific objectives were to identify the set of concepts and categories that were communicative barriers in the process of understanding the content referred to the methodology of scientific research and explain the process of removing these barriers through their conceptualization in sign language and the use of new technologies. Methods, non-participating observation, focus groups, interview, and use of technologies, in this case a 2.0 web page. The results obtained; conceptualization of the main categories of the methodology of scientific research in the language of Colombian signs to achieve an effective and efficient understanding of them, and a technological tool in Colombian Sign Language, for the access to information from this branch of knowledge, for deaf students, in their natural language, or Colombian sign language.

Keywords: deaf, scientific research, sign language, technologies.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

La población sorda que estudia en las universidades, encuentra muchas barreras, en su proceso de formación profesional, destacando entre ellas, como la fundamental, el problema de la comunicación pedagógica académica y el acceso a la información científica de una manera clara, que les garantice a ellos, como estudiantes, una comprensión eficaz y eficiente, de los contenidos disciplinares y académicos, necesarios para poder cumplir con el objetivo fundamental, que es el de graduarse.

La investigación desarrollada, partió de plantear y buscar solución, durante el proceso desarrollado, al siguiente problema; ¿Cómo lograr una comprensión eficiente y eficaz, de los contenidos de la investigación científica, en los estudiantes sordos, que se forman

como profesionales, en la corporación universitaria Iberoamericana?, y cumplir a su vez con el objetivo general propuesto, el cual se definió como: contribuir a una comprensión eficaz y eficiente, de los contenidos de la metodología de la investigación científica, de los estudiantes sordos que se forman como profesionales en la Corporación Universitaria Iberoamericana, mediante el uso de herramientas tecnológicas y recursos comunicativos alternativos. Para ello se partió de la caracterización del proceso de educación inclusiva hacia la comunidad sorda en la Corporación Universitaria Iberoamericana, y el proceso de formación profesional de la comunidad sorda que estudia en ella. Se identificó el conjunto de conceptos y categorías que resultaban barreras comunicativas en el proceso de comprensión de la asignatura, por los estudiantes sordos y se explicó el proceso de eliminación de esas barreras de comprensión, mediante su conceptualización en lengua de señas, además se elaboró, con el uso de la tecnología, una herramienta para la comprensión académica de las principales categorías de la investigación científica, que da acceso, en lengua de señas colombianas, a los contenidos fundamentales referidos a la asignatura, por ser esta, común a todos los programas que se desarrollan y tener un contenido de difícil manejo por los estudiantes sordos, reflejado en los resultados académicos analizados en el proceso del diagnóstico. El acceso a esta información, va más allá de los estudiantes sordos que se forman en la Corporación Universitaria Iberoamérica, ya que la lengua de señas colombianas, es de uso de todos los estudiantes universitarios del país entero, y, por lo tanto, estos recursos, dan acceso informativo a todos los sordos colombianos que estudian en las diferentes universidades de todo el país.

Marco teórico

La importancia de la educación inclusiva es resaltada por organismos, instituciones y gobiernos, en Colombia y el mundo entero, ya que de ella depende el cumplimiento de objetivos importantes desde la perspectiva social, para lograr sociedades cada día más incluyentes y con mayor equidad, sobre la base del respeto a los derechos humanos y a la diversidad como condición propiamente humana. Entre estas instituciones encontramos el Ministerio Nacional de Educación de Colombia (MEN), el cual resalta la importancia de llevar adelante en toda Colombia una educación superior de calidad e incluyente, para formar profesionales capaces de desarrollar valores humanos y sociales, al respecto plantea: “La educación inclusiva está relacionada con la capacidad

de potenciar y valorar la diversidad (entendiendo, protegiendo las particularidades), promover el respeto a ser diferente y garantizar la participación de la comunidad dentro de una estructura intercultural en los procesos educativos” (2013. p 4).

No solamente es necesario tener presente la diversidad, sino conocer su esencia, el manejo pedagógico hacia ella, reconociendo también lo diferente, ya que como señala Skliar, (2009), “comprender mejor cómo las diferencias nos constituyen como humanos, cómo estamos hechos de diferencias. Y no para acabar con ellas, no para domesticarlas, sino para mantenerlas y sostenerlas en su más inquietante y perturbador misterio. (p.20). Este reconocimiento de lo diferente, permite al docente buscar mecanismos de accesibilidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, cada día más eficaces, mediante la utilización del diseño universal, trabajado en el currículo y desde el currículo, así como uso sistemático y adecuado de las nuevas tecnologías.

La inclusión educativa en los estudiantes sordos, resulta muy compleja, ya que esta minoría, como comunidad lingüística, presenta una lengua diferente, a la que usualmente nos encontramos en las aulas, la lengua de señas, que es una lengua para ser vista y no para ser escuchada, lengua que constituye la mejor vía de comunicación y acceso a la información por parte de los estudiantes sordos, pues esta es su lengua natural. No obstante, a ello, en las instituciones escolares, y especialmente en las universidades, no se encuentran ambientes lingüísticos, ni personal capacitado, para desarrollar los procesos docentes educativos, en esta lengua, lo que afecta la comprensión eficiente y eficaz, de los estudiantes sordos en formación profesional, y tributa de igual manera a abandonos pedagógicos y deserción escolar, por parte de los mismos. (Universidad Nacional Autónoma y a Distancia. 2015).

Las escuelas con una orientación inclusiva constituyen una vía fundamental para hacer efectivo el derecho a la educación en igualdad de condiciones, para contribuir al desarrollo de sociedades más justas y para fomentar una cultura de respeto y valoración de las diferencias sociales, culturales e individuales, Hernández y Blanco (2014). En este sentido, la educación inclusiva reconoce y atiende las necesidades, particularidades y singularidades de cada estudiante y aprende de estas diferencias, es por ello, que la “educación inclusiva está basada en principios de equidad, cooperación y solidaridad y

valora las diferencias como oportunidad de enriquecimiento de la sociedad” (Mellado, Chaucono, Hueche, y Arauena, 2017, p.3). En la educación inclusiva “el foco de atención es la transformación de los sistemas educativos y de las escuelas para que sean capaces de atender la diversidad de aprendizaje”. (Universidad Nacional autónoma y a Distancia 2015. p, 24).

La tecnología al servicio de la educación inclusiva

Nuestro sistema educativo, como consecuencia del nuevo orden cultural, institucional y global, introducido por la multiplicidad de canales de información y medios, así como por la creciente diversidad étnica, cultural y lingüística de nuestra sociedad, debe adaptarse a este nuevo contexto, donde el uso de la tecnología y sus posibles beneficios para todos los alumnos, constituye, sin duda alguna, uno de los principios básicos de esta manera de formar y educar a los futuros ciudadanos en el marco de una educación inclusiva. Esto es aún más necesario, en el caso de los alumnos que presentan alguna discapacidad sensorial, ya que el uso de la tecnología, puede soportar y estimular con mayor objetividad, los analizadores de los que dispone el estudiante, y así, suplir el déficit del analizador con bajo o ningún funcionamiento, en el caso de los estudiantes sordos, usar tecnologías, que estimulen el analizador visual, es determinante para su aprendizaje.

Hoy día, con el desarrollo de la tecnología, los educadores están en una posición ideal para sacar partido de los avances tecnológicos, con la intención de educar a los estudiantes que tienen estilos y ritmos de aprendizaje diferentes, como es el caso de los estudiantes sordos. Educar en este contexto requiere una gran riqueza de materiales en el aula para diversificar los procesos de enseñanza aprendizaje. En este sentido, las nuevas tecnologías adquieren un relevante papel como recurso educativo en la atención a la diversidad, en tanto que cabe considerar a éstas, como un conjunto de medios y recursos al servicio de la educación, que han de promover la plena integración de las personas con cualquier tipo de necesidad educativa especial o de compensación educativa, al tiempo que tienen que facilitar el acceso a todos los alumnos a sistemas de lenguajes diferentes y demandados en nuestra sociedad.

La consideración de las nuevas tecnologías, para “todos” los alumnos como medio de aprendizaje en este ámbito educativo; como elementos de apoyo y de acceso al

currículo, para aquellos con necesidades educativas especiales, sirve de puente de enlace para la innovación y el cambio educativo dentro del contexto escolar. El uso de la tecnología y sus posibles beneficios para todos los alumnos constituye uno de los principios básicos de esta manera de formar y educar a los futuros ciudadanos. La escuela como consecuencia del nuevo orden cultural, institucional y global introducido por la multiplicidad de canales de información y medios, así como por la creciente diversidad étnica, cultural y lingüística de nuestra sociedad, debe de hacer frente a ese modelo de escolarización, con una gestión educativa, donde se ponga en primer orden, el desarrollo tecnológico, en función del aprendizaje y la formación integral, de los estudiantes, especialmente aquellos, que sean más vulnerables, como es el caso de los estudiantes sordos (Fernández y Velasco, 2003).

Una de las funciones principales en la incorporación de la tecnología a la educación, está en lograr la optimización del proceso docente educativo, y con ello, elevar la calidad en la formación integral de los estudiantes, facilitando las vías de acceso a la información para todos, y logrando suplir, desde esta perspectiva, las dificultades perentorias, que tienen aquellos estudiantes, que presentan discapacidad sensorial, como es el caso de los estudiantes sordos. Las técnicas de información y comunicación (TIC), como parte del desarrollo tecnológico incorporado al proceso docente educativo, permite la atención a la diversidad, ya que por medio de estas herramientas se puede facilitar el acceso y la educación de calidad a los estudiantes con diversas necesidades educativas especiales. Existen diferentes tipos de discapacidad (las discapacidades motrices, las sensoriales [entre las que podemos encontrar la visual y la auditiva] y las intelectuales) con muchos tipos diversos de manifestaciones. Los estudiantes con estos tipos de discapacidad se enfrentan a la dificultad de acceder a la educación de forma igualitaria, a pesar, de que se han venido logrando avances en cuanto a su integración. No obstante, se deben incrementar los esfuerzos para conseguirla en su totalidad, y el uso de las tecnologías, evidentemente, facilita este proceso. (Romero, Sandoval y González, 2018).

Por este motivo, entre otros, la investigación desarrollada se enfocó en crear una herramienta tecnológica para facilitar a los estudiantes sordos universitarios en Colombia, el acceso, en su lengua natural, a los principales contenidos del programa de metodología de la investigación, programa que deben vencer todos los estudiantes

sordos, de las diferentes universidades del país, independientemente a la carrera, que hayan seleccionado, lo que le da a la investigación desarrollada, un nivel de usuario y de cobertura nacional, e incluso internacional, para aquellos sordos colombianos, que se forman en otras universidades fuera de Colombia.

Es por ello, que, para utilizar las tecnologías, y especialmente las TIC, es importante tener presente una serie de recomendaciones, entre las cuales, según Fernández y Velasco, (2003) se proponen las siguientes:

1. Considerar el nivel de expectativas tanto de los estudiantes como de los docentes. Este tema es muy importante de cara a evitar un sentimiento de frustración por no conseguir los resultados esperados, pues cuando los estudiantes, no alcanzan a usar de manera correcta las tecnologías, más que ayudar, perjudica el proceso de formación.

2. Analizar al sujeto que va usar esa tecnología y el entorno. Hay que centrarse en el alumno, en sus procesos comunicativos, su capacidad comprensiva, expresiva y comunicativa, así como en el lenguaje y desarrollo de su pensamiento. Sobre esta base, se deben analizar cuáles son las adecuaciones y funcionalidades que conviene instalar en un determinado artefacto tecnológico. En el caso concreto de los estudiantes sordos, recordar que el analizador visual es el determinante para su aprendizaje y que la audición no representa absolutamente nada para ellos, en este proceso.

3. Determinar necesidades y objetivos. Una vez determinadas las necesidades, se debe delimitar unos objetivos que sirvan como base para diseñar el software y los componentes informáticos adecuados.

La formación integral de los estudiantes, requiere de un conocimiento sólido, actual y útil, que se logra a través del uso de la tecnología, pero también el aprender a usar la tecnología, no solamente proporciona autonomía al alumno, sino que genera un aprendizaje significativo y los prepara para el futuro, ya que estamos en la era de la tecnología, y la educación no es otra cosa que preparar al hombre para la vida, pero prepararlo bien. (Fernández y Velasco, 2003).

Metodología

La investigación siguió un enfoque cualitativo, con un diseño de investigación acción participativa, pues la muestra formó parte del problema, pero a la vez de la solución, ya que ellos mismos estimularon y crearon los resultados alcanzados, especialmente las categorías incorporadas a la herramienta tecnológica. Se siguió un tipo de estudio exploratorio descriptivo, donde las principales técnicas para el control y seguimiento del proceso fueron: las observaciones sistemáticas, las entrevistas a informantes claves, y a estudiantes sordos, profesores de los estudiantes sordos, y grupos focales a intérpretes de lengua de señas colombianas, que se forman como profesionales en la Corporación Universitaria Iberoamericana.

La muestra de la investigación, a la que se le aplicaron las técnicas descritas anteriormente, con el propósito de recolectar la información necesitada, estuvo formada por 21 estudiantes sordos de los programas de Educación Infantil, Educación Especial y Ciencias Empresariales, así como Psicología. Igualmente participaron de la investigación, aportando información muy importante, cinco (5) intérpretes de lengua de señas, que acompañan a estos estudiantes, como mediadores comunicativos, en las diferentes actividades docentes que se desarrollan. De la misma manera, aportaron información valiosa, los profesores que desarrollan la asignatura de Metodología de la Investigación Científica, en los diferentes programas, que fueron cuatro (4) en total, y se entrevistaron, además, a dos profesores sordos de la universidad, como informantes claves, por sus valiosas experiencias, formación y conocimiento de la comunidad sorda y del mundo universitario.

Como la investigación fue de tipo cualitativa, su diseño fue amplio, flexible, enriquecedor, lo que dio la oportunidad, a los investigadores, de incorporar elementos metodológicos nuevos que enriquecieron los resultados, ejemplo de ello fue la participación activa de uno de los investigadores como “modelo señante” e informante clave.

La investigación desarrollada, partió de plantear y buscar solución, durante el proceso, al siguiente problema; ¿cómo lograr una comprensión eficiente y eficaz, de los contenidos de la Metodología de la Investigación Científica, en los estudiantes sordos,

que se forman como profesionales, en la Corporación Universitaria Iberoamericana? y cumplir a su vez con el objetivo general propuesto, el cual se definió: contribuir a una comprensión eficaz y eficiente, de los contenidos de la Metodología de la Investigación Científica, de los estudiantes sordos que se forma como profesionales en la Corporación Universitaria mediante el uso de herramientas tecnológicas y recursos comunicativos alternativos.

Los objetivos específicos, planteados, que guiaron el proceso desarrollado, se definieron de la siguiente manera:

1.- Caracterizar el proceso de educación inclusiva hacia la comunidad sorda en la Corporación Universitaria Iberoamericana, y el proceso de formación profesional de la comunidad sorda que estudia en ella.

2.- Identificar el conjunto de conceptos y categorías que resultaban barreras comunicativas en el proceso de comprensión de la asignatura Metodología de la Investigación Científica, por los estudiantes sordos.

3.- Explicar el proceso de eliminación de esas barreras de comprensión, mediante su conceptualización en lengua de señas y como número.

4.- Elaborar, con el uso de la tecnología, una herramienta para la comprensión académica de las principales categorías de la investigación científica, que da acceso, en lengua de señas colombianas, a los contenidos fundamentales de esta disciplina.

Análisis de los resultados

El proceso desarrollado, bajo la guía de los objetivos específicos, y el propósito de cumplir el objetivo general, así como la lógica investigativa seguida, la aplicación de las diferentes técnicas descritas, el análisis y procesamiento de la información obtenida, desde una perspectiva cualitativa, permitió llegar a los siguientes análisis:

1.- El proceso de educación inclusiva en la Corporación Universitaria Iberoamericana, hacia la comunidad sorda, que estudia en ella, se desarrolla de manera esencial, con

buena calidad, la figura del intérprete juega un papel muy importante en ello, ya que el mismo es el principal mediador comunicativo, entre el docente y el propio estudiante sordo, por lo que garantiza que la información, el conocimiento y el contenido que imparte el docente, llegue al sordo, de manera inmediata y con calidad, lo que permite una comprensión a niveles satisfactorios, por parte de ellos, no obstante, expresaron en las entrevistas y el grupo focal desarrollado, que hay algunas asignaturas, que por su naturaleza abstracta y el poco nivel de desarrollo del lenguaje disciplinar que tiene la lengua de señas colombianas, les resultada muy difícil comprender, ya que la interpretación no alcanza tampoco, niveles importantes de desempeño, como son las asignaturas referidas a la investigación científica, la neuropsicología, la contaduría, entre otras.

2.- Con relación a las asignaturas de Metodología de la Investigación Científica, en los grupos focales realizados, y la información obtenida con los informantes claves, se pudieron determinar aquellas categorías esenciales para la comprensión de la asignatura, determinando que las mismas están referidas a las bases epistemológicas de la investigación, así como a los conceptos de investigación científica, proceso de investigación científica, cómo hacer y diseñar un proyecto de investigación científica y las etapas de la misma. Igualmente se identificaron como esenciales y determinantes, las rutas, enfoques o paradigmas de la investigación científica, concretando, en las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Por último, los sordos participantes del grupo focal, así como los informantes claves, personas profesionales sordas y con experiencia en investigación científica, consideraron muy importante llevar a la lengua de señas colombianas, la argumentación de las competencias profesionales que se demandan, para desarrollar la investigación científica, así como la ética del profesional, para investigar, y el papel de la ciencia, la técnica y la tecnología en la investigación científica.

3.- Luego de haber identificado las principales categorías y contenidos de la investigación científicas, se procedió mediante el grupo de traductores sordos, a llevar todo el contenido a la lengua de señas colombianas, lo cual se hizo mediante un ejercicio muy riguroso, con apoyo de intérpretes de lengua de señas colombiana (personas oyentes), y los profesores de la asignatura, que además tienen experiencia en la investigación científica. Este proceso de traducción a la lengua de señas, se configuró

mediante una grabación fílmica, con una cámara de alta calidad, es decir de 4K, para que las imágenes queden con toda la calidad requerida en los videos, y así poder editar el contenido, desde diferentes dimensiones y que la información visual, llegue a los estudiantes sordos, con claridad y objetividad, para que la comprensión de los contenidos fuera eficiente y eficaz.

4.- Una vez terminado todo el proceso descrito anteriormente, el contenido fílmico se llevó a una herramienta tecnológica denominada como desarrollo web. El desarrollo de esta plantilla se basa en Wordpress es un sistema de gestión de contenidos (Content Management System o CMS) enfocado a la creación de cualquier tipo de página web. Está desarrollado en lenguaje PHP para entornos que ejecuten MySQL y Apache. Este sistema de gestión de contenidos puede también instalarse en entornos que ejecuten PostgreSQL, MariaDB y Nginx. Los datos que publica se almacenan en una bbdd que hace las labores de archivo. Igualmente separa el contenido y el diseño en HTML y CSS. Cuenta también con diseño web responsive o adaptativo es una técnica de diseño web que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos.

Desde ordenadores de escritorio a tablets y móviles usando código media-queries de CSS3. El desarrollo es de código abierto (open source), bajo licencia GPLv2 esto significa que los desarrolladores pueden realizar mejoras e incorporan diferentes elementos, buscando así adaptarnos a las necesidades de los usuarios, en este caso, los estudiantes sordos universitarios de Colombia. Se usa WordPress, ya que también permite disfrutar de un mejor posicionamiento en Google lo que les permite a los estudiantes sordos aparecer en los buscadores implementando en nuestros desarrollos el SEO básico. Cuenta con un panel de administración accesible de forma segura con un email y una contraseña.

La web desarrollada, se apoya también en el SSL (Secure Sockets Layer), que protege los datos transferidos por http mediante el cifrado activado por un certificado SSL en un servidor. Los certificados SSL contienen una clave pública y otra privada. La clave pública se utiliza para cifrar la información y la privada para descifrarla. Cuando un navegador se dirige a un dominio seguro, se produce una “presentación SSL” que autentica al cliente y el servidor y establece un método de cifrado y una clave de

sesión única. Entonces pueden comenzar una sesión segura que protege la privacidad e integridad del mensaje. HTTPS utiliza el puerto 443, a menos que se especifique lo contrario, en lugar del puerto HTTP 80 en sus interacciones. De esta manera toda la información desde y hasta el visitante y servidor viajan por el Internet de forma segura. Certificado suministrado por Conceptika.co.

El producto web desarrollado tiene las siguientes características:

- 5 Banners principales animados de cada página.
- Interfaz administrable muy intuitiva para el usuario.
- Desarrollo de interfaz interactiva en WordPress.
- Protección de sitio web por 6 meses (Certificado SSL).
- Diseño web html5 adaptativo para dispositivos móviles.
- Chat Interactivo Facebook y Whatsapp dentro de la web.
- Galería de imágenes tipo portafolio digital.
- Vinculación de video a la plataforma YouTube.
- Estructura de posicionamiento web SEO básico.
- Formulario de contacto (si el cliente lo necesita).
- Vinculación a redes sociales (si el cliente lo necesita).
- 5 páginas internas con su contenido correspondiente.
- Capacitación de 2 horas para administración de la web.
- Manual básico de especificaciones del desarrollo web.

Esta herramienta tecnológica, a partir del criterio de los usuarios (sordos que se forman como profesionales en la Corporación Universitaria Iberoamericana), es de mucha calidad, y un recurso muy importante para comprender de manera eficiente y eficaz, la asignatura de Metodología de la Investigación Científica.

Conclusiones

La investigación corroboró que los procesos de inclusión educativa en las instituciones de educación superior, y especialmente en La Corporación Universitaria Iberoamericana, se convierten en parte fundamental de su misión institucional, que busca brindar educación de calidad, con justicia social, permitiendo el acceso de todas las personas a la educación superior a través de la eliminación de las barreras que, en algunos casos, limitan su participación, en este caso concreto, las barreras comunicativas, como la principal, que presentaban los estudiantes sordos, incorporados a un proceso de formación profesional, hecho que se concreta fundamentalmente a través del desempeño profesional del intérprete de lengua de señas, por lo que considerar la opinión, puntos de vistas y valoraciones de los estudiantes Sordos, sobre este desempeño, es determinante, con vistas a mejorar el proceso comunicativo y eliminar las barreas, aspectos determinantes en la formación de ellos como futuros profesionales.

A lo largo del trabajo desarrollado, se analizó la comunicación con la persona sorda, la importancia de la educación inclusiva para lograr que esta comunicación sea asertiva, sobre todo, mediante el uso de la lengua de señas colombianas, o lengua natural de la persona sorda, que es la que mejor posibilita el diálogo y la comprensión, por lo que se hace necesario, incorporar a la lengua de señas colombianas, todos aquellos contenidos disciplinares, que suelen ser muy abstractos y difíciles de comprender, para que la interiorización de los mismos sea con más calidad y eficacia, por parte de los estudiantes sordos universitarios, lo que garantiza que la calidad de su formación sea cada día mejor. Igualmente se pudo corroborar el importante papel y la necesidad del uso de la tecnología, en el proceso de aprendizaje e inclusión de los estudiantes sordos, soportada en su cultura y sus necesidades como comunidad, ya que la herramienta diseñada, fue sobre la base de las necesidades de los estudiantes sordos, sus características culturales y sus puntos de vistas, en el logro de un proceso de formación profesional de alta calidad, defendiendo un modelo de comunicación pedagógica, para los estudiantes sordos, desde

su lengua natural, o lengua de señas, en este caso, la colombiana, que se basa y promueve los valores culturales e identitarios de la comunidad sorda, en su afán de lograr equidad, igualdad y justicia, para que los estudiantes sordos, una vez formados y ejerciendo en la sociedad, contribuyan a una ciudadanía inclusiva, abierta y comprometida con la realidad del momento político, económico, social y cultural actual.

Frente a este proceso, de usar la tecnología, en favor del aprendizaje de los estudiantes sordos, como una vía de articular la misma con sus potencialidades, recordemos que son ágiles, visuales, tampoco cabe negar, ignorar o rechazar la interculturalidad, que ellos representan, para poner en función de la misma, los productos tecnológicos que se crean y que favorecen el aprendizaje de este tipo de estudiante, en la enseñanza superior, y con ello tributar a la materialización de una educación verdaderamente democrática.

Referencias bibliográficas

- Fernández, J. Velasco. N. (2003). *Educación inclusiva y nuevas tecnologías: una convivencia futura y un diálogo permanente*. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, núm. 21, julio, pp. 55-63 Universidad de Sevilla. España.
- Hernández. L y Blanco. R. (2014). *Avances y desafíos de la educación inclusiva en Iberoamérica*. www.oei.es/noticias/spip.php?article13613.
- Mellado. (2017). *Percepciones sobre la educación inclusiva del profesorado de una escuela con Programa de Integración Escolar*. Revista Educación, [S.l.], p. 1-14, dic. 2016. ISSN 2215-2644. Disponible en: <<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/21597>>. Fecha de acceso: 12 jun. 2017 doi: <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v41i1.21597>.
- MEN (2013). *La política de la educación superior inclusiva*. Bogotá. Colombia 30 septiembre.
- Romero. S. Sandoval. A. González. I y Lozano. A. (2018). *Herramientas tecnológicas para la educación inclusiva*. Revista Tecnología, Ciencia y Educación, ISSN 2444-250X, ISSN- e 2444-2887, N° 9, págs. 83-112

Skliar, C. (2009). *Poner en tela de juicio la normalidad, no la anormalidad. Políticas y falta de políticas en relación con las diferencias en educación*. Rev. Educación y Pedagogía. Vol XV. No 41. PP. 11-22.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2015). *Educación inclusiva en la educación superior en Colombia y en la Universidad nacional abierta y a Distancia*. República de Colombia.

CAPÍTULO XXVI

CONSIDERACIONES FRENTE A LA LABOR DEL DOCENTE ANTE EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO INFANTIL

Sonia Ruth Quintero Arrubla

Magíster en Educación. Docente Investigadora del Grupo de investigación: Educación, infancia y lenguas extranjeras Universidad Católica Luis Amigó. Medellín, Colombia. Correo electrónico sonia.quinteroar@amigo.edu.co.
ORCID: 0000-0003-4835-2593.

Resumen

El artículo que a continuación se presenta, es resultado de la investigación prácticas pedagógicas, implementadas por las docentes de educación inicial para atender el comportamiento agresivo infantil, cuyo objetivo es analizar la relación entre el comportamiento agresivo infantil y la didáctica de la docente para atenderlo. Se realiza a partir de las experiencias de la práctica educativa, efectuada por las estudiantes de la Licenciatura en Educación Infantil de la Universidad Católica Luis Amigó. La investigación se realiza en 2019 y se orienta desde la metodología cualitativa, con enfoque hermenéutico, empleando como técnicas para la recolección de la información entrevistas semiestructuradas, grupos focales, observación, y revisión documental. La población objeto de estudio contempla docentes de educación infantil, niños y niñas del nivel preescolar. En este artículo se toma como categoría comportamiento agresivo infantil en el marco de la relación grupal, desde la visión del desarrollo psicosexual. Dentro de las conclusiones está que, es necesario que la labor docente articule el conocimiento teórico frente a lo que es el comportamiento agresivo infantil, para comprenderlo y en correspondencia realizar una práctica docente que le permita el niño hacer el tránsito de la acción a la palabra en la vía de auto regularse.

Palabras clave: agresividad, comportamiento, docente, infancia.

CONSIDERATIONS FRONT OF THE LABOR OF THE FACULTY BEFORE CHILD AGGRESSIVE BEHAVIOR

Abstract

This article, is the result of research pedagogical practices, implemented by early childhood teachers to lecture aggressive child behavior, whose objective is to analyze the relationship between aggressive child behavior and teacher teaching to lecture it. It is carried out based on the experiences of the educational practices, carried out by the future teachers from the degree in Early Childhood Education at Luis Amigó Catholic University. The research is completed in 2019 and guided under qualitative methodology, with a hermeneutical approach, using semi-structured interviews, focus groups, observation, and documentary review as data collection instruments. The population under revision includes future preschool teachers, boys and girls of the preschool level. In this article, the category of aggressive child behavior is taken as part of the group relationship, from the perspective of psychosexual development. Some of the conclusions are based on the necessity of the articulation between the teaching work and pedagogical and theoretical knowledge considering aggressive child behavior elements, to understand it, in order to fulfill a teaching practice that allows the children to make the transition from action to word bearing in mind the self-regulation process.

Keywords: aggressiveness, behavior, childhood, teacher.

Introducción

La investigación prácticas pedagógicas implementadas por las docentes de educación inicial para atender el comportamiento agresivo infantil, ejecutada a partir de las experiencias de la práctica educativa de la Licenciatura en Educación Infantil en la Universidad Católica Luis Amigó de la ciudad de Medellín, Colombia, parte de tres puntos que constituyen el centro del problema a investigar.

El primero es que el comportamiento agresivo infantil a pesar de ser tema de investigación permanente de profesionales de diferentes áreas del conocimiento, sigue siendo una preocupación de la institución educativa y de la familia, lo cual permite pensar que aún no se ha dicho la última palabra al respecto y que es un tema frente al que hay que seguir indagando, no solo desde sus causas, sino también desde el planteamiento de alternativas para la institución educativa. El segundo, es que el comportamiento

agresivo infantil, es un asunto con el que las docentes de educación inicial se enfrentan todos los días, constituyéndose en una queja cotidiana y, finalmente el tercero, que resalta es que, a pesar de que existen variedad de posiciones y perspectivas para abordar el comportamiento agresivo infantil, éste sigue siendo un tema álgido en los centros infantiles de carácter público y privado en la ciudad de Medellín.

De lo anterior, se deriva la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el comportamiento agresivo infantil y la didáctica de la docente para atenderlo? Una pregunta que permite plantear el objetivo investigativo: analizar la relación entre el comportamiento agresivo infantil y la didáctica de la docente para atenderlo.

En este artículo, la categoría comportamiento agresivo infantil en el marco de la relación grupal es abordada desde la perspectiva teórica Freudiana, por consiguiente, en su conceptualización, el comportamiento agresivo infantil, es entendido como una característica inherente al ser humano que, es en su proceso evolutivo mediante el límite logra la autorregulación en un sumario en el que la agresividad hace tránsito de la acción a la palabra. En este sentido, de los cero a los casi cuatro años, un niño se rige por las fuerzas del ello, en tanto instancia psíquica que le permite instalarse en el principio de placer y, por tanto, su agresividad está representada en acciones como morder, arrebatar, golpear o hacer pataletas; considerando al niño de su misma edad como el rival que amenaza con quitarle todo. Un ejemplo que ilustra un poco lo planteado, son los niños de tres años de edad que por momentos rivalizan con sus compañeros, dejando ver una relación de exclusión “yo o el otro”.

Sobre los cuatro a cinco años de edad, el comportamiento agresivo infantil empieza a disminuir debido a que las fuerzas del ello comienzan a ceder, siendo de alguna manera controladas por el súper yo, que se gesta con la resolución del complejo de Edipo que, da lugar a la aceptación de los límites de la sociedad por parte del niño, posibilitando su compromiso con esa normatividad social que enmarca en este caso, la familia y la escuela. Es por ello que esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el comportamiento agresivo infantil y la didáctica de la docente para atenderlo. Se espera que los resultados, puedan servir de punto de reflexión en la vía de mejorar los procesos educativos con la infancia.

Marco conceptual

El comportamiento agresivo infantil

El comportamiento agresivo infantil, es una característica inherente al ser humano que hasta aproximadamente los tres años y medio, (cuando se rige por el principio de placer) está centrado en la acción, por eso el niño golpea, arrebatata, hace pataleta; pero al arribo de los cuatro años, ese comportamiento agresivo empieza a hacer tránsito de la acción a la palabra; por eso el niño, expresa a través de la queja, sus malestares y sus emociones. Por consiguiente, la acción agresiva sobre los otros o lo otro, disminuye en un proceso paulatino en el que da cuenta de que se está ubicando en el principio de realidad que se consigue con el advenimiento del súper yo, que da lugar a la auto regulación que hace que, el niño se vaya ajustando a la normatividad social.

Luego de los cuatro años, el niño empieza a asumir el límite social representado en la regla que determina la institución familiar y escolar y, debe aprender a auto regularse, pero es importante resaltar que, el comportamiento agresivo infantil es una característica propia del desarrollo. Al respecto, Freud (1930), advierte que, la tendencia agresiva en el ser humano, no representa necesariamente una respuesta a la coerción y también afirma que la agresividad es una disposición pulsional, una tendencia intrínseca de la naturaleza humana, a la par de la sexualidad, y como tal exige satisfacción.

En la institución familiar y escolar, el adulto realiza la función de autoridad, para que el niño se auto regule, sin embargo, estamos viviendo un momento histórico de caída de la representación simbólica de ley y el niño crece pensando que todo lo puede, pues el límite es ambiguo e inexistente en algunos casos.

Al respecto del comportamiento agresivo infantil, Vassart (1997), en su libro: La agresividad de nuestros hijos; expone lo siguiente:

La agresividad es una pulsión vital, una fuerza que lleva todo individuo dentro de sí y es necesario para sentirse vivo, también la define como una tendencia o intención de agredir, como un rasgo más de la personalidad del individuo: una energía vital que todos llevamos dentro (...) la agresividad en sí no es buena ni mala, depende del uso que de ella se haga (p.19).

Para atender el comportamiento agresivo infantil, es necesario que las docentes que orientan los grupos infantiles, tengan una amplia formación teórica y práctica, que les permita mayor comprensión del comportamiento agresivo del niño para que pueda articular la teoría con la práctica. Al respecto, Sáenz (2011), plantea que:

La articulación entre la teoría educativa y la práctica de enseñanza es uno de los problemas que más desvelos provoca a los actores involucrados en el diseño y la implementación de las propuestas educativas. La ausencia de articulación entre los campos de la producción de conocimiento, y los campos donde el mismo se aplica también generan fuertes resistencias al cambio en aquello que no han tenido la oportunidad de reflexionar sobre las ventajas prácticas que propone la teoría (p.69).

Con lo anterior, es posible pensar en la enorme responsabilidad que tienen las instituciones de educación superior en la formación de las educadoras infantiles, con una sólida preparación teórica que les dé la posibilidad de llevarla a la práctica desde una visión comprensiva de la realidad. En este sentido, Dahlberg, Moss y Pence (2005), manifiestan que en más allá de la calidad en educación infantil; “la infancia es una construcción social—construida tanto para los niños como por ellos mismos— dentro de un conjunto activamente negociado de relaciones sociales. Aunque la infancia es un hecho biológico, el modo de interpretarla viene socialmente determinado” (p. 85). De ahí lo determinante de la función del adulto en tanto, representación simbólica de ley, para ayudar a los niños en el proceso de interiorización de la norma social.

Metodología

La investigación se orienta desde la metodología cualitativa, con enfoque hermenéutico, empleando como técnicas para la recolección de la información entrevistas semiestructuradas, grupos focales, observación, y revisión documental.

La población objeto de estudio contempla 12 docentes de educación infantil y 86 niños y niñas del grado de transición de los centros educativos de la ciudad de Medellín en los cuales las estudiantes de la Licenciatura en Educación Infantil realizan su práctica pedagógica.

La investigación busca a nivel general: analizar la relación entre el comportamiento agresivo infantil y la didáctica de la docente para atenderlo. Y desde lo específico: identificar los comportamientos agresivos de los niños en el grado transición y revisar la didáctica implementada por las docentes en el grado transición para atender el comportamiento agresivo.

Resultados

En la observación se encuentra que, la representación simbólica de ley que deben asumir las docentes para los niños acaten el límite que les ayude en el tránsito de lo biológico a lo simbólico, es débil. En este sentido, en ocasiones las docentes son asumidas por el grupo infantil como amigas y así las nombran. En correspondencia, en el preescolar ese límite que contiene al niño, no es claro y la consecuencia es que, asuma que todo lo puede y por lo tanto, el proceso de auto regulación se ve mucho más lento de lo esperado, dado que no tiene que hacer ninguna renuncia pues el lugar de la consecuencia para él está desierto.

Con relación a la didáctica que implementan las docentes en los grupos de transición para atender el comportamiento agresivo infantil, en los espacios en los que se da a conocer la regla o los límites al niño, por parte de las docentes, falta la explicación del porqué, es decir, *falta el sentido del no* que les permita a los niños comprender las razones, de tal manera que, ellos la asuman como un compromiso individual y grupal en beneficio de todos. En este mismo orden de ideas, los niños no tienen claridad respecto a las consecuencias que para cada uno trae el no cumplimiento de las reglas dentro del grupo.

Tanto en las entrevistas como en las observaciones, se encuentran algunos aspectos problemáticos del lado del lenguaje en las docentes, que bien pueden generar confusión en los niños; aquí se hace referencia a la manera en que las docentes nombran a los padres o cuidadores: *"papá, mamá, abuelo o abuela"*. Lo cual puede llevar a los pequeños a pensar que su docente es su hermana, por lo tanto, no podría tener autoridad sobre él, pues indirectamente se nombran como hijas de sus padres.

Fue notorio en el ejercicio de autoridad, desempeñado por las docentes, la amenaza verbal hacia los niños para hacerse obedecer, en correspondencia, es frecuente la expresión de frases como: *"le voy a contar a..."* o *"espera a que venga tu...para contarle lo que estás haciendo"* que, se hace a los niños que presentaron comportamientos agresivos de

manera reiterativa. Siendo este un asunto que merece toda la reflexión posible, dado que la queja en nuestro medio es una constante en los centros infantiles y puede dejar en el niño la sensación de que su docente, no tiene autoridad sobre él y necesita recurrir a un externo a la institución para que la ayude, quedando desvirtuada su función de autoridad.

Los instrumentos de recolección de la información, permiten constatar que, cuando se presentan comportamientos agresivos en el grupo infantil, las docentes recurren especialmente a cuatro estrategias: *el regaño, dejar pasar, amenazar con poner la queja y hacerlo y, por último, cambiarle de grupo temporalmente*. Esta última funciona mejor cuando la institución, atiende niños párvulos y, los del grado de transición, son devueltos con los más pequeños, lo cual es visto entre ellos, como el máximo castigo que se pueda recibir. Como puede notarse, los niños temen a ser enviados con otros más pequeños, donde además de ser los extraños, son mal mirados por su falta.

Se evidencian vacíos en la formación teórica de las docentes, lo cual explica la falta de comprensión del comportamiento agresivo infantil desde las distintas perspectivas teóricas. En correspondencia, este comportamiento, no es visto como una característica inherente al desarrollo psicológico y social del niño en su proceso de vida, sino más bien como un aspecto negativo e inapropiado, que ya lo determina y por lo tanto en el ámbito educativo, puede conducir a que, desde los primeros grados escolares sea visto como el no deseado en la institución escolar, por las dificultades que genera, o dicho de otra manera, percibido como aquel que, pone en riesgo la armonía del grupo infantil y el trabajo pedagógico de la docente.

Puede decirse desde los resultados de esta investigación que, en la cotidianidad de los centros infantiles, en donde se toma para esta investigación los niños del grado de transición, los comportamientos agresivos, están divididos en dos tipos: físico y verbal. Desde el físico los comportamientos son empujar y golpear y, desde lo verbal está, gritar, y expresar frases ofensivas a otros niños como: *“eres un bobo, no me hables nunca, eres un tonto, usted no sabe, eres un ridículo, te voy a pegar, no vuelvo a jugar contigo, no sabes nada”*. Entre tanto, la frecuencia es diaria y la duración del comportamiento agresivo oscila entre diez segundos y cinco minutos.

Los comportamientos agresivos de los niños, se presentan a la hora de hacer la fila, o de hacer una actividad no guiada por la docente. Además, se encuentra que, dentro de los detonantes están: peleas por: el territorio, los juguetes, los objetos del aula y, el liderazgo o la falta a una regla en los juegos.

Los vacíos en la formación de las docentes de educación infantil, dificulta la comprensión del comportamiento agresivo del niño por consiguiente no hay articulación entre la teoría y la práctica. Si los centros educativos se ocupan de la actualización de las docentes frente al tema y éstas a su vez asumen sus procesos formativos y actualización desde la corresponsabilidad, se ganará no solo comprensión frente al tema, sino que las acciones pedagógicas que se implementan podrán ser mucho más efectivas, evitando la queja permanente de los adultos y la autorregulación por parte de los niños.

En el desempeño de la función de autoridad realizada por las docentes con los grupos infantiles, la cercanía y el afecto son fundamentales, sin embargo, el límite que se le presenta al niño es débil y poco consistente. Un asunto complejo, si además se tiene en cuenta que, en ocasiones los niños no ven a sus docentes como la representación simbólica de ley, sino como las amigas y así las nombran, esto sin dejar de mencionar que desde la función que realizan no se puede ser amigo.

En el proceso de comunicación docente-niño, a la hora de poner el límite representado en la regla grupal, es necesario dar sentido al no, explicar el límite para que el niño se auto regule y lo asuma como un compromiso que favorece la convivencia y el orden social.

Las estrategias implementadas por las docentes para atender el comportamiento agresivo infantil como el regaño, la queja, pasarlo de grupo, no están conteniendo la pulsión agresiva de los niños. Además, se evidencia falta reflexión por parte de los centros infantiles al respecto del tema.

Cuando un niño entre los 5 y 6 años de edad, da cuenta del tránsito de la acción a la palabra en el comportamiento agresivo, es una muestra de que está interiorizando la norma social, por consiguiente, se puede entender que, los niños disminuyan conflictos entre ellos o que las respuestas a otras agresiones se solucionen hablando o manifestando su queja ante la docente.

Conclusiones

En el proceso de comunicación docente niño, falta dar sentido al “NO”, explicar el límite para que el niño se auto regule y además hay un asunto del lenguaje que puede generarles confusión (llamar padres y advertir la queja).

Las estrategias implementadas por las docentes para atender el comportamiento agresivo infantil como el regaño, la queja, pasarlo de grupo, no están conteniendo la agresividad infantil y falta reflexión por parte de la Centros Infantiles. En el ambiente del aula, a estas edades 5/6 años, la presión grupal es determinante, por eso la puesta en común que permite poner reglas, dar sentido y evaluar será necesaria en la actividad pedagógica diaria.

En la dinámica que genera la docente al interior del aula de preescolar, con los niños del grado de transición cuyas edades están comprendidas entre los 5 y 6 años, la presión grupal es determinante, por eso las asambleas o espacios destinados a poner en común las agendas diarias, son espacios propicios para plantear las reglas con sentido de tal manera que, los niños comprendan la importancia del límite y lo asuman como un compromiso grupal y en este mismo sentido, será determinante para el tránsito de la acción a la palabra, la evaluación diaria de las reglas.

Referencias bibliográficas

- Dahlberg, G., Moss, G. y Pence, A. (2005). *Más allá de la calidad de la educación infantil*. Barcelona: Grao.
- Freud, S. (1920). *Más allá del principio del placer*. Ing. Strachey (ed.), La edición estándar de Las obras psicológicas completas de Sigmund Freud (Vol. 18, pp. 1-64). Londres: Prensa Hogarth.
- Freud, S. (1.930). *El malestar en la cultura y otros ensayos*. Alianza Editorial, Madrid.
- Sáenz. (2011). *Desde la teoría a la práctica: una experiencia de articulación, Licenciada en Ciencias Biológicas, Facultad de Humanidades y Ciencias, Magister en Educación, Universidad Católica del Uruguay*. Directora y profesora de la Maestría en Didáctica de la Escuela Superior en el Instituto Universitario CLAEH.
- Vassart, M. (1997). *La agresividad de nuestros hijos*. España: Espasa-Calpe.

CAPÍTULO XXVII

DESARROLLO HUMANO EN LA EDUCACIÓN: UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN ESCOLAR EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ESTADO DE GUANAJUATO, MÉXICO

Nidia I. Ramírez Manjarrez

Dra. en Desarrollo Humano Organizacional. Docente investigadora de la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: nramirez@upgto.edu.mx.

Dolores G. Álvarez Orozco

Dra. en Administración. Docente investigadora de la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: dalvarez@upgto.edu.mx.

Verónica E. Ruíz Domínguez

Dra. en Administración. Docente investigadora de la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: vdominguez@upgto.edu.mx.

Resumen

Las instituciones de educación superior, tienen como reto el detectar y tomar medidas en materia de inclusión a la educación como lo propone Delors *et al.* (1997), es necesario identificar aquellos estudiantes en desventaja educativa, sea por bajo nivel de conocimientos de grados previos, situaciones familiares o personales, adaptación al sistema educativo, entre otros. La reprobación escolar, si no se atiende con estrategias de prevención y remediales, se le puede considerar como una forma de exclusión educativa; en una escala social, existe una propensión a desestimar o estigmatizar al estudiante que fracasa escolarmente, el bajo rendimiento del educando puede no cumplir con las expectativas del profesorado, entonces ocurre que el docente en su clase se refiera al estudiante con palabras como “burro”, “flojo”, “no eres capaz de...” en consecuencia el estudiante se siente estigmatizado, afectando su autoestima al sentirse fracasado académicamente, impactando en su nivel de desempeño. La problemática que enfrentaba la universidad sujeta de estudio, era un elevado índice de reprobación y como consecuencia un aumento en los costos de operación, por lo que se realizó una investigación en el período enero-diciembre 2018, desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. El objetivo de investigación fue medir los hábitos de estudio del estudiante en condición vulnerable antes y después de una intervención en desarrollo humano, como estrategia para la inclusión educativa. Se encontró que los hábitos de estudio como indicadores de inclusión educativa, van íntimamente relacionados a la adaptación al medio universitario, al rezago y deserción escolar, afirmando que los hábitos de estudio están estrechamente vinculados con la reprobación escolar.

Palabras clave: desarrollo humano, hábitos de estudio, inclusión.

HUMAN DEVELOPMENT IN EDUCATION: A SCHOOL INCLUSION STRATEGY IN A TOP EDUCATION INSTITUTION IN THE STATE OF GUANAJUATO, MEXICO

Abstract

Higher education institutions face the challenge of detect and address inclusion issues as proposed by Delors *et al.* (1997). Therefore, it is necessary to identify those students at an educational disadvantage situation, whether due to a low level of knowledge from previous grades, familiar and personal situations or lack of adaptation to the educational system, among others. School failure, if not treated with prevention and remedial strategies, can be considered as a form of educational exclusion. On a social context, there is a propensity to exclude or stigmatize those student who fails at school. Their poor performance may not meet the expectations of teachers, giving rise to the use of disapproval words such as: “lazy”, “you are not able to ...”, etc. Consequently the student feels stigmatized, and his self-esteem lowers because of the feeling of being academically unsuccessful, impacting on his level of performance. In this work, the problem faced by the University under study of a high rate of failure and increasing in operating costs is described. An investigation was conducted in the period January-December 2018, from a quantitative approach of descriptive scope. The research objective was to measure the study habits of students in vulnerable condition before and after an intervention in human development, as a strategy for educational inclusion. It was found that study habits as indicators of educational inclusion, are closely related to the adaptation to the university environment, educational lagging and dropout, stating that unsuitable study habits are closely linked to school failure.

Keywords: human development, inclusion, study habits.

Introducción

Las instituciones de educación superior, tienen como reto el detectar y tomar medidas en materia de inclusión a la educación como lo propone Delors *et al.* (1997), es necesario identificar aquellos estudiantes en desventaja educativa, sea por bajo nivel de conocimientos de grados previos, situaciones familiares o personales, adaptación al sistema educativo, entre otros; para adoptar políticas de atención a los de mayor riesgo académico y la generación de estrategias pedagógicas de fortalecimiento, para atender a los estudiantes en condiciones de vulnerabilidad.

Las instituciones educativas en su quehacer diario enfrentan fenómenos como el fracaso escolar y la reprobación, esta última involucra una serie de factores: familiares, psicológicos, económicos y sociales, entre otros; Viramontes, Martínez y Ordoñez (2015), comentan que en el fracaso escolar intervienen tres fenómenos directamente relacionados: el abandono de los estudios, la reprobación y el rezago educativo; los cuales afectan la continuidad y trayectoria de los estudiantes, además de impactar directamente en los indicadores de la educación superior.

La problemática que enfrentaba la Universidad Politécnica de Guanajuato (UPG) sujeta de estudio, era un elevado índice de reprobación y como consecuencia un aumento en los costos de operación. Las cifras que dio a conocer García (2018), en el informe de actividades enero-abril 2018, indicaban que el monto de inversión en educación por cuatrimestre, de cada estudiante inscrito, era de 1,700 pesos mexicanos por una asignatura. En promedio el estudiante cursaba 7 asignaturas, lo que da un costo total de 11,900 pesos mexicanos al cuatrimestre por estudiante. Durante el periodo 2015-2017 se registraron 323 bajas definitivas de alumnos que en promedio cursaban el tercer cuatrimestre, es decir, cada estudiante cursó 21 asignaturas antes de causar baja definitiva del sistema; la inversión perdida de alumnos que no concluyeron la carrera durante ese periodo fue de \$11, 531,100 pesos mexicanos, sin contar que, en algunos casos, el alumno reprobaba en más de dos ocasiones la misma asignatura. El costo de educación que el gobierno federal y estatal aportaba era significativo, sin embargo, si el estudiante no concluía la carrera, generaba una mala inversión para la federación, impactando los indicadores educativos de la IES. Por ello, se consideró fundamental la necesidad de plantear estrategias que permitieran reducir la reprobación escolar.

El reglamento general de alumnos de la Universidad Politécnica de Guanajuato (2015) en su artículo 26 menciona, cuando el alumno haya cursado una asignatura por segunda ocasión y la calificación no sea aprobatoria, entonces el estudiante podrá aplicar una evaluación especial. El artículo 27 del mismo reglamento, dice que, a los alumnos en situación de especial, no se les asignará carga académica hasta que aprueben las asignaturas, por lo que causa baja académica temporal del sistema. Para esta investigación, el estudiante en condición vulnerable, es aquel que de acuerdo a la normativa de UPG, ha reprobado una asignatura en dos ocasiones, genera baja temporal por reprobación y se encuentra en un estatus académico de situación especial.

Para Lara, González, González y Martínez (2014), la reprobación escolar se ve como una variante de exclusión educativa, el proceso comienza al categorizar al estudiante como irregular, con vistas a expulsarlo de la institución educativa, derivado del incumplimiento por parte del alumno, de las normas relativas al desempeño y a la trayectoria escolar marcadas por la institución; por otro lado en una escala social, existe una propensión a desestimar o estigmatizar al estudiante que fracasa escolarmente. De esta forma surgió el objetivo de la presente investigación; medir los hábitos de estudio del estudiante en condición vulnerable antes y después de una intervención en desarrollo humano como estrategia para la inclusión educativa.

Fundamentación teórica

No se logra la obtención de un título o nivel académico, desde el punto de vista del individuo que fracasa, Lara *et al.* (2014) consideran que el fracaso escolar se resume en la falta de cumplimiento de las metas que una institución educativa ha fijado; es una variante de exclusión educativa, cuyo proceso comienza cuando se categoriza a un estudiante como irregular, con vistas a expulsarlo de la institución, por no cumplir con las normas relativas al desempeño y a la trayectoria escolar planteadas por las Instituciones de Educación Superior (IES). A escala social, existe una propensión a desestimar o estigmatizar al sujeto que fracasa escolarmente. Por lo que, el fracaso escolar es la incapacidad del alumno para alcanzar un cierto grado de satisfacción y autorrealización personal.

El fracaso escolar genera exclusiones que marcan a los jóvenes durante toda su vida, así lo comentan Páramo y Correa (1999), causa en un nivel personal, desarraigo, soledad, carencia de rutinas, pérdida de la capacidad de negociación con otros, así como soledad social. Los estudiantes que fracasan son excluidos debido a que no recibieron una educación acorde a sus necesidades y requerimientos educativos, para Choque (2009), las instituciones buscan la homogeneidad, sin atender las necesidades y habilidades particulares de los estudiantes; las causas del fracaso escolar son multidimensionales y multifactoriales al igual que los impactos, van desde aspectos personales del estudiante como la baja autoestima, a condiciones de nivel institucional, donde el impacto es negativo como el caso de los recursos financieros, los cuales en lugar de destinarse al crecimiento de la matrícula o ser invertidos en otros servicios, se

destinan al sostenimiento de la reprobación, lo que impide el crecimiento de matrícula y afecta los indicadores de eficiencia terminal de la IES.

De igual manera Noriega y Angulo (2011), argumentan que los fenómenos de fracaso, repetición de curso o grado y deserción escolar, están asociados a ciertas alteraciones a escala individual, como modificación del temperamento, los rasgos de personalidad, el desarrollo socioeconómico, la salud física y mental de los jóvenes; estas situaciones pueden llevar a que el alumno se comporte aparentemente despreocupado por sus fracasos constantes, llegando incluso a reírse de la situación o argumentar que no tiene interés en la escuela, dando como resultado la existencia de los llamados grupos vulnerables.

Reprobación

La Secretaría de Educación Pública (2015), define que las bajas académicas, son el abandono que ocurre durante el ciclo escolar. La reprobación, es el “número de alumnos que no lograron adquirir los conocimientos o requisitos establecidos para aprobar un grado escolar” (p. 7), de esta forma entendemos que no han obtenido los conocimientos necesarios establecidos en los planes y programas de estudio de cualquier grado y curso, por lo tanto, se ven en la necesidad de repetir.

En su trabajo de investigación Torres, Osuna y Sida (2011), encuentran que el mayor índice de reprobación aparece en estudiantes del sexo masculino, que se encuentran dentro de los primeros semestres de sus carreras y que dependen económicamente de sus familias; adicionalmente, carecen de hábitos y técnicas de estudio adecuados y requieren de tutorías individuales o grupales que les faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ende, los estudiantes que manifiestan dichas condiciones presentan una vulnerabilidad evidente, reflejada en las deficiencias académicas, mínimas destrezas en el estudio e incluso pueden enfrentar dificultades familiares.

Ahora bien, los alumnos de bajo rendimiento muchas veces están desmotivados para el estudio y sienten el fracaso en su intento por concluir su carrera. Núñez y Fontana (2009), plantean que es necesario planificar las situaciones de enseñanza, de tal manera que el alumno aprenda desde el éxito y no del fracaso, crear un clima afectivo,

estimulante y de respeto, así como envolver a los estudiantes en una amplia variedad de actividades donde se fomente la participación, el trabajo cooperativo y el uso de diversos materiales didácticos.

El profesor mide el nivel de eficacia de los estudiantes a través de la acreditación de las asignaturas, por lo que, si el estudiante no cumple con las expectativas del profesorado, entonces ocurre que el profesor en su clase se refiera al estudiante mediante el uso de palabras como “burro”, “flojo”, “no eres capaz de...” en consecuencia el estudiante se siente estigmatizado, afectando su autoestima al sentirse fracasado académicamente e impactando en su desempeño.

Alumno vulnerable

Para entender el sentido de estudiante en condición vulnerable que la presente investigación aborda, se consideró la definición propuesta por Espinoza, Loyola, Castillo y González (2012), los cuales establecen que la definición de vulnerabilidad se refleja en la experiencia escolar del estudiante por la dificultad para cumplir con los criterios educativos, el bajo rendimiento académico y el autoritarismo docente, también incluye factores extra-escolares, como la situación socioeconómica y el contexto familiar del joven. Silva y Jiménez (2015), lo describen como, aquel que enfrenta una adaptación difícil a la dinámica y a las exigencias académicas como falta de hábitos de estudio, bajo desempeño, que merma su motivación y compromiso, todo ello atravesado por falta de acompañamiento institucional.

Para Noriega y Angulo (2011), el estudiante en riesgo o vulnerable es aquel que tiene altas probabilidades de fracasar académicamente. Se considera con mayor riesgo a aquel estudiante que es el primer miembro en su familia en acceder a la formación universitaria; es el menos preparado para enfrentar los retos de la universidad. Los alumnos con problemática escolar pueden presentar sentimientos de inferioridad, repercutiendo seriamente en su autoestima. Es posible prevenir la reprobación del estudiante en condición vulnerable, si cuenta con la motivación y el apoyo en diferentes momentos de crisis a lo largo de su trayectoria académica, por lo tanto, las acciones que las IES brinden al estudiante, será un sustento para reforzar la creencia de sus talentos.

Desarrollo humano en la educación

La educación actual, pretende fortalecer el desarrollo integral y lograr la plenitud humana a través de la educación centrada en el alumno, donde éste posee un rol más activo, más espontáneo y creador. El significado de la palabra educar “viene del latín *ed-ducere* que significa sacar de dentro” (Méndez, 2007, p. 23), podemos decir que la educación no se limita al campo de la instrucción, sino que, además, atiende las necesidades fundamentales de todo ser humano hacia la autorrealización. Educar, es parte fundamental del desarrollo humano, porque permite que la persona descubra sus potencialidades y logre su desarrollo personal.

La relación del desarrollo humano con la educación, Molerio, Otero y Nieves (2007), comentan que su concordancia radica en el papel activo del individuo que es educado y la IES que ofrece ambientes facilitadores para orientar el aprendizaje del estudiante; en estos se le permite, aprender a vivir consigo mismo y con los demás, afrontar la vida promoviendo el autocuidado, la salud integral, la capacidad de conocerse a sí mismo, mejora de la autoestima, desarrollando la voluntad y dando sentido a la vida, enfrentado positivamente las situaciones que se le presentan y venciendo sus problemas, frustraciones, estrés y fracasos.

Para esta investigación el desarrollo humano se fundamenta en el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers, de acuerdo a Lafarga (2016), las condiciones interpersonales detonantes del potencial humano son la empatía, la congruencia y la actitud positiva incondicional. De esta manera, el ser humano es considerado como un ser único e irreplicable, responsable de la promoción de su propio crecimiento biopsicosocial y del de los demás. Son en estas tres condiciones en las que se fundamentó la intervención en desarrollo humano como estrategia para la inclusión educativa, dado que al estudiante en condición vulnerable se le brindó una atención con empatía, tratando de entender qué sentía, como vivía su experiencia como estudiante vulnerable; se creó un ambiente de respeto, sin estigmatizar o señalar su situación, así mismo, el actuar de los facilitadores fue con un alto grado de congruencia.

Hábitos de estudio

En las instituciones educativas las técnicas y los hábitos de estudio son parte de los problemas de deserción y rezago de los universitarios, afectando el rendimiento

escolar. Para Román, Sotelo y Aguilar (2016), las causas de dichas problemáticas son multifactoriales, sin embargo, la constante en las investigaciones que abordan esta problemática, coinciden en que los inadecuados perfiles de ingreso y la falta de hábitos de estudio, son los de mayor incidencia en la afectación del éxito académico y profesional.

Gordillo, Román y Franco (2016), argumentan que cuando el estudiante ingresa a la universidad con deficientes hábitos de estudio, lo conduce al rezago en sus materias, baja eficiencia terminal y en muchos casos su deserción. Bajo esta premisa entendemos que los hábitos de estudio, son esenciales en el proceso de enseñanza aprendizaje, porque a través de estos, el estudiante logra un perfil cognitivo satisfactorio, que le permite mayor facilidad para integrarse al proceso educativo.

Existen múltiples definiciones de hábitos de estudio, según lo considerado por Montes (2012), este define los hábitos de estudio como “el conjunto de actividades que pone en práctica cada persona cuando estudia. Son importantes para sobrevivir en el sistema universitario y alcanzar un buen rendimiento académico” (p. 97). Así mismo, para García, Gutiérrez, y Condemaría (2010), mencionan que “el hábito de estudio es la repetición del acto de estudiar, realizado bajo condiciones ambientales de espacio, tiempo y características iguales” (Pág. 17). Acevedo, Torres y Tirado (2015), comentan que las formas de enfrentar el quehacer diario del estudiante le implican mostrar interés por aprender y organizar eficientemente sus tiempos, espacios, técnicas y métodos para estudiar.

En el marco de las políticas públicas, se considera que una medida para incluir a los estudiantes de bajo desempeño académico es medir los hábitos de estudios, dado que se pueden identificar las características con las que el estudiante lleva su proceso de aprendizaje, por ejemplo, si estudia con la televisión y el radio encendidas al mismo tiempo, o bien, si estudia en ambientes faltos de orden, si dedica tiempo para repasar, o bien, si lo que influye en su desempeño es la forma de enseñanza del profesor; con la información recabada las instituciones pueden diseñar estrategias que permitan la inclusión de estudiantes en condición vulnerable.

Metodología

La investigación se realizó en el período enero-diciembre 2018, desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. La hipótesis de investigación es Hi 1: La intervención en desarrollo humano eleva el puntaje en los hábitos de estudio del estudiante. Ho1: La intervención en desarrollo humano no eleva el puntaje en los hábitos de estudio del estudiante.

La intervención en desarrollo humano, consistió en una estrategia de acompañamiento para el estudiante en condición vulnerable, bajo la visión humanista que propone Vargas (2015), afirma que los seres humanos tienen la capacidad de resolver sus problemas si encuentran las condiciones para enfocarse en ellos y desarrollar su potencial creativo. La mayor parte de los problemas humanos no conciernen a la psicopatología, sino al campo de las relaciones humanas, la comunicación y al manejo de las emociones y los sentimientos. Tal es el caso de la realidad del estudiante en condición vulnerable, para quien la reprobación académica, es una situación que no representa una patología, que requiere de una intervención psicoterapéutica, se abordó desde la vivencia de un proceso reflexivo, de contacto emocional, de apoyo para tomar decisiones, con la finalidad de que se atreviera a enfrentar los conflictos educacionales que la situación académica demandaba y de su propia experiencia.

Dicha intervención humanista se basó en cuatro perspectivas teóricas: movimiento Desarrollo del Potencial Humano (DPH) encabezado por Lafarga y Gómez del Campo (2011); enfoque centrado en la persona de Carl Rogers aplicado a la educación por González (2008); la técnica de círculos de aprendizaje interpersonal (CAI) de Michel y Chávez (2005) y el enfoque Gestalt de Fritz Perls Castellá (2017). Estas teorías se utilizaron con la finalidad de crear un entorno que permitiera aplicar el desarrollo humano en el entorno educativo. La intervención en desarrollo humano se llevó a cabo en una sesión semanal con duración de dos horas, durante ocho semanas; el objetivo era que el estudiante conociera los factores que intervienen en el estudio y fuera capaz de integrar las técnicas de estudio para aplicarlas en los temas de la asignatura reprobada, de esta forma gestionar su autoaprendizaje.

Los sujetos de estudio fueron 252 estudiantes de nivel universitario, se trabajó con un solo grupo, el cual se conformó por estudiantes que reunieran la característica de

estar de baja temporal por reprobación de materias durante el período enero-diciembre 2018. La viabilidad de la investigación permitió trabajar de manera censal y no muestral, por lo que no se realizó cálculo de muestra. La medición de los hábitos de estudio se realizó en dos momentos pre test (antes de la intervención humanista) y post test (una semana después de finalizada la intervención).

El instrumento que se utilizó fue el inventario de hábitos de estudio (IHE) traducido originalmente por Soto, creado por Wrenn, Eagle y Whright, (citados por Román, Gordillo y Franco, 2011). La versión que se utilizó es la adaptada por García, Gutiérrez y Condemaría (2010), consta de 39 ítems cuyas respuestas son dicotómicas (Si / No). De acuerdo a Román *et al.*, (2015), el IHE trata de medir ocho dimensiones relacionadas con: ambiente físico, estado fisiológico, distribución de tiempo, lectura, técnicas de estudio, preparación de pruebas, concentración y actitud hacia el estudio. La confiabilidad del instrumento señala un Alfa de Cronbach de 0.84, indicando consistencia y confianza en la prueba.

Para la operacionalidad de los hábitos de estudio se construyó una escala basada en lo propuesto por García, Gutiérrez, y Condemaría, (2010) y Gordillo, Román y Franco, (2016), se establecieron las escalas y los puntajes de hábitos de estudio, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Ponderación para el Inventario de Hábitos de Estudio.

Porcentaje	100%	Del 99 al 75%	Entre el 74 y 50%	Menos del 50%
Puntuación obtenida	39 aciertos	38 a 30 aciertos	29 a 20 aciertos	19 a 0 aciertos
Escala	Excelentes hábitos de estudio	Buenos hábitos de estudio	Mínimos hábitos de estudio	Insuficientes hábitos de estudio

Fuente: adaptado de García, Gutiérrez y Condemaría, 2010 y Gordillo, Román y Franco, 2016).

La recolección de datos se realizó de forma colectiva, formando tres grupos, uno por cuatrimestre, a través de sesiones grupales; el instrumento de recolección se entregó impreso, las instrucciones fueron leídas en voz alta, si el estudiante tenía dudas se auxiliaba para resolverlas. El procesamiento de la información se realizó mediante el uso del paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) por sus siglas en inglés, versión 22.0.

Análisis de resultados

Se obtuvo que el nivel de hábitos de estudio de los 252 participantes antes de la intervención se ubicaba principalmente en un nivel de mínimos 57% e insuficientes 37%; presentando cambios en los resultados después de la intervención, donde el nivel de excelentes tiene una participación del 14% y el nivel bueno subió a 48%, como se observa en la figura 1.



Figura 1. Nivel de hábitos de estudio.

Fuente: elaboración propia (2019).

Los resultados por cada dimensión se muestran a continuación; la dimensión ambiente físico, señala en la figura 2, en pre-test 68.7% de los alumnos contaba con un espacio físico inadecuado para estudiar (37.7% insuficiente y 31% mínimo), solo el 31.3% poseía espacios buenos y excelentes. Posterior a la intervención, el porcentaje de alumnos que manifestaron contar con excelentes y buenos espacios para estudiar representaron el 67.9%, de tal manera que solo el 32.1% continuaron mencionando tener un espacio físico inadecuado.

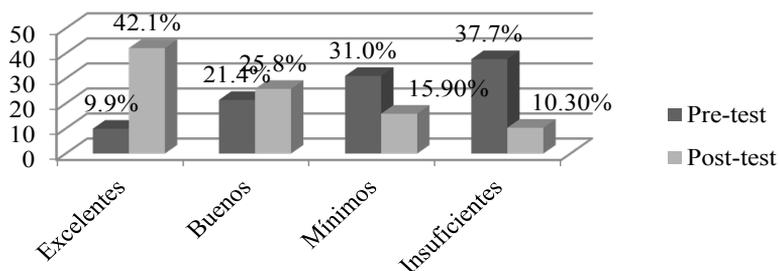


Figura 2. Dimensión ambiente físico.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión estado fisiológico. En la figura 3, se observa que antes de la intervención el 69.1 % de los estudiantes reportó mínimo e insuficiente su estado orgánico. Posterior a la intervención, sólo 29% continuó presentando este estado, mientras que el 71% manifestó contar con un estado fisiológico excelente y bueno.

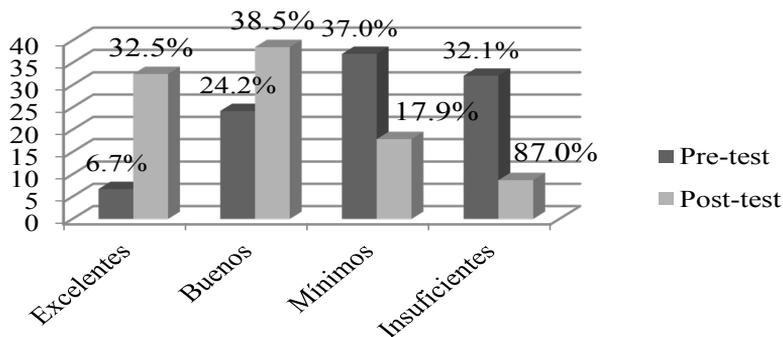


Figura 3. Dimensión estado fisiológico.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión distribución de tiempo: la figura 4, hace evidente que antes de la intervención, el 76.6% (53.2%, 23.4%) de los estudiantes contaban con un nivel insuficiente y mínimo para distribuir su tiempo. Después de la intervención, se aprecia un contraste en los resultados, se obtuvo que 77.9% manifestó tener un nivel de excelentes hábitos en la distribución de su tiempo para estudiar; solo 4.2% presentó un nivel de mínimos e insuficientes.

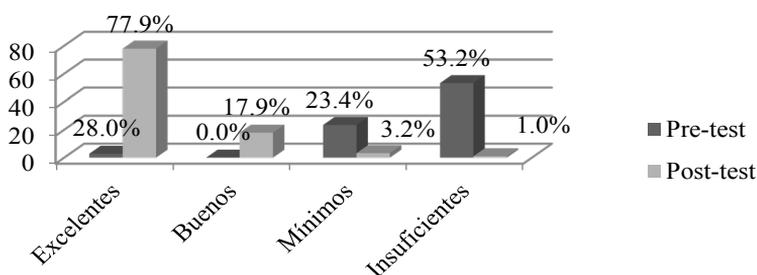


Figura 4. Resultados dimensión distribución del tiempo.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión lectura: la figura 5, muestra que previo a la intervención y a diferencia de las dimensiones anteriores, los estudiantes mostraron hábitos de lectura excelentes y buenos 65%. Después de la intervención, el 93% exhibió buenos y excelentes hábitos de estudio, por lo que hubo un incremento del 28% en esta dimensión.

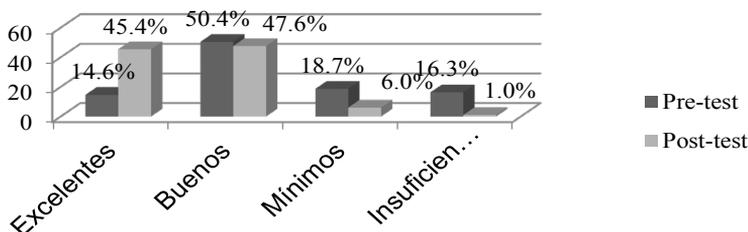


Figura 5. Resultados dimensión lectura.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión técnicas de estudio: la figura, 6 muestra que antes de la intervención el 81.3% (45.6%, 35.7%) de los alumnos se ubicó en buenos y excelentes sus hábitos para ejecutar técnicas de estudio; después de la intervención el 95.8% (77.9%, 17.9%) lograron obtener buenos y excelentes hábitos en esta dimensión.

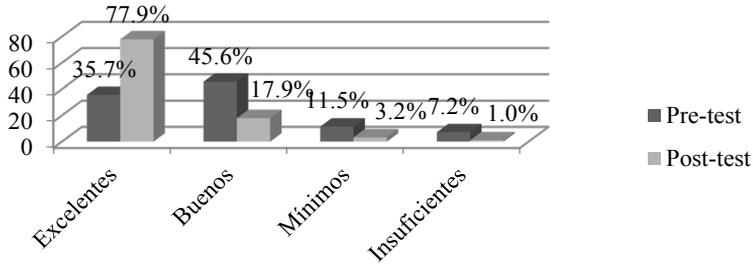


Figura 6. Resultados dimensión técnicas de estudio.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión preparación de pruebas: como puede verse en la figura 7, el resultado del pre-test indica que el 62.7% (54%, 8.7%) puntuó en un nivel de buenos y excelentes hábitos para preparar sus pruebas académicas. En el post-test aumentó el porcentaje, obteniendo que el 93% (45.6%, 47.4%) de los estudiantes calificó en un nivel de buenos y excelente.

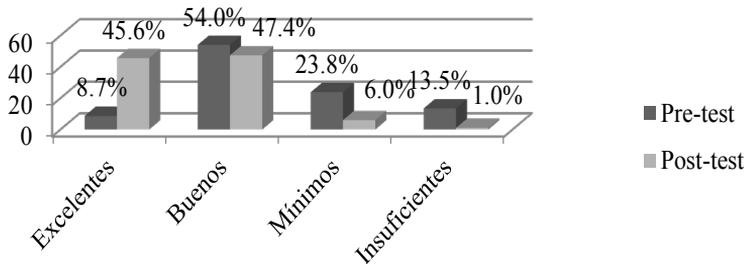


Figura 7. Preparación de pruebas.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión concentración: como muestra la figura 8, en pre-test apenas la mitad 50.8% (40.5%, 10.3%) de los alumnos obtuvieron un nivel bueno y excelente de concentración; en el post-test se elevó a 89% (45%, 44%) de los estudiantes que se ubicaron en un nivel excelente y bueno.

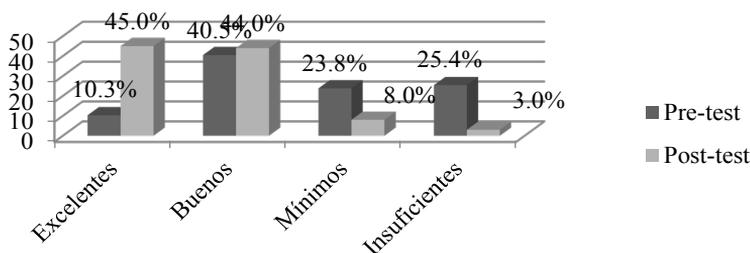


Figura 8. Resultados dimensión concentración.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dimensión actitud hacia el estudio: en la figura 9, se muestra que en pre-test el 75% (54%, 21%) de los estudiantes presentaron un nivel bueno y excelente de actitud hacia el estudio; el resultado del post-test indica un incremento, el 96.8% (59.5%, 37.3%) de los estudiantes se ubicaron en un nivel excelente y bueno.

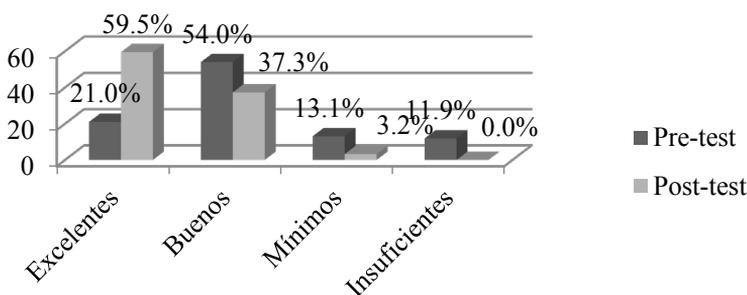


Figura 9. Resultados dimensión actitud hacia el estudio.

Fuente: elaboración propia (2019).

Dado que los datos no provienen de una distribución normal, se utilizó la prueba no paramétrica de los rangos con signos de Wilcoxon para comprobar la hipótesis de estudio. En la tabla 10, se observa el nivel de significancia ($p=0.000$), con un margen de error ($Z=-13.771$, el resultado afirma la aceptación de la hipótesis de investigación H1, la cual establece que la intervención en desarrollo humano aumenta significativamente el puntaje en los hábitos de estudio del estudiante.

Tabla 10. Prueba de los rangos con signos de Wilcoxon para hábitos de estudio.

Hábitos de estudio	N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Nivel de significancia
Rangos negativos	0	0.00	0.00		
Post-test - Rangos positivos	252	126.50	31878.00	-13.771	0.000
Empates	0	-----	-----		
Total	252	-----	-----		

Fuente: elaboración propia (2019).

Conclusiones

El discurso del docente frente al estudiante en condición vulnerable, puede marcar la diferencia; cuando el profesor incita al estudiante a ver sus fracasos académicos, como resultado de un grupo de factores controlables y sustituye sus pensamientos negativos por otros más positivos, es posible que contribuya para que el estudiante modifique la percepción sobre sí mismo. Es posible prevenir la reprobación del estudiante en condición vulnerable, si cuenta con la motivación y el apoyo en diferentes momentos de crisis a lo largo de su trayectoria académica, por lo tanto, las acciones que las universidades brinden al estudiante, será un sustento para reforzar la creencia de sus talentos.

Se concluye que la intervención en desarrollo humano aplicado en la educación, permitió al grupo de estudiantes en condición vulnerable, mostrar disposición a la autorrealización con tendencia al crecimiento; conocer que su nivel de motivación interna los impulsó a prepararse; experimentaron el éxito y el fracaso como medios de aprendizaje significativo, así mismo, tomaron acciones respecto a su situación escolar

al elevar el nivel de hábitos de estudio; también se permitieron sentir y manejar sus sentimientos de enojo y frustración que la situación académica les generaba.

En esta investigación se encontró que los hábitos de estudio como indicadores de inclusión educativa, van íntimamente relacionados a la adaptación al medio universitario, al rezago y deserción escolar, afirmando que los hábitos de estudio están estrechamente vinculados con la reprobación escolar.

Los hallazgos encontrados en esta investigación señalan el cumplimiento de la hipótesis planteada, dado que tras una intervención en desarrollo humano se elevó el nivel de hábitos de estudio; obteniendo que las dimensiones con mayor incremento fueron: distribución del tiempo subió 11.4 veces y preparación de pruebas subió 5.24 veces; con moderado incremento son: estado fisiológico creció 4.85 veces; concentración creció 4.38 veces y ambiente físico creció 4.25 veces; con menor crecimiento, aunque prácticamente duplicaron su valor, ya que: la actitud hacia el estudio aumentó 2.83 veces; ectura aumentó 2.39 veces y técnicas de estudio aumentó 2.18 veces.

Se confirma, además, que guiar al estudiante universitario a plantear estrategias de estudio, del manejo del tiempo, trabajar de manera colaborativa y fomentar la participación activa en clase son acciones que influyen en el desempeño académico.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, D., Torres, J. y Tirado, D. (2015). *Análisis de los hábitos de estudio y motivación para el aprendizaje a distancia en alumnos de ingeniería de sistemas de la Universidad de Cartagena, Colombia*. *Revista Scielo*, 8(5). DOI: 10.4067/S0718-50062015000500007.
- Castellá, N. (2017). *El campo en terapia Gestalt*. [Tesis de licenciatura]. Universidad de Almería. Recuperado http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/6561/14839_El%20campo%20en%20Terapia%20Gestalt.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Choque, R. (2009). *Ecosistema educativo y fracaso escolar. Revista Iberoamericana de educación, 49(4)*. Recuperado de <http://rieoei.org/2967.htm>.
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F. *et al.* (1997). *La educación encierra un tesoro*. México: Dower.
- Espinoza, O., Loyola, J., Castillo, D. y González, L. (2012). *Estudiantes vulnerables y sus itinerarios educativos en el sistema escolar municipal en Cerro Navia: Implicancias para la permanencia y la deserción. Revista Intersecciones Educativas*. Recuperado de http://www.cie-ucinf.cl/download/articulos_del_cies/Estudiantes%20Vulnerables%20y%20sus%20itinerarios%20Espinoza%202012.pdf
- García, H. (2018). *Informe de actividades enero-abril 2018*. Universidad Politécnica de Guanajuato. Recuperado de http://www.upgto.edu.mx/docs/trans/infrec/ene_abr_15.pdf.
- García, C., Gutiérrez, M. y Condemaria, E. (2010). *A estudiar se aprende*. (2ª. Ed). México: Alfa omega.
- González, A. (2008). *El enfoque centrado en la persona: aplicaciones a la educación*. (3ª ed.). México: Trillas.
- Gordillo, A., Román, J. y Franco, R. (2016). *Diagnóstico sobre hábitos de estudio con que egresan los estudiantes de los programas educativos de la facultad de contaduría y administración, campus I de la UNACH*. Trabajo presentado en XVIII Congreso internacional sobre innovaciones en docencia e investigación en ciencias económico administrativas. Universidad Autónoma de Chiapas. Recuperado www.fca.uach.mx/apcam/2016/02/02/PONENCIA_67_UNACH-CI.pdf
- Lafarga, J. (2016). *Desarrollo Humano: crecimiento personal*. (2ª. Ed.). México: Editorial Trillas.

- Lafarga, J. y Gómez del Campo, J. (2011). *Desarrollo del potencial humano, volumen 4*. (2ª. ed.). México: Trillas.
- Lara, B., González, A., González, M. y Martínez, M. (2014). *Fracaso escolar: conceptualización y perspectivas de estudio*. *Revista de Educación y Desarrollo, Centro Universitario de Ciencias de la Salud Universidad de Guadalajara*, (30). Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/30/RED30_CompletaVF.pdf.
- Méndez, M. (2007). *Propuesta de un modelo educativo de desarrollo humano para adolescentes de preparatoria*. [Tesis de maestría]. Universidad Iberoamericana. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014813/014813.pdf>.
- Michel, S. y Chávez, R. (2005). *El maestro facilitador*. (3ª. Ed.). México: Ediciones Cipremex.
- Molerio, O., Otero, I. y Nieves, Z. (2007). *Aprendizaje y desarrollo humano*. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de www.rieoei.org/deloslectores/1901Perez.pdf.
- Montes, I. (2012). *Investigación longitudinal de los hábitos de estudio en una cohorte de alumnos universitarios*. *Revista Lasallista de investigación*, 9(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v9n1/v9n1a10>.
- Murrieta, R., Galindo, M. y León, J. (2014). *Hábitos de estudio en alumnos normalistas y su incidencia en el rendimiento académico*. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. Recuperado de <http://pag.org.mx/index.php/PAG/article/viewFile/199/247>.
- Noriega, M. y Angulo, B. (2011). *El fracaso escolar universitario*. *Revista Perspectivas Docentes*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, (47). Recuperado de <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/viewFile/564/470>.

- Núñez, M. y Fontana, M. (2009). *Competencia socioemocional en el aula: características del profesor que favorecen la motivación por el aprendizaje en los alumnos de enseñanza secundaria obligatoria*. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20(3), pp. 257-269. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117337>.
- Páramo, G. y Correa, C. (2012). *Deserción estudiantil*. Universitaria. *Revista Universidad EAFIT*, 35(114). 65-78. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1075>.
- Román, J., Franco, R. y Gordillo, A. (2015). *Hábitos de estudio en egresados de contaduría. Caso UNACH*. Trabajo presentado en XVIII Congreso Internacional en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas. Recuperado de <http://apcam.org.mx/assets/habitos-de-estudio.pdf>.
- Román, J., Gordillo, A. y Franco, R. (2011). *Caracterización de egresados, rasgos que identifican a estudiantes de tres cohortes de la FCA, CI de la UNACH*. Trabajo presentado en el XIV Congreso internacional sobre innovaciones en docencia e investigación en ciencias económico administrativas. Recuperado <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/07/Ponencia%2083-UACHis-CI.pdf>.
- Román, J., Sotelo, H. y Aguilar, D. (2016). *Hábitos de Estudio en Egresados de Administración de la Universidad Autónoma de Chiapas*. *Revista Global de negocios*, 4(5). 15-26. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rnengo/rgn-v4n5-2016/RGN-V4N5-2016-2.pdf>.
- Secretaría de Educación de Guanajuato. (2015). *Lineamientos para la formulación de indicadores educativos*. Recuperado http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/Normativa/Lineamientos_para_la_formulacion_de_indicadores_educativos.pdf.
- Silva, Y. y Jiménez, A. (2015). *Estudiantes de contextos vulnerables en una universidad de élite*. *Revista de la educación superior*. 3(175). 95-119. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista175_S3A4ES.pdf.

Torres, E., Osuna, C. y Sida, P. (2011). *Reprobación en las carreras del área de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Baja California, México*. Revista Educación y Humanismo, 13(21), 34-50. Recuperado de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/ojs/index.php/educacion/article/view/902>.

Universidad Politécnica de Guanajuato. (2015). *Reglamento General de Alumnos de la Universidad Politécnica de Guanajuato*. Recuperado de http://www.upgto.edu.mx/docs/normatividad/reg_alumnos.pdf.

Vargas, J. (2015). *Acompañamiento psicológico una visión humanista*. México: Trillas.

Viramontes, O., Martínez, E. y Ordoñez, A. (2015). *Análisis de factores de reprobación en alumnos de la carrera de contador público en la FCA UACH*. Trabajo presentado en XVII Congreso internacional sobre innovaciones en docencia e investigación en ciencias económico administrativas. Recuperado de http://www.fca.uach.mx/apcam/xvi_congreso/2015/02/24/P113_UACH.pdf.

CAPÍTULO XXVIII

BENEFICIOS DE LA NEUROGERENCIA PARA EL DOCENTE EN LAS UNIVERSIDADES COLOMBO- VENEZOLANAS

Edison Enrique Perozo Martínez

Universidad de La Guajira. Correo electrónico: eeperozom@uniguajira.edu.co.

Sulmira Patricia Medina Payares

Universidad de La Guajira. Correo electrónico: sulmirapmedinap@uniguajira.edu.co.

Ángel Alberto Nava Chirinos

Universidad Nacional Experimental, “Rafael María Baralt”. Correo electrónico: angelnavach66@hotmail.com.

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar los beneficios de la neurogerencia para el docente en las universidades colombo- venezolanas, para lo cual se establecieron los criterios para seleccionar las universidades quedando para esta investigación la Universidad de La Guajira por Colombia y la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, por Venezuela. El basamento teórico se fundamentó en las teorías aportadas por autores como; Kandel, Schwartz y Jessell (1997), Sutil (2013), Braidot (2014), entre otros. Atendiendo la problemática de las universidades que dentro de la planta de docentes un número considerable de ellos, está formado para orientar la gerencia en empresas. Esta situación permitió a los investigadores asumir esta problemática desde la diferencia entre la estrategia didáctica y la gerencial, razón por la cual fue necesario asumir la Neurogerencia desde la Neuroplasticidad, vinculando a esta lo relacionado con la adaptación al cambio y la generación del conocimiento y las Neuronas espejos, relacionadas con la empatía emocional y la cognitiva. Para ello, se utilizó una metodología descriptiva de campo con diseño no experimental, transaccional. La población representada por 400 docentes de las universidades objeto de estudio, cuya muestra intencional fue de 54 docentes que cumplieron con los criterios fijados por los investigadores para la selección. Se utilizó, la técnica de la encuesta mediante un instrumento de 24 ítems con alternativas múltiples en escalas tipo Licker, la confiabilidad se midió mediante Alfa de Cronbach con valor de 0.91, determinándose altamente confiable. Las reflexiones finales concluyen que aun cuando la teoría de la neurogerencia refleja experiencias exitosas en los gerentes, el docente estudiado no realiza aportes desde su experiencia gerencial para su proceso de enseñanza, por lo tanto la neurogerencia no representa un beneficio para el docente, desde este estudio.

Palabras clave: docentes, neurogerencia, neuroplasticidad, neuronas espejos, universidades.

BENEFITS OF NEUROMANAGEMENT FOR TEACHERS IN COLOMBIAN-VENEZUELAN UNIVERSITIES.

Abstract

The purpose of the research was to determine the benefits of neuromanagement for teachers in Colombian-Venezuelan universities, for which the criteria for selecting universities were established, leaving for this research the University of La Guajira for Colombia and the National Experimental University “Rafael María Baralt”, for Venezuela. For which the theories contributed by authors such as; Kandel, Schwartz and Jessell (1997), Sutil (2013), Braidot (2014), among others. In response to the problems of universities that, within the teaching staff, a considerable number of them are trained to guide business management. This situation allowed researchers to assume this problem from the difference between the didactic and management strategy, which is why it was necessary to assume Neuro-Management from Neuroplasticity, linking to this related to the adaptation to change and the generation of knowledge and Neurons. mirrors, related to emotional and cognitive empathy. For this, a descriptive field methodology with non-experimental, transactional design was used. The population represented by 400 teachers from the universities under study, whose intentional sample was 54 teachers who met the criteria set by the researchers for selection. The technique of the survey was used using a 24-item instrument with multiple alternatives on Licker-type scales. Reliability was measured using Cronbach’s Alpha with a value of 0.91, being highly reliable according to Ruiz (2012). The final reflections conclude that even though the theory of neurogerencia reflects successful experiences in managers, the teacher studied does not make contributions from his managerial experience to his teaching process, therefore the neurogerencia does not represent a benefit for the teacher, since this study.

Keywords: neuromanagement, neuroplasticity, mirror neurons, teachers, universities.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

Luego de la revolución industrial, el mundo de los negocios se mantiene en constantes cambios, que sin duda, los más ocupados en adaptarse a estos, son las empresas que luchan por conquistar los mercados con demandas de estándares para su incorporación, los cuales aumentan de manera acelerada.

Es importante resaltar que los cambios provocados por esta revolución, han dado paso a los nuevos paradigmas necesarios para el manejo de las empresas, las cuales iniciaron con un modelo mecanicista donde la estructura y procesos se soportan en lo lineal, controlada, reactivos y lo previsible; donde todas las piezas se engranan por lo que es más fácil en este paradigma seguir las instrucciones, considerando lo señalado por Sutil (2013); se puede afirmar que los estilos para la gerencia de estas empresas, fueron caracterizados a través de la necesidad, para el momento, de emplear a personas que respondieran a este criterio mecanicista; de allí el papel que juega el sistema educativo de un país, el cual será el garante de orientar un modelo de formación para satisfacer la demanda de las empresas para ese momento.

En ese sentido, lo anterior permite asumir dos aspectos importantes para esta investigación como lo son la gerencia y la educación, variables que a partir de esta revolución se suman para lograr la complementariedad en los nuevos paradigmas que surgen producto de los mercados orientados a la globalización. Considerando que desde la revolución industrial hasta la fecha los sistemas educativos en Venezuela y Colombia se manejan con la misma metodología orientada a formar empleados para las empresas; desde esta posición los investigadores considerando que la evolución de la gerencia desde lo teórico-práctico, en el sector empresarial se pudiera incorporar como un elemento del docente para su proceso de enseñanza en el sector universitario.

No obstante, para fusionar estas dos variables (gerencia y educación), es necesario considerar la posición de Kandel, Schwartz y Jessell (1997), en cuanto a la neurociencia para ellos es el conjunto de ciencias cuyo sujeto de investigación es el sistema nervioso con particular interés en cómo la actividad del cerebro se relaciona con la conducta y el aprendizaje. El propósito general de la neurociencia, declaran, es entender cómo el encéfalo produce la marcada individualidad de la acción humana. Ahora bien, desde este argumento se vincula la neurogerencia para hablar sobre los beneficios que ofrece al docente universitario en el proceso de enseñanza.

En el mismo orden de ideas, se presenta la definición sobre la neurogerencia según Sutil (2013), quien la considera como herramienta de la neurogerencia debido a que en ella se sustenta el estudio del comportamiento del hombre, fundamentadas en el campo

de la neuroplasticidad, neurogénesis y las neuronas espejos, las cuales determinan el comportamiento, así como la manera en que sienten las personas.

Con relación a lo descrito, se puede observar que tomando en cuenta los beneficios logrados por las empresas a través de la aplicación de la neurogerencia, y considerando que esta herramienta puede ser de aportes significativos para el docente en el aula; esta apreciación de los investigadores se soportan en la realidad de la universidad venezolana y colombiana en el hecho de que un número considerable de docentes son más del área empresarial que los formados para impartir la docencia. Es por ello, que si este es el caso las universidades deben acoger la experiencia de los profesionales desde la práctica gerencial y que estas sean puestas en prácticas en el aula. Situación que pudiera favorecer a los estudiantes tomando en cuenta los elementos que toca la neurogerencia para la educación.

Razón por la cual, la actitud del docente, puede constituirse en un elemento potencial e indispensable no solo para el mantenimiento del equilibrio funcional de los estudiantes sino también para la institución donde labora; además para el desarrollo de estrategias cognitivas que le permitan alcanzar el éxito al momento de accionar el proceso de enseñanza, que lo orienten a adquirir ventajas competitivas en la sociedad del conocimiento para ocupar una posición privilegiada en las instituciones educativas que atienden los requerimientos de las necesidades sociales.

En virtud de esta problemática que pudiera ser causada por las limitaciones del docente en cuanto al dominio de estrategias para ejercer el control en el aula, la situación se refleja en la capacidad para responder oportunamente a los eventos inesperados ocasionados por los alumnos; lo cual evidencia que el docente no domina sus emociones frente a los estudiantes. Por lo tanto el propósito de esta investigación consiste en determinar los beneficios de la neurogerencia para el docente en las universidades colombo- venezolanas.

Justificación

Escribir sobre la aplicación de la neurogerencia en el contexto universitario representa un desafío interesante para el manejo de la realidad generada por la globalización; es

por eso que a través de este estudio se conoció el beneficio de la neurogerencia para el docente que no tiene la formación pedagógica, por eso interesa entonces ver el aporte desde su acción gerencial puesta en práctica en el aula, para eso fue necesario abordar la neuroplasticidad y las neuronas espejos, bases fundamentales de la neurogerencia.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque asienta de manifiesto teorías sobre la variable neurogerencia, en tal sentido este estudio cuenta con aspectos como la empatía, la generación de conocimiento, la empatía emocional y cognitiva que justifican su importancia, bajo un contexto científico, a tal fin, contribuye al incremento del conocimiento; facilitará la indagación sobre la neurogerencia como estrategia docente, considerando que la gerencia es actitud de vida; de igual forma se facilita a la sociedad del conocimiento la literatura sobre la misma.

Referencia teórica

La teoría que se presenta en esta investigación permitió indagar sobre los beneficios de la neurogerencia para el docente universitario en el proceso de enseñanza; tomando en cuenta que en las universidades objeto de estudio un número representativo de sus docentes activos tienen la experiencia gerencial, pero no cuenta con la formación pedagógica, lo cual representó para esta investigación una arista importante que permitió su orientación en función de los beneficios de la neurogerencia, a partir de la neuroplasticidad asociada con la adaptación al cambio y la generación del conocimiento, así como también las neuronas espejos relacionadas con la empatía emocional y cognitiva; estas dimensiones propias de la neurociencia al ser manejadas de forma adecuada por el docente; éste, logrará mejorar su estrategia como gerente de aula, lo cual además le permite ofrecer acompañamiento permanente a sus estudiantes para facilitar la comprensión del conocimiento que él, debe transferir en su proceso de enseñanza, de tal manera que el estudiante pueda captar con facilidad lo que necesita aprender. En este sentido, se desarrollarán las teorías a partir de sus autores y se fijará posición de los investigadores.

Neurogerencia

Atendiendo lo señalado por Sutil (2013), las investigación que han sido realizadas desde el área de estudio de las neurociencias avalan el terreno de su utilización como

herramienta interna del neuromaneger debido a que en ella se sustenta el estudio del comportamiento del hombre, por cuando se fundamenta en el campo de la neuroplasticidad, neurogénesis y las neuronas espejos, las cuales determinan el comportamiento, así como la manera en que sienten las personas. Sin embargo, para este estudio no se tomará en cuenta la neurogénesis debido a su complejidad para determinarla en la práctica.

Los autores, Braidot (2014) y Sutil (2013), coinciden al señalar como herramientas de la neurogerencia los fundamentos de la neurociencia en el estudio del cerebro y del sistema nervioso. Concuerdan además, en establecer como herramientas: la neuroplasticidad, neurogénesis y las neuronas espejos.

Para efectos de la presente investigación se fija posición con los planteamientos de Sutil (2013), al establecer como herramientas de la neurogerencia: la neuroplasticidad, y las neuronas espejos, las cuales fueron tomadas como las dimensiones a fin de dar respuesta a los indicadores: adaptación al cambio. Generación de conocimiento, empatía emocional y cognitiva.

Neuroplasticidad

De acuerdo a Garcés y Suárez (2014), la neuroplasticidad es la potencialidad del sistema nervioso de modificarse para formar conexiones nerviosas en respuesta a la información nueva, la estimulación sensorial, el desarrollo, la disfunción o el daño. En general, la neuroplasticidad suele asociarse al aprendizaje que tiene lugar en la infancia, pero sus definiciones van más allá y tienen un recorrido histórico. Por otra parte, Braidot (2014), sustenta que la neuroplasticidad es el fenómeno mediante el cual el aprendizaje y la experiencia modifican continuamente el cerebro en forma temporal o permanente. Al respecto, Toro y Yepes (2018), señalan que la también denominada plasticidad neuronal es la capacidad de las neuronas de cambiar las conexiones de sus dendritas y neuritas, pidiendo hacer nuevas sinapsis, lo cual se refiere a que se puede enriquecer dándole plasticidad a la función del cerebro.

Para efectos de la presente investigación se asume el concepto dado por Braidot (2014), en cuanto a la neuroplasticidad, porque a través de su teoría se puede medir el comportamiento de éste indicador en los docentes universitarios, durante el proceso de enseñanza tomando en cuenta su disposición al cambio y la generación de conocimiento.

Adaptación al cambio

Para los autores Pérez, Vallejo y Ronda (2016), la adaptación al cambio debe asumirse desde lo personal; sin embargo, cuando existe la necesidad de asumir retos organizacionales las condiciones para asumirlo se convierten en un proceso de adaptación colectivo; en el caso del docente, debido a su rol de gerente en el aula, ve la necesidad de modificar sus esquemas de trabajo y optimizar su proceso de enseñanza para cumplir con las exigencias que demanda la evolución del conocimiento en contextos globalizados. En tal sentido, asumir el cambio desde el escenario docente se convierte en una competencia dentro de los requisitos de un docente sin importar el nivel o sector donde se desempeñe. En el caso particular de esta investigación, el cambio se debe asumir de manera individual para lograr empatía con docentes y estudiantes; esto implica un mejor dominio emocional y una herramienta para las relaciones interpersonales que facilita un mejor acercamiento para garantizar un proceso de enseñanza aprendizaje óptimo.

Transferencia de conocimiento

Para Perozo y Paz (2017), la transferencia del conocimiento está asociada con la captura y almacenaje de información recibida, el cual una vez combinado con el conocimiento tácito permiten la construcción de un nuevo conocimiento para el proceso de asociación de lo tácito a lo explícito, cuando esto se logra el ser humano está en condiciones de generar y transferir su nuevo conocimiento. Esto explica que el docente debe facilitar su proceso de enseñanza utilizando esta asociación entre el conocimiento implícito y tácito, de manera que pueda transferir a los estudiantes de forma comprensible y que estos a su vez puedan procesarlo y transferirlo de acuerdo a su propia experiencia.

Neuronas espejos

Se denominan neuronas espejo o especulares a cierta clase de neuronas que se activan cuando un animal o persona desarrolla la misma actividad cerebral que está observando realizar a otro individuo, sobre todo si es un congénere. Estas neuronas habían sido observadas primeramente en monos, posteriormente se encontraron en humanos y algunas aves. De acuerdo con Goleman (2012), estas neuronas detectan las emociones, movimientos e intenciones de las personas con quienes interactuamos,

y reeditan en nuestro cerebro dicho estado, encendiendo las mismas áreas activas del cerebro de nuestros interlocutores, creando un contagio emocional.

Al respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2011), señala que las neuronas espejo “parecen sugerir la posibilidad de poderse inculcar la empatía mediante experiencias cuidadosamente estructuradas, y a su vez llevar hacia una sociedad y comunidad moralmente superior” (p.279). Por su parte, Olson (2008), considera que existe un sistema cableado que permite “captar las mentes de los demás, no a través de un razonamiento conceptual sino a través de una estimulación directa de los sentimientos, no con el pensamiento”(p.4). Es decir, que cuando se es capaz de estimular las mentes de los demás hacia una conducta deseada, debe hacerse desde su forma de sentir, de esta manera, el cambio va a ser más significativo.

Al contrastar los autores antes citados, Goleman (2012), OCDE (2011) y Olson (2008), se establecen coincidencias en sus planteamientos al referir que las neuronas espejos detectan las emociones y son capaces de revelarlas frente a los individuos, a su vez, reciben los estímulos sugiriendo la posibilidad de repetirlos.

Para efectos de la presente investigación se fija posición con los planteamientos realizados por Olson (2008), quien sostiene que las neuronas espejos representan el fundamento neuronal de la empatía; lo cual permite medir el indicador bajo estudio y conocer si en las organizaciones privadas se evalúa este al momento de la selección del personal.

Empatía emocional

Para Irene (2015), la empatía llamada toma de perspectiva, se refiere a la capacidad para identificar y comprender las emociones de otras personas; los estudios sugieren que para aprender a empatizar el niño debe ser capaz de leer emocionalmente a las personas. En tal sentido la empatía se enlaza con otras habilidades o capacidades de comportamientos importantes dentro de los cuales se incluye; calidad de interrelación, desarrollo moral, agresividad y generosidad. Para el caso de la docencia es necesario asumir comportamientos desde el docente que genere empatías apalancadas por las relaciones de comprensión y respeto.

Para el caso estudiado, reconocer este tipo de empatía entre docente-estudiante, resultaría de gran apoyo para integrarse desde el aula en el proceso de enseñanza aprendizaje, utilizando las estrategias aprendidas en la empresa bajo el enfoque de la neurogerencia.

Empatías cognitivas

Señala Fernández, López y Márquez (2008), que uno de los investigadores pioneros en el estudio de la empatía desde un enfoque cognitivo es Köhler, (citado por Davis 1996), para quien la empatía consiste en la comprensión de los sentimientos de los otros. La capacidad de representarse los pensamientos y motivos del otro ha sido recogida en la noción de adopción de perspectiva cognitiva. Por último, la adopción de perspectiva afectiva se refiere a la inferencia de los estados emocionales ajenos.

Cabe destacar que la visión cognitiva toma en cuenta aspectos de las funciones cognitivas superiores, como lo son la imaginación, la proyección, la toma de perspectiva, mentalización y la teoría de la mente, es de esta manera que se puede lograr entender lo que hacen o dicen los demás, poniéndonos en su lugar y de esta forma comprender lo que los motiva a actuar de una determinada manera y no de otra.

Metodología

En relación al enfoque científico que asienta el estudio planteado, se sustenta como una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo donde la información acerca de la temática de investigación, en relación a los beneficios de la neurogerencia para el docente en el proceso de enseñanza en las universidades colombo-venezolanas, utilizando como propósito el alcance de aspectos particulares extraídos de la realidad objeto de estudio. Para Hurtado (2012), la investigación descriptiva, comprende la descripción del evento de estudio, teniendo como propósito exponer detalladamente sus características.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de una investigación puede definirse como un conjunto de estrategias utilizadas por el investigador para dar

respuesta a los objetivos que orientan un estudio, refiere el camino a seguir para resolver el problema planteado en la investigación, siguiendo un conjunto de etapas sistemáticas orientadas por el método científico. Además el diseño del estudio, se enmarca en un diseño no experimental trasversal, ya que no se realizó manipulación intencional de la variable Neurogerencia, porque la misma fue medida y analizada en sus condiciones naturales, indagando la incidencia y los valores en las cuales se manifiesta para el logro de objetivos previstos. Para definir el diseño no experimental, refiere que estos estudios miden las variables sin manipularlas deliberadamente, observando los fenómenos tal y como se presenta en la realidad, Chávez (2011).

Población

De acuerdo a lo manifestado por Tamayo y Tamayo (2010), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en las unidades de la población, poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Dado el número de la población y por considerarse de características finitas aunada a la accesibilidad de los investigadores, se abordó con una muestra intencional de la población, seleccionando en Colombia a la Universidad de La Guajira (UNIGUAJIRA) y en Venezuela la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB); las condiciones para seleccionar al docente fue establecida por los investigadores, cuyo criterio fue tener más de quince (15) años en la institución y tener más de siete (7) años de experiencia en la gerencia de empresas.

Atendiendo a estas consideraciones, la población objeto de estudio estuvo representada por las universidades públicas de Venezuela y Colombia para este caso la muestra quedó representada por treinta (30) docentes que cumplieron los criterios en la UNERMB y veinticuatro (24) docentes en UNIGUAJIRA para un total de cincuenta y cuatro (54) docentes, distribuidos tal y como se observa en el cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de la Población.

Universidades	Total Docentes	Muestra Intencional
UNIGUAJIRA	170	24
UNERMB	230	30
TOTAL	400	54

Fuente: Oficina Talento Humano de ambas instituciones (2018).

De allí que en la presente investigación, el marco metodológico para la recogida de datos estuvo apoyado en la técnica de la encuesta, lo que permitió conocer la posición de las personas que forman parte de la población para la cual según Arias (2012), la define como la modalidad que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas, el cual debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador, y el instrumento seleccionado es el cuestionario, debido a que este brinda de manera más certera y veraz, las respuestas necesarias para lograr el objetivo principal de este estudio. El mismo fue sometido a la prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,91 considerándose altamente confiable (Ruiz, 2012).

De esta manera, el cuestionario quedó constituido por 24 ítems; el instrumento fue diseñado bajo una escala de Likert, con cinco alternativas de respuestas con puntuaciones del 5 al 1, correspondiendo la más alta a la respuesta más positiva: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N). La construcción del instrumento y su respectivo baremo, permitieron categorizar e interpretar las puntuaciones obtenidas por indicadores, dimensiones y variable en general.

Resultados de la investigación

Los resultados observados en la tabla 1, detallan a la variable Beneficios de la Neurogerencia, se analiza en primer lugar la subdimensión Neuroplasticidad, donde el indicador Adaptación al Cambio muestra que la opción Ausente muestra el mayor número de respuestas (19), representando el 35,19%. A continuación, los encuestados han respondido Poco Presente con el 31,48%, Presente con el 14,81%, Medianamente Presente con el 11,11% e Indiferente con el 7,41%.

Tabla 1. Beneficios de la Neurogerencia.

			Neuroplasticidad				Neuronas Espejo				
			Neuroplasticidad		Neuronas Espejo						
Indicadores ↘			Adaptación al		Generación de		Empatía		Empatía		
Baremo ↘			Cambio		Conocimiento		Emocional		Cognitiva		
Categoría	Rango	Escala	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%	
Presente	4,21	5,00	5	8	14,81	11	20,37	3	5,56	3	5,56
Medianamente Presente	3,41	4,20	4	6	11,11	10	18,52	4	7,41	4	7,41
Indiferente	2,61	3,40	3	4	7,41	2	3,70	12	22,22	15	27,78
Poco Presente	1,81	2,60	2	17	31,48	15	27,78	25	46,30	19	35,19
Ausente	1,00	1,80	1	19	35,19	16	29,63	10	18,52	13	24,07
Totales				54	100	54	100	54	100	54	100
Promedio del Indicador				2,39		2,72		2,35		2,35	
Categoría del Indicador				Poco Presente		Indiferente		Poco Presente		Poco Presente	
Promedio de la Dimensión						2,45					
Categoría de la Dimensión						Poco Presente					

Fuente: elaboración Propia (2018).

Con respecto al indicador Generación de Conocimiento, presenta que la opción Ausente, muestra el mayor número de respuestas (16), lo que representa el 29,63%. Seguidamente, las respuestas de los encuestados se ubican en Poco Presente con el 27,78%, Presente con el 20,37%, Medianamente Presente con el 18,52% e Indiferente con el 3,70%.

Por otra parte, la subdimensión Neuronas Espejo, se encuentra determinada por dos indicadores, de los cuales Empatía Emocional, ha sido considerado por los encuestados como Poco Presente dado que ofrece el mayor número de respuestas (25), es decir, el 46,30%. Adicionalmente, las respuestas de los encuestados se ubican en Indiferente con el 22,22%, Ausente con el 18,52%, Medianamente Presente con el 7,41% y Presente con el 5,56%.

Por otra parte, el segundo indicador relacionado con la Empatía Cognitiva indica que la opción Poco Presente presenta el mayor número de respuestas (19), lo que representa el 35,19%. Seguidamente, las respuestas de los encuestados se ubican en Indiferente con el 27,78%, Ausente con el 24,07%, Medianamente Presente con el 7,41% y Presente con el 5,56%.

Estos resultados arrojan un promedio de 2,45, indicando que la variable Beneficios de la Neurogerencia se ubica en la categoría Poco Presente según el baremo que ha sido construido para tal fin.

En tal sentido, estos resultados permiten establecer que los docentes de las universidades objeto de estudio, no asumen sus experiencias adquiridas en la empresa mediante la estrategias docentes basadas en la neurogerencia para lograr la empatía con los estudiantes y lograr una comprensión óptima de lo que deben aprender; lo cual representó una debilidad para las instituciones de educación superior donde laboran; tomado en cuenta que esta herramienta facilita el trabajo en el aula cuando no se cuenta con las prácticas pedagógicas como docente. Sin embargo, considerando la importancia de la Neurogerencia para empoderar al docente sin formación pedagógica; estos resultados coinciden con la teoría señalada por Sutil (2015).

Reflexiones finales

En cuanto a los beneficios de la neurogerencia para el docente en el proceso de enseñanza en las universidades colombo venezolanas, luego del análisis de los resultados, los hallazgos permitieron concluir que los docentes demostraron que no aplican en sus prácticas como gerentes de aula los beneficios de la neurogerencia; situación evidenciada al momento de manifestar a través del instrumento aplicado a la población estudiada que el docente no activa comportamientos empáticos motivadores para que sus estudiantes puedan imitarlos, lo cual pudiera estar causando los altos índices de deserción estudiantil; de igual forma se detectó a través del mismo instrumento que el docente no ofrece el acompañamiento y la estimulación que le permita al estudiante la atención sobre lo que se debe aprender mediante esfuerzo continuo, motivación para ser receptivo y contar con las emociones adecuadas ofrecidas por el docente; lo referido se argumenta cuando se observan las limitaciones encontradas en el docente asociadas con los indicadores

relacionados con la poca disposición para el cambio, indiferencia en cuanto a generar conocimiento, manifestar empatía emocional y cognitiva; estas consideraciones permiten concluir que en el caso del estudio a pesar de haber demostrado a través de las teorías de los beneficios de la neurogerencia para el docente; desde la percepción del docente que participó como población, las caracterizaciones sobre la neurogerencia no están dentro de sus estrategias durante el proceso de enseñanza.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la Metodología Científica. Espíteme. Venezuela.
- Braidot, N. (2014). *Neurogerencia*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Chávez, N. (2011). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo, Venezuela: Gráfica González.
- Davis, M. (1996) *Un enfoque multidimensional de las diferencias individuales en la empatía*. Catálogo JSAS de documentos seleccionados en psicología, 10, 85
- Fernández, I., López B., Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Anales de Psicología, vol. 24, núm. 2, diciembre. Universidad de Murcia. Murcia, España.
- Garcés, M y Suárez, J. (2014). *Neuroplasticidad: Aspectos Bioquímicos y Neurofisiológicos*. Rev CES Med.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Enfoque de Competencias. Barcelona: Cairos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, SA de CV.
- Hurtado de Barrera, J. (2012) *Metodología de la Investigación Holística. Servicios y Proyecciones para América Latina (SYPAL)*. Caracas Venezuela.

- Irene, M. (2015) *Empatía*. Recuperado de <http://mediacionyviolencia.com.ar/conocelos-dos-tipos-de-empatia-afectiva-y-cognitiva-cual-es-mas-importante-para-desarrollar-en-la-escuela/>.
- Kandel, E., Schwartz, J. y Jessell. T (1997). *Neurociencia y conducta*. Pearson Educación
- Olson, G. (2008). *De las neuronas espejo a la neuropolítica moral*. Polis [Online], 20 | 2008. Recuperado de <http://journals.openedition.org/polis/3559>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2011). *La Comprensión del Cerebro*. Ediciones Universidad Católica Silvia Henríquez.
- Pérez L., Vilariño, G y Ronda ,A. (2016). *El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia*. ng. Ind. vol.37 no.3 La Habana sep.-dic. 2016.
- Perozo M., E. y Paz M., A. (2017) *Gestión del talento humano desde la praxis organizacional internacional. Capítulo: Gestión del conocimiento y gestión del talento humano en empresas de consumo en masivo en el Caribe colombiano*. Ediciones Astro Data S. A. Maracaibo- Venezuela.
- Ruiz, C. (2012). *Instrumentos de Investigación Educativa*. CIDEG. Barquisimeto. Lara, Venezuela.
- Sutil, L. (2015). *Neurociencia, empresa y marketing*. ESIC Editorial. España.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica*. Fundamento en la Investigación. Manual de Evaluación de Proyectos. Editorial Limusa. México.
- Toro, J y Yepes, M. (2018). *El cerebro del siglo XXI*. Editorial El Manual Moderno Colombia S.A.S.

CAPÍTULO XXIX

INSPIRING PRE-SERVICE ENGLISH TEACHERS TO SET UP THEIR LESSON PLANS: TAILORING STUDENT'S ENGAGEMENT TO ENSURE LEARNING GOALS

Deyssi Acosta Rubiano

PhD. in Science of Education-bilingualism. Master in English Didactics. Bachelor in Modern Languages. Full time English Teacher at Tolima University. Coordinator of the Foreign Language Didactics Research Group. Email: dacosta@ut.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6948-7206>.

Liliana Martínez Granada

Master in English Teaching. Bachelor of Spanish and English Languages. Full time English teacher at Miguel de Cervantes School. English Professor at Tolima University. English tutor at Santo Tomás University. Researcher at Foreign Language Didactics Research Group E-mail: lmartinezg@ut.edu.co. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2409-6321>.

Abstract

A lesson plan is a logical sequence of detailed description of activities, goals, materials, methodology and assessment to teach a topic. The main purpose of a lesson plan is learning. Moreover, the designing of lesson plans is a challenging task, especially for pre-service teachers. This study aims to guide a group of pre-service teachers tailoring their lesson plans by including the student's cultures, learning styles, the policies of education, and suitable and realistic situations. The research questions this study focuses to answer are how are pre-service English teacher inspired to design their lesson plans? How do pre-service teachers tailor their school students to reach the lesson plan goals? Collaborative action research steps helped pre-service teachers to reflect critically, design and implement the lesson plans while engaging their students throughout their English learning process. Results highlighted the importance to connect the designing of lesson plans with school student's needs and the new policies about teaching and learning English as a foreign language, as well as with pre-service teacher's experiences and knowledge in order to reach the goals and have flexible lesson plans. Implications of this study had to do with the impact pre-service teachers' had on their conceptions and carried out of lesson planning, the changes and time devoting to prepare and implement the lesson plans, and the work they had with student's struggles when accomplishing the learning goals.

Key words: lesson plan, pre-service English teachers, student's engagement, learning goals.

INSPIRAR A LOS PROFESORES DE INGLÉS ANTES DEL SERVICIO PARA CONFIGURAR SUS PLANES DE LECCIONES: ADAPTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES PARA ASEGURAR LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Resumen

Un plan de lección es una secuencia lógica, descripción detallada de actividades, objetivos, materiales, metodología y evaluación para enseñar un tema. El objetivo principal de un plan de lección es aprender. Sin embargo, el diseño de planes de lecciones es una tarea complicada, especialmente para los maestros en formación. Este estudio tiene como objetivo guiar a un grupo de profesores en formación en el diseño de sus planes de lecciones que incluyera las culturas de los estudiantes, los estilos de aprendizaje, las políticas de educación y situaciones concretas y realistas de los estudiantes. Las preguntas de investigación de esta investigación son: ¿de qué forma se inspiran los profesores en formación para diseñar los planes de clase?, ¿cómo los profesores en formación direccionan a sus estudiantes para el logro de los objetivos de los planes de clase? Se utilizó la investigación acción colaborativa para ayudar a los profesores en formación a reflexionar críticamente, diseñar e implementar los planes de lecciones e involucrar a sus estudiantes en su proceso de aprendizaje de inglés como lengua extranjera. Los resultados que se resaltan son la importancia de conectar el diseño de los planes de lecciones con las necesidades de los estudiantes, el contexto escolar y las nuevas políticas sobre la enseñanza y el aprendizaje del inglés como lengua extranjera, como también con las experiencias y conocimientos de los profesores en formación para lograr los objetivos y tener planes de lecciones flexibles. Las implicaciones de este estudio muestran el impacto en las concepciones de los profesores en formación sobre la planeación de las clases y en la implementación de las mismas, el tiempo dedicado a preparar e implementar los planes de las lecciones, y las dificultades de los estudiantes en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

Palabras clave: plan de lección, reflexión y desarrollo profesional.

Introduction

Preparing English teachers in these times of changing means a challenge process. A process, which includes not only to know and use the language as a channel of communication but also to learn about the pedagogical and didactic methods to teach it throughout the different Colombian levels of education. In our case, the pre-service English teachers are prepared to teach English to primary and secondary levels of

education. So, as a part of their pedagogical preparation, in one of the practicum courses, they have to design and implement lesson plans for the courses they have under their responsibility. The courses are from 6th to 11th grades at secondary public schools.

The process of lesson designing is pre-class activities such as reading assignments, class discussions, class observation, and the implementation of a needs analysis as a tool for the lesson plans. In designing the lesson plans, the pre-service teachers need to be aware of different issues. One of them is about their student's contexts, needs, likes, preferences and knowledge. The second deals with the policies of teaching and learning English as a foreign language and a third one is about the didactics on how to design and implement the lesson plan. This process generates backs and forths due to pre-service teacher's lack of expertise conceptions and knowledge, which make the process arduous.

This topic is relevant to study since is the base knowledge future teachers must have not only as a compulsory duty but also as a day to day future professional task. Learning to design and implement successful lesson plans demands time, knowledge and creativity. In this sense, this research deals with guiding pre-service English teachers to cope with the lesson plan design and implementation by following the principles of collaborative action research, which states the steps of observing, reflecting, designing and implementation. The purpose of this study is to affect the action of pre-service and in-service English teachers in the process of lesson plan designing and implementation to improve the level of education in Colombia.

Theoretical framework

Some concepts about lesson plan, suggested curriculum, professional development and reflection were the theoretical support of this research project.

Lesson Plan

A lesson plan is understood as a teacher's detailed description of all the actions, instructions and activities with the purpose to explain guide and teach a specific topic. The goal of a lesson plan is that the students learn. At this point, Farrell (2002) states that

a lesson plan is: “a unit in which is a sequence of correlated lessons around a particular theme or it can be specified as a systematic record of a teacher’s thoughts about what will be covered during a lesson” (p. 30). Moreover, Jamali & Heidari (2014) affirm, “Lesson plan is a written description for this process; where the materials, the method, the time and the place of education as well as methods for evaluating the students are described in detail”. (p. 25)

Furthermore, a lesson plan guides the teacher, since it formulates a systematic process with the end of getting the aims and learn the language. Some of the necessary aspects to design a lesson plan are: identification, type of plan, grade, length of lesson, number of students, average age, area, English level, curricular focus, axes, language focus, approach, aims, material, stages (warm up, introduction, practice, production and wrap up), procedures, time and patterns of interaction (see annex 1).

Pre-service English teachers

Preparing future teachers is not just teaching them content available. Future teachers need to teach not only their subject matter but also to be taught about other important issues related to their specific area of study and related subject matters. In the case of English teachers’ preparation, learning to teach the language is not enough it goes beyond. The teaching and learning process includes all around the school context, the curriculum, the methods, the strategies, the students, the communities, the policies of education, the culture, the social environment among other aspects. In this side, Britzman (2003) states:

The concept of teaching, which is defined as ‘the process of becoming: a time of formation and transformation, of scrutiny into what one is doing and what one can become’ is perceived as a professional practice rather than a technical one. (p. 31)

Teachers are models for students and transformers of problematic situations. Ersanli (2016) at this respect argues: “Pre-service EL teachers are expected to acquire knowledge about how languages are learnt, methods and approaches of language teaching, classroom procedures, young learners, educational psychology and pedagogy”. (p. 124)

Student's engagement

One of the aspects that play an important role in the learning process is students' engagement because if students are motivated and interested in the activities that are developing during the classes the successful of the learning process is possible. There are some valuable aspects about students' engagement for instance emotion, feelings, sense of belonging among others, (Kahu, Nelson & Picton, 2017) consider that:

Four important psychosocial constructs mediate the relationship between student, institution, and the student's engagement: self-efficacy, wellbeing, belonging, and emotion. For example, feedback can lead to higher engagement because it increases the student's self-efficacy, or a high study and life load can inhibit a student's engagement because of reduced wellbeing. (p. 56).

Learning goals

Learning implies changes, reinforcement, aims, attitude and some elements that can allow pre-services teacher to know the aims that students need to achieve during the teaching process. The idea is that at the end of the class the students can get the competences to use the English language as a vehicle of communication. There are two kinds of aims: the main aim, which is general and try to involve the macro aspects of the class. The subsidiary aims that take into consideration specific skills to teach during the class.

Sturt (2004), defines aims,

Aims are broad statements which let the students know what you will teach them in the subject and what they might learn. They can be general and should give your students an indication of the scope of your subject and its relationship to other subjects or the course in general. (p. 1).

Suggested curriculum

Curriculum is defined as a group of basic competences, objectives, contents, methodological and assessment criteria that students should achieve in certain educational level, CEDEFOP defines curriculum as:

a normative document (or a collection of documents) setting the framework for planning learning experiences. Depending on the country, the type of education and training, and the institution, curricula may define, among other, learning outcomes, objectives, contents, place and duration of learning, teaching and assessment methods to a greater or to a lesser extent (European Centre For The Development Of Vocational Training, 2010, p. 20).

As a result of different studies done by the National Ministry of Education (2016) the idea of offering a Suggested Curriculum came out, and the concept of curriculum was taken in an integral form, that is to say different perspective and components were considered, namely: scope and sequence, programs of study, content scheme, standards, texts books, learning paths, planned experiences. Moreover, the macro, meso and micro curriculum have been kept in mind; National Ministry of Education in Suggested curriculum defines the terms in this way:

Macro refers to the curricular and methodological principles and theoretical guidelines related to the vision of education, learning and language.

Meso refers to the structure of scope and sequence of the didactic progression of the English teaching-learning process by levels of language, grades, number of hours and macro competences that must be ensured for all students in their path through the school as established in Guide 22: Basic Standards of Competences in a Foreign Language: English. **Micro** refers to the curricular structure proposal by grade. Modules to be developed in each grade comprise the suggested curricular structure. The main learning goal, the basic standards of competences implied the performance indicators and the related discourse and linguistic aspects. (p.20)

One aspect that it is important to highlight is that the proposals intent to link the curriculum and the contexts, through these axes: Democracy and peace, health, sustainability, globalization. Moreover, the Suggested curriculum sets out some paths to work with the different grades: in this sense the idea is to use problems with 10th -11th level, projects with 8th -9th level and task with 6th -7th level. If teacher takes time

to analyze carefully the proposal, it is possible to achieve the goals and attain the competences to learn the English.

Methodology

This project was embedded in a qualitative study and Collaborative Action Research. It allows the opportunity to influence and tailor pre-service English teacher's practicum and to improve the quality of education in Colombia. Brown and Dowling (2001) consider that: "Action research is a term which is applied to projects in which practitioners seek to effect transformations in their own practices". (p.152).

Moreover, collaborative action research invites the teachers to reflect on their practices and try to identify a problem and think in a way to figure out the possible answers to it. In this sense, Burns (2009) affirms that:

Action Research is part of a broad movement that has been going on in education generally for some time. It related the ideas of 'reflective practice' and 'the teacher as researcher'. AR involves taking a self-reflective, critical, and systematic approach to exploring your own teaching contexts. (p. 2).

The focus of the participant was on a quest for knowledge, about how to improve teaching practices and contribute to enhance students' learning process. To achieve better results, it is valuable to keep in mind some stages like: identification of the problem, collecting data, taking action based on the data collected and reflection on the findings. In this regard, there are different authors that consider the importance of using some stages during the research project.

Collaborative action research deals with working together to reach social purposes. At this point, Burns (1999) states:

Collaborative action research processes strengthen the opportunities for the results of research on practice to be fed back into educational systems in a more substantial and critical way. They have the advantage of encouraging teachers to share common problems and to work

cooperatively as a research community to examine their existing assumptions, values, and beliefs within the sociopolitical cultures of the institutions in which they work. (p. 13).

In addition, the collection of data was by means of different texts such as three learning logs with the purpose to write and reflect about a given situation. A needs analysis to have information about the pre-service teachers' knowledge, beliefs and expectations. A systematic reading about the policy of education (The New Law of Education, Law 115 of 1994; the Decree 1860 of 1994; Pedagogical Principles and Guidelines-Suggested English Curriculum; Basic Learning Rights).

Data was analyzed by using conceptual and relational analysis. Then, there was a process of coding, condensing and categorizing data. Labels were assigned to the information collected with the end of finding important pieces of content, to know the frequency and the importance of words, the context in which data was collected and the boundaries of the analysis. (Krippendorff, 2004).

Table 1. Conceptual and relational analysis of data.

LESSON PLANS		
Data Tools	Conceptual Analysis	Relational Analysis
Learning Transcriptions	Grammatical Issues. Time constraint. Students' vocabulary. Four or more activities. Print texts for activities to develop in class. No books guiding the class. Homogeneous groups. No good resources. No checking understandings. Culture and language are not keeping in mind. Students' skill abilities are lack of development. Connect students' real life context with planning the lesson assessment plan. Assessment time is not evident. The method to develop the class is not clear.	Linguistic relationship: A grammatical model, little vocabulary, connection between language and culture. Resources: print texts, no books in class, and no good resources. Students: lack of vocabulary. Students do not know to follow instructions, no assessment, students' context and experience. Theoretical support: methods and approaches in class, different resources to prepare the class, the development of communicative competence, plan and implement the lesson, time to develop the plan.

Source: own resource (2019).

Table 1. Conceptual and relational analysis of data (Continuation).

LESSON PLANS						
Data Tools	Conceptual Analysis			Relational Analysis		
Needs Analysis	Pre -services teachers' motivation. Pre –services participation. Using English in class. Difficulties in time management. Pre -services teachers' preparation and develop the plan. The use of variety of texts to plan the lessons. Inclusion of students' needs and preferences in the lesson plan.			Linguistic relationship: Pre-services knowledge about the school students' level according to the course they are. Resources: Strong difficulties to teach English, no books, no access to electronic tools Students: No motivation, lack of knowledge to use the language, lack of strategies to approach language. Theoretical support: the use of different texts to guide the class and motivate students' participation and learning. Class preparation.		
Policy Of Education Documents	General la of education Article 23 A foreign language is a mandatory area Article 14, 33, 38 Curricular orientations	Suggested curriculum Fundamentals of the curriculum proposal. T h e organization for students' evaluation inter and multi disciplinary	Basic learning rights The progressive development of language skills in English, communicative goals to reach, to design the lesson plan.	General law of education English in Colombia is a mandatory foreign language. The ability to express ideas in a foreign language.	Suggested curriculum A government guide to organize school curriculum. The curriculum topics : transversality, sustainability education, s e x u a l and health education.	Basic learning rights Guidelines for the different grades , based on the four language skills , vocabulary and grammar.

Source: own resource (2019).

Results

After condensing and organizing data, a category emerged as the figure 1 shows.

Lesson plans based on the students' needs and the community as a source of knowledge

For the pre-service English teachers, it was relevant the connection between the knowledge the students have to learn and the role of the community in the process of teaching and learning English as a foreign language. It is visible too in the regulations the National Ministry of Education states mainly in the General Law of Education of 1994 and recently in the suggested curriculum and in the learning rights. Institutions uncharged of preparing teachers have to include all these documents in their curriculum and the schools have to base their PEI (Institutional Educative Project) under those national guidelines. However, for most teachers those legal documents are seen as government impositions and a way to control the teachers' actions, meanwhile for others, they are well-organized ideas for the clarification and standardization of education in all regions of our country. For pre-service teachers, the documents are guidelines to understand their future labor and an appropriate manner to organize the content, activities, time, resources, and abilities.

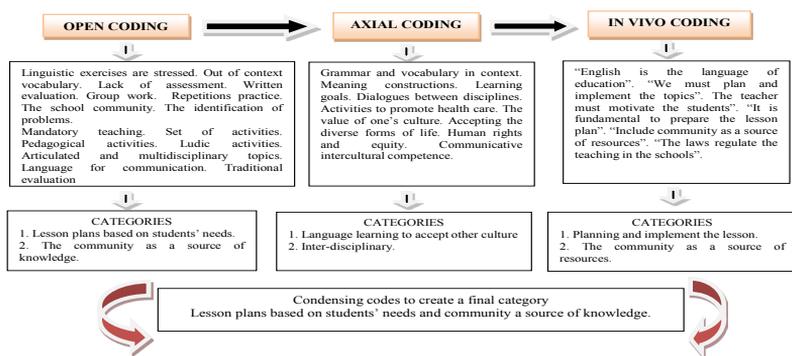


Figure 1. Analysis of data.

Source: own resource (2019).

On the other hand, the pre-service teachers saw the lesson plans as organized procedures to cope with student's struggles with learning English since they do not have any motivation to learn English and so, they have to tailor them while preparing their lesson plans.

Conclusions

The process of reflecting about the class and how the lesson is doing is very valuable, because allow pre-service teachers to understand the importance of checking the details concerning with the aims, activities, skills and the idea to be coherent with the lesson plan in all the aspects that it involves. The lesson plan gives the teachers the opportunity to control time, choose the resources according to the topic, grade, students' needs and interest and especially the chance to keep in mind different activities to avoid students be bored during the class.

Assessment and evaluation are two contradictory terms for teachers and administrators of education. It is due to the confusion of both terms and the indistinctly way they are used. For most in service teacher both terms are equal in meaning. It brings difficulties among students and teachers. Therefore, pre-service teachers were explained on it, and they must include them thorough the planning of the lessons. Finally, it is outstanding to mention the work done by pre-service teachers during their practicum. They looked for innovative methods and approaches to teach English and to motivate their students to learn the language.

References

- Basic Learning Rights. (2016). *English 6o to 11o grades*. Colombia Biligüe. National Ministry of Education. "All for a New Country.
- Britzman, D. P. (2003). *Practice makes practice: A critical study of learning to teach*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Brown, A. & Dowling, P. (2001). *Doing research/reading research: a mode of interrogation for teaching*. Londres: Routledge Falmer.

- Burns, A. (2009). *Doing Action Research in English Language Teaching*. Roudledge. ESL & Applied Linguistic Professional Series. Eli Hinkel, Series Editor
- Castro Garcés, A. Y. & Martínez Granada, L. (2016). *The role of collaborative action research in teachers' professional development*. PROFILE Issues in Teachers' Professional Development, 18(1), 39-54. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.15446/profile.v18n1.4914>
- Charles Sturt University. (2004). *Learning Aims and Objectives*. Retrieved from http://www.csu.edu.au/división/celta/HTML/dev_flex/dfr22.htm
- Darling-Hammond, L.; Wei, R. C.; Andree, A.; Richardson, N. & Orphanos, S. (2009). *Professional learning in the learning profession*. Washington, DC: National Staff Development Council. Decree 1860 of 1994.
- Desimone, L. M. (2009). *Improving impact studies of teachers' professional development: Toward better conceptualizations and measures*. Educational researcher, 38(3), 181-199; Hill, H. C., Beisiegel, M. & General Law of Education. Law 115 of 1994.
- Ersanlı, Y. C. (2016). *Investigation of pre-service English language teachers' cognitive structures about some key concepts in approaches and methods in language teaching course through word association test*. Journal of Language and Linguistic Studies, 12(1), 124-136.
- European Centre For The Development Of Vocational Training. (2010). *Learning outcomes approaches in VET curricula: A comparative analysis of nine European countries, Research Paper No 6 (Luxembourg: Publications of the European Union)*. Retrieved from www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5506_en.pdf
- Farrell, T. S. C. (2002). *Lesson Planning in Methodology in Language Teaching: An Anthology of Current Practice*. Jack C. Richards (Editor), Willy A. Renandya (Editor) New York: Cambridge University Press.

- Jalongo, M. R., Rieg, S. A. & Helterbran, V. R. (2007). *Planning for learning: Collaborative approaches to lesson design and review*. New York: Teachers College Press.
- Jamali, N. A. & Heidari, M. (2014). *The Important Role of Lesson Plan on Educational Achievement of Iranian EFL Teachers' Attitudes*. Azad University, Department of English Language and Literature, Ilam Branch. *International Journal of Foreign Language Teaching & Research – Volume 3, Issue 5*.
- Kahu, E., Nelson, K., & Picton, C. (2017). *Student interest as a key driver of engagement for first year students*. *Student Success*, 8(2), 55-66. doi: 10.5204/ssj.v8i2.379
- Krippendorff, Klaus (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. p. 413. ISBN 9780761915454.
- McMillan J. H. & Hearn, J. (2008). *Student Self-Assessment: The Key to Stronger Student Motivation and Higher*. Metropolitan Educational Research Consortium at Virginia Commonwealth University. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ815370.pdf>
- Ministry of Education. (2016). *Pedagogical Principles and guidelines*. Suggested English Curriculum. Colombia Bilingue. National Ministry of Education. “All for a New Country!”.
- Nunan, D. (2001). *Research methods in language learning, 9th ed*, Cambridge University Press, The United States.
- Procee, H. (2006). ‘*Reflection in Education: A Kantian Epistemology*’. *Educational Theory* 56(3): 237–53. Rodgers, C. (2002) ‘Defining Reflection: Another Look at John Dewey and Reflective Thinking’, *Teachers College Record* 4(4): 842–66.

Yıldırım, A. (2003). *Instructional planning in a centralized school system: Lessons of a study among primary school teachers in Turkey*. International Review of Education, 49(5), Pp: 523-543.

Zingir G. A. (2013). *Am I planning well? Teacher trainees' voices on lesson planning*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 93, 1409 – 1413 3rd World Conference on Learning, Teaching and Educational Leadership (WCLTA-2012). Uludağ University, Bursa, Turkey.

Appendix

Topic	Sustainability		
Module / Unit	Suggested Curriculum. Page 82 English Please: Book Three. Module 4 Unit 3 Lesson 8 page 152		
Language focus	Functional language	Language skills	Vocabulary
	Use of the third conditional to describe hypothetical situations in the past.	All the skills are intertwined but there is an emphasis on reading and writing.	grey area until you are blue in the face black look to get the green light catch someone red-handed have green fingers whiter than white
Principles / approach	Inductive approach / Task-based learning / Transversality / Assessment		
Learning objectives			
Aim	By the end of this lesson, students will be able to ... Support points of view orally and in a written way about sustainability actions.		
Subsidiary aims	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identify explicit and implicit information in different types of texts about sustainability actions. ✓ Differentiate the structures of real and unreal conditionals ✓ Recognize specific information in a written text by previewing (images/titles), skimming and scanning technique. ✓ Supports points of view orally and in writing, about topics of general interest, making use of expressions and structures studied. ✓ Identify specific information about eco-friendly in a listening exercise 		
Materials needed			
Texts about sustainability, pictures, markers, highlighter, eraser, tape, glue, dictionary, computer, video beam.			
English Please 3: https://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/colombiabilingue/ep_book/student_ep3.pdf			
Suggested curriculum: https://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/Anexo%2013%20Suggested%20Structure.pdf			

Stage	Procedure	Time and interaction
Warm up	<p>The teacher shows some pictures and asks the students to describe what they see (Appendix 1).</p> <p>The students may identify the situations related to the sustainability and problems with the water. The teacher lists the students' answers on the board.</p> <p>The students discuss about the situation that they have observed on the images and teacher fosters them to talk about possible ways to avoid it.</p>	T_SS 15 min
Introducing language	<p>After the warm up activity, the teacher presents the:</p> <p>Pre reading</p> <p>First, the Teacher gives a sheet with a matching exercise (see Appendix 2) for them to join column A with column B. Second, the students organize groups to memorize the words and participate in a competition.</p> <p>Then, teacher shows some pictures and words and students match them (see Appendix 2).</p> <p>During the reading</p> <p>Once students have participated in the activity with idioms the teacher gives them the reading (Water, water ... everywhere?) to students (see Appendix 3) and asks the students to read the text quickly, reading for gist (to have a general idea of the text). Teacher asks some students to participate by giving ideas that they have understood after reading for gist.</p> <p>In order to continue with the activity, the teacher tells the students to circle the "transparent" words, underline the unknown words, and highlight the vocabulary known. Then, the teacher asks students to read again in order to identify the main idea: What is the main idea of the text? (see Appendix 3)</p> <p>Students write their answer on the board, and at the end they choose the best answer. Then, the students verify if their predictions were right or not (check for general understanding orally).</p> <p>Later, the teacher asks students to read individually paragraph by paragraph in order to identify specific information (by using scanning technique).</p> <p>After reading the text, they have the opportunity to answer some questions: (see Appendix 3).</p> <p>Once the answers have been socialized, the teachers explains that students must participate in the listening exercise, first identifying words that they hear and second answering an exercise from English please 3, (Module 4, exercise 8, page 154) (See audio script - Appendix 4).</p> <p>After the students have heard the reporter about eco-friendly status of the two countries, they are invited to do a comprehension exercise (see appendix 4). First, they listen to the audio individually and then they compare answers in pairs.</p>	<p>T. SS 20 min</p> <p>T. SS 10 MIN</p> <p>T. SS 15 MIN</p> <p>T. SS 15 MIN</p> <p>T – SS 20 min</p>

Controlled practice	<p>Once students have had the opportunity to read a text and listen to a recording about two countries, the teacher presents them a video which contains the explanation about third conditional.</p>	<p>SS-SS 20 MIN</p>
	<p>https://www.youtube.com/watch?v=GHe3runur3M, the teacher invites students to ask questions about the topic and she clarifies them.</p>	<p>SS-SS 15 MIN</p>
	<p>Later, teacher gives time to students to practice the Third conditional.</p>	
	<p>The students are going to practice the third conditional by playing in pairs a game called “what if...?” (They will have to answer some hypothetical situations using the third conditional), at the end, the answers will be shared with the group. (see Appendix 5).</p>	<p>SS-SS 15</p>
	<p>Meanwhile, teacher monitors them and takes notes in order to give the feedback, at the end of the exercise.</p>	<p>MIN</p>
	<p>Following the lesson plan, the teacher gives feedback to students about the exercise and especially about the use of the third conditional.</p>	<p>SS-SS 20</p>
	<p>After that game, a chart with some questions will be handed to students. The idea is to complete the chart by asking the questions to 4 different classmates (the answers of the chart will be shared at the end). (see Appendix 6)</p>	<p>MIN</p>
	<p>Finally, a board game called “snakes and Ladders” will be handed to the students. They have to play the game by using the third conditional. (see Appendix 7)</p>	<p>T-SS 15 MIN</p>
<p>The teacher observes the students, at the end of the game; she provides feedback about the activity and the grammar point. In regard to the writing exercise, the teacher provides an explanation about fishbone diagram (see Appendix 8).</p>		
Freer practice	<p>Students create a text on the topic “Is it possible to be a green citizen?”</p>	
	<p>Students must include at least 3 sentences using 3rd conditional.</p>	
	<p>Students have the opportunity to elaborate a draft keeping in mind the fishbone diagram, and they exchange the text with their classmates and receive some comments before editing the final product.</p>	<p>SS-SS 30 MIN</p>
	<p>The teacher monitors and takes notes.</p>	
	<p>Students stick their texts on the wallpaper.</p>	
<p>Students receive feedback according to the rubric (see Appendix 9)</p>		

	When all the exercises have been done, then the teacher:	
	a) Asks students to organize the classroom for a round table.	
	b) Encourages students to share their answers, experiences, comments and opinions about the text that they have written, reading and listening exercise that were done during the classes.	
	c) Takes notes and gives the general feedback highlighting the positive aspects and the areas to work on.	
Wrap-up	d) Explains to students about the importance of assessing themselves in order to analyze the learning process and to try to improve the different skills, after the explanation Teacher uses techniques for self-assessment: "Three things" or "Exit Tickets" (see Appendix 10).	SS- TS 10 MIN
	e) Later, the teacher uses one technique related to peer assessment: Two stars and a wish, and explains to students that they needed to assess one of their classmates and they have to say two positive aspects about the homework and something that they want his/her classmates do next time. (see appendix 11)	
	f) At the end, the teacher uses the "Muddiest Point", and tells them they need to answer two questions, but it is not necessary to write their names. After, the teacher socializes the answers with them (see Appendix 12).	

CAPÍTULO XXX

VALOR AGREGADO DEL PROCESO FORMATIVO EN LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Mónica Eliana Aristizábal Velasquez

Magíster en Educación y Desarrollo Humano. Docente Investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica Luis Amigó, integrante del grupo de investigación GORAS. Universidad Católica Luis Amigó. Medellín, Colombia. Correo electrónico: monica.aristizabalot@amigo.edu.co. <https://orcid.org/0000-0003-3057-4374>.

Ubeimar Osorio Atehortua

Magíster en Ingeniería Industrial. Docente Investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica Luis Amigó. Integrante del grupo de investigación GORAS. Universidad Católica Luis Amigó. Medellín, Colombia. Correo electrónico: ubeimar.osorioat@amigo.edu.co.

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Doctora en Gestión de la Innovación. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Investigadora Asociada categorizada por Colciencias. Docente- investigadora del grupo: GORAS. Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia. Correo electrónico: yamaru.chirinosar@amigo.edu.co. ORCID ID. 0000-0003-0471-9859.

Resumen

Tomando como referente el proyecto Educativo de la Universidad Católica Luis Amigó y su enfoque eminentemente social que proyecta en su quehacer la premisa de “la realización del Ser Humano”, se hace evidente la necesidad de identificar cómo el proceso formativo impartido por la institución puede constituirse en una variable que aporta al éxito y posible logro del cumplimiento de las diferentes expectativas económicas, sociales y psicológicas de los graduados de los programas académicos de pregrado. Dicho aporte se espera medir en función del impacto que, en cierta manera, puede ser objeto de evaluación a través de la mejora en el nivel de ingresos, estatus, la percepción que se tiene de sí mismo, la autorrealización, entre otros aspectos que hacen parte de la calidad de vida desde las perspectivas subjetivos y objetivas. El presente proyecto pretende analizar el impacto generado por la institución a través del proceso formativo en los graduados de los programas de pregrado de la Universidad Católica Luis Amigó. Para ello, se realizó una investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal, que se apoyó en fuentes primarias (encuesta) que permitió el levantamiento de la información requerida para identificar los avances, diferencias significativas, asociaciones y correlaciones que permitan determinar el nivel del impacto de la formación.

Palabras clave: calidad de vida, expectativas, graduados, valor agregado.

ADDED VALUE OF THE FORMATIVE PROCESS IN THE GRADUATES OF THE CATHOLIC UNIVERSITY LUIS AMIGO

Abstract

Taking as reference the Educational project of the Catholic University Luis Amigó and its eminently social approach that projects in its work the premise of “the realization of the Human Being”, it becomes evident the need to identify how the training process imparted by the institution can be constituted in a variable that contributes to the success and possible achievement of the fulfillment of the different economic, social and psychological expectations of graduates of undergraduate academic programs. Said contribution is expected to be measured according to the impact that, in a certain way, can be evaluated through the improvement in the level of income, status, the perception that one has of oneself, self-realization, among other aspects that make part of the quality of life from the subjective and objective perspectives. This project aims to analyze the impact generated by the institution through the training process in graduates of the undergraduate programs of the Luis Amigó Catholic University. For this, a quantitative, non-experimental cross-sectional investigation was carried out, which was based on primary sources (survey) that allowed the collection of the information required to identify the progress, significant differences, associations and correlations that allow us to determine the level of the impact of training.

Keywords: expectations, graduates, quality of life, value added.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado financiado por la Universidad Católica Luis Amigo, Medellín, Colombia.

Introducción

La educación es un aspecto vital en el desarrollo de cualquier sociedad, que constituye una inversión que realiza cada individuo o familia y que repercute en el crecimiento, así como en el desarrollo económico de un país. Esta misma, influye en el nivel y calidad de vida de las poblaciones aportando para la reducción de los niveles de pobreza y desigualdad social. Desde la perspectiva socioeconómica, el aumento en los niveles de educación permite la vinculación a mayores y mejores oportunidades laborales, así como el incremento de la calidad de vida. En tal sentido, se espera que cuando un estudiante culmine su proceso educativo pueda acceder a oportunidades que impacten su bienestar, no solo desde las condiciones socioeconómicas sino de forma integral.

Esta investigación presenta como propósito determinar el impacto en los graduados de la Universidad Católica Luis Amigó a partir de su proceso formativo, teniendo en cuenta no solo los avances y el crecimiento en estatus a nivel socioeconómico, sino también el crecimiento como profesional y su realización personal.

Es necesario tener en cuenta que desde la filosofía institucional se ha entregado una propuesta de formación que pueda llegar a estratos socioeconómicos medios o bajos con educación de calidad, que aporte a su crecimiento futuro y el fortalecimiento de su proyecto de vida como profesional. A su vez, este estudio se constituye en un insumo que permite establecer comparaciones respecto al aporte o significado social de la culminación del proceso educativo de los estudiantes y su inserción en el campo laboral.

Fundamentación teórica

Para el siglo XXI, existían en América Latina 8.756 instituciones de educación superior las cuales superaban en gran número a las 75 que existían en 1950; dicha oferta educativa contempla no solo al sector público, sino también al privado. La matrícula predominante en el sector público se ha concentrado en países como Cuba, Uruguay, Bolivia, Panamá, Honduras y Argentina; en tanto que en el sector privado se presenta en países como Brasil, Chile, El Salvador, Colombia, Costa Rica, Nicaragua y República Dominicana. Países como: Ecuador, México, Venezuela, Paraguay, Perú y Guatemala, proyectan una matrícula muy similar en ambos sectores. Es entonces, notable el crecimiento, no solo en el número de instituciones, sino el aumento en la región del sector privado. (Didriksson, 2008).

Si bien, la educación superior viene presentando una expansión en aumento, el acceso ha sido limitado, factores como los geográficos, sociales, económicos, de género, etnia, religión, entre otros, influyen en la desigualdad para vincularse a este nivel de formación. Como tarea fundamental para América Latina ha sido la de avanzar y mejorar respecto a esta situación buscando abarcar los sectores de población que son excluidos y vinculando activamente, desde la responsabilidad que conlleva la prestación del servicio público educativo y el compromiso público con la sociedad en que están insertas, las Instituciones de Educación Superior (IES). (López, 2008).

Las IES tienen como tarea propiciar, no solo el desarrollo de sus egresados desde el nivel económico, sino llevarlos a proyectarse como personas para contribuir en las transformaciones sociales, se requiere de:

Una formación universitaria que no sea de perfil estrecho, ajustada meramente a las necesidades inmediatas de las empresas, del mundo del trabajo. Se trata, por el contrario, de dar una formación amplia, que combine la especialización con una sólida formación general, que permita a los graduados universitarios ser más útiles a la sociedad y continuarse desarrollando de forma integral a lo largo de toda la vida (López, 2008, p. 283).

En este sentido las IES deben procurar por una formación de calidad que repercuta en una:

Mejor calidad de vida, en la posibilidad de tomar decisiones más acertadas, de alcanzar un estatus personal más alto, incrementa sus oportunidades de educación permanente, aumenta las expectativas de vida, y un estilo de vida más saludable. En términos económicos, los beneficios individuales se pueden reflejar en ingresos más altos, mayores posibilidades laborales, más capacidad de ahorro, mejores condiciones de trabajo (Jaramillo, 2006, p.9).

Estas ganancias personales y sociales se consideran como el efecto institucional o “valor agregado” que cada IES provee para sus egresadas, el cual permite de alguna manera, y desde la perspectiva del impacto individual, empresarial y social, medir la calidad y pertinencia del proceso formativo entregado por cada institución. El valor agregado según Astin (1991), consiste en la capacidad de la institución de influir favorablemente en sus alumnos, es decir, establecer diferencias positivas en su desarrollo intelectual y personal.

Ser estudiante de algún programa en el nivel universitario implica crearse expectativas respecto de cambios en las condiciones bio-psico-socio-económicas, que se espera ocurran una vez alcanzada la meta de obtener el título de profesional, de especialista, de magíster o de doctor, según sea el caso. Estos cambios están referidos a características socio-económicas y psicológicas relacionadas con la calidad de vida

de las personas, que en cierto sentido, motivan la dedicación al estudio, por lo que es importante identificar tales características o variables, vinculadas a la calidad de vida y medir su variación en los estudiantes, antes y después de graduarse de los programas en los que se adscriben, con el propósito de revisar el grado en que realmente un proceso de formación es capaz de producir la satisfacción esperada.

En la definición de Ardila (2003), destacan dos aspectos fundamentales; en primer lugar, que la calidad de vida es un estado de satisfacción general, surgido de realizar potencialidades poseídas por el individuo, como estudiar, por ejemplo. En tal sentido, según el autor, *realización personal y calidad de vida* son dos estados altamente correlacionados; en segundo lugar, que la definición incluye aspectos *subjetivos* y aspectos *objetivos*. En ese orden de ideas, para gozar de calidad de vida se necesita sentirse sano, productivo, seguro, expresar las emociones y compartir la intimidad, aspectos subjetivos. Los aspectos objetivos de la calidad de vida incluyen bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente y con la comunidad, salud objetivamente considerada.

Ardila (2003), separa los conceptos *salud percibida* y *salud objetiva*, en tanto la persona puede sentirse saludable, aun estando enfermo, o estar realmente enfermo y sentirse saludable. En otro sentido, según el autor, las relaciones entre bienestar material y calidad de vida se han estudiado vinculadas al concepto felicidad, en cuyo contexto investigativo se ha encontrado que el ingreso económico y la felicidad no se correlacionan directamente y que la relación entre estos dos conceptos varía de acuerdo al nivel de ingreso y a la satisfacción o insatisfacción de las necesidades básicas, entre otros factores intervinientes, por ejemplo, los estudios dejan en claro que el dinero no puede comprar la felicidad, no obstante, también dejan en claro que, la no satisfacción de necesidades básicas es incompatible con la felicidad, en la mayor parte de las situaciones estudiadas.

De acuerdo con Moyano y Alvarado (2007), en la figura 1, se muestrala dimensión objetiva del concepto calidad de vida se refiere a la disponibilidad de bienes y servicios, mientras la subjetiva se refiere a la valoración de aquello relacionado con la propia vida. Incluyen al bienestar como componente subjetivo del concepto, el cual a su vez, estaría conformado por aspectos cognitivos y afectivos.

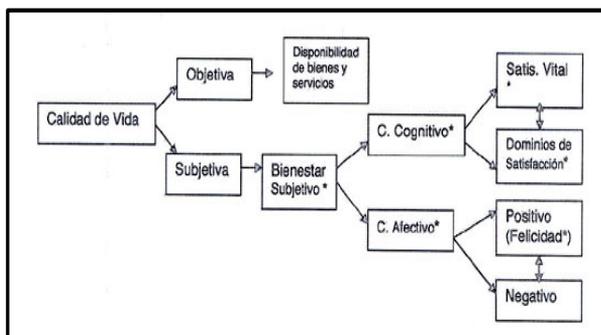


Figura: 1 Relación entre los conceptos calidad de vida, bienestar subjetivo, satisfacción vital y felicidad.

Fuente: Moyano y Alvarado (2007).

No obstante, los estudios sobre felicidad se remontan a los antiguos filósofos y sobre este concepto se han tenido infinidad de apreciaciones. Anguas (2000), sólo en lo que respecta al período comprendido entre 1996 y 1999, encontró 196 resúmenes sobre felicidad; 434 acerca de satisfacción con la vida y 1349 con relación al bienestar, lo cual indica un aumento significativo del interés de los psicólogos por el estudio del efecto positivo de la experiencia humana, lo cual dio lugar al concepto bienestar subjetivo dentro de la disciplina.

Según Anguas (2000), a partir de entonces las investigaciones sobre el bienestar subjetivo han evolucionado y los investigadores del área de la Psicología se interesan en la comprensión de los procesos subyacentes al bienestar subjetivo, en cuyo contexto se reconocen tres elementos que juegan un papel central en el constructo: las metas, los esfuerzos de enfrentamiento y las disposiciones. En otro sentido más general, los estudios sobre bienestar subjetivo se han centrado en cuatro aspectos de importancia cardinal para la humanidad: la supervivencia de las especies, la seguridad a lo largo del proceso de desarrollo humano, la prosperidad material y el progreso intelectual, lo cual permite el desarrollo de las potencialidades de los individuos pertenecientes a una especie.

En la opinión de Castaño, Turnbull, y Aguilar (2016), tener un nivel elevado de bienestar subjetivo también beneficia a la sociedad en general, debido a que quienes se sienten satisfechos con la vida son más altruistas, se involucran en actividades en pro de la sociedad, participan en eventos de caridad y para el desarrollo de la comunidad. Así bien, el bienestar subjetivo de los seres humanos puede contribuir a la conformación de una sociedad más estable, productiva y funcional. Por último, un alto grado de bienestar subjetivo influye en la calidad de vida de los individuos.

Por lo anterior, en función de la medición del valor agregado en los graduados de la Universidad Católica Luis Amigó a partir del proceso formativo, se tomará el concepto de calidad de vida desde estos dos puntos de vista: calidad de vida objetiva y calidad de vida subjetiva, entendiendo al ser humano como ser integral. Lo anterior implicará la vinculación de variables que den cuenta de estos dos aspectos a evaluar y la construcción y validación del instrumento como fuente primaria que recoja la información necesaria y pertinente para determinar o no el valor agregado.

Metodología

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo de alcance correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Se tomaron como fuentes primarias de información las respuestas vía telefónica por parte de los egresados de los diferentes programas de la Universidad Católica Luis Amigó. Como fuente secundaria se tomaron los datos sociodemográficos registrados en las bases de datos de Admisiones y Registro con la información de ingreso de cada estudiante.

Se realizó una muestra probabilística del total de la población acudiendo a la fórmula para poblaciones finitas y se tuvo en cuenta, dado que no se tiene conocimiento de estudios previos, una probabilidad de ocurrencia del evento del 50%. Se espera un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 10%. Se realizó un muestreo aleatorio simple, estratificando la muestra resultado por cada uno de los programas.

En cuanto a las técnicas de análisis y procesamiento de los datos, se utilizó para el análisis estadístico de los datos y la generación de cuadros de salida el software SPSS. El cálculo del tamaño de la muestra y el muestreo fue a través del software gratuito Epidat.

Se llevó a cabo un análisis univariado mediante la descripción del comportamiento de las variables seleccionadas con frecuencias, porcentajes y medidas de resumen para las variables cuantitativas (medidas de tendencia central, posición y dispersión). En el análisis bivariado se revisó la normalidad de cada una de las variables cuantitativas y se obtendrá el coeficiente de correlación para las mismas.

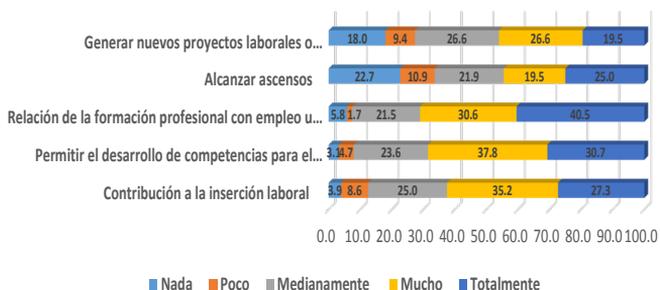
En cuanto a las consideraciones éticas se tomó la resolución colombiana 8430 de 1993 (69) que reglamenta la investigación en seres vivos.

Por las características del proyecto se catalogó como una investigación sin riesgo, los resultados obtenidos en este estudio no serán utilizados para fines distintos a los de describir los factores y algunas relaciones entre las variables. El manejo de la información obtenida en este estudio es tratado con alta confidencialidad. Las intenciones del mismo están encaminadas a un ejercicio netamente académico.

Resultados

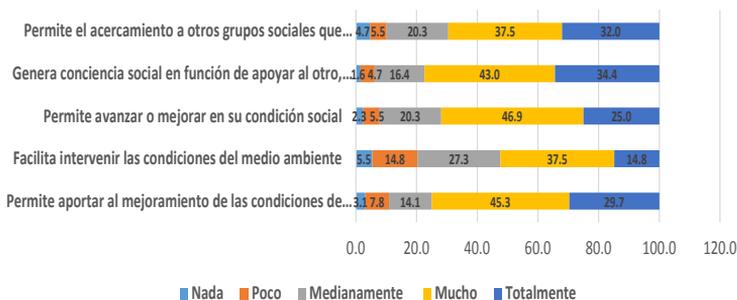
Al revisar las variables relacionadas con la calidad de vida subjetiva, se analizó la percepción del graduado respecto a la contribución del proceso formativo en su estado laboral actual, frente a lo anterior se encontró que el 70% relaciona que su formación profesional estuvo acorde, mucho y totalmente, con su trabajo actual. Así mismo, el 68% consideran la formación recibida le permitió desarrollar competencias para el mercado laboral, el 62.5% consideraron, entre mucho y totalmente, la contribución de la formación a la inserción laboral, el 45.9% a la generación de proyectos laborales y emprendimiento y el 44.5% consideró que su proceso formativo le apoyo, mucho y totalmente, para alcanzar ascensos (gráfica 1).

De la misma manera tomando la percepción del graduado respecto a la contribución del proceso formativo en aspectos sociales se encontró que 77.4% considera que su formación le permitió generar conciencia social para apoyar a otros, en las categorías de mucho y totalmente. Así mismo, el 75% consideran la formación recibida le permitió aportar al mejoramiento de las condiciones de su entorno, el 71.9% consideraron, entre mucho y totalmente, que hubo un avance o mejora en su condición social; el 69.5% en el acercamiento a grupos sociales para el crecimiento personal y el 52.3% consideró que su proceso formativo le apoyo para la intervención en las condiciones del medio ambiente (gráfica 2).



Gráfica 1: Distribución porcentual de los aspectos subjetivos desde la perspectiva laboral que permitió alcanzar la formación recibida. Universidad Católica Luis Amigó. (2019).

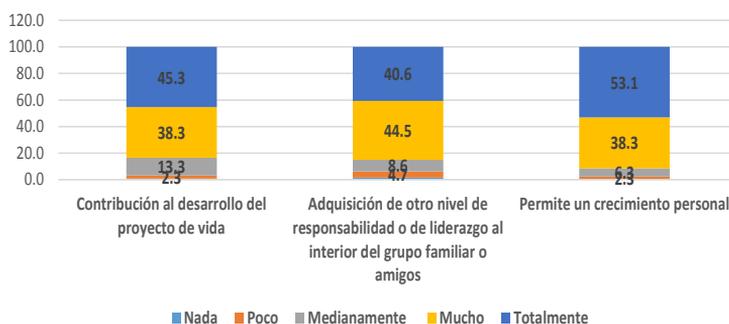
Fuente: Encuesta de calidad de vida y proceso formativo para egresados. Universidad Católica Luis Amigó. (2019).



Gráfica 2: Distribución porcentual de los aspectos subjetivos desde la perspectiva social que permitió alcanzar la formación recibida. Universidad Católica Luis Amigó. 2019

Fuente: Encuesta de calidad de vida y proceso formativo para egresados. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

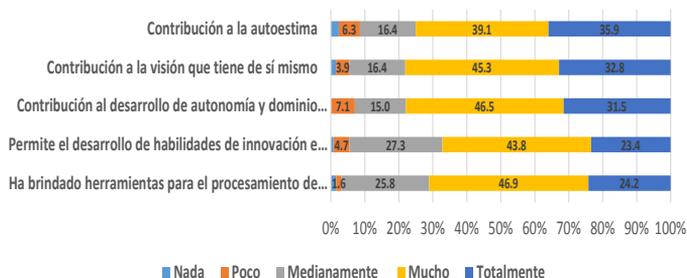
Al analizar la percepción del graduado de cómo el proceso formativo que recibió por parte de la Universidad le aportó en su desarrollo individual se encontró que el 83.6% considera que su formación contribuyó mucho o totalmente al desarrollo de su proyecto de vida. De igual manera, el 85.1% a la adquisición de mayor responsabilidad o liderazgo al interior del grupo familiar o los amigos, en tanto el 91.4% consideraron, entre mucho y totalmente, que la formación recibida les permitió un crecimiento personal (gráfica 3).



Gráfica 3: Distribución porcentual de los aspectos subjetivos desde la perspectiva del desarrollo individual que permitió alcanzar la formación recibida. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

Fuente: Encuesta de calidad de vida y proceso formativo para egresados. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

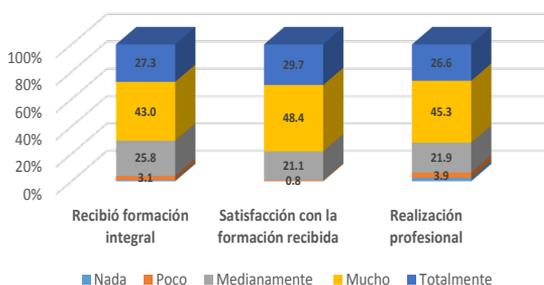
Otro de los aspectos analizados desde la calidad de vida subjetiva y cómo la formación impartida había influido fue desde la perspectiva del desarrollo de habilidades blandas y actitudes; se pudo encontrar que el 78.1% considera que su formación le aportó mucho o totalmente a la visión que tiene de sí mismo, el 78% al desarrollo de autonomía y dominio de sí. De igual manera, el 67.2% al desarrollo de habilidades para la innovación y la resolución de problemas, en tanto el 71.1% consideraron, entre mucho y totalmente, al desarrollar herramientas para el procesamiento de información de manera asertiva y el 75% a la contribución en su autoestima (gráfica 4).



Gráfica 4: Distribución porcentual de los aspectos subjetivos desde la perspectiva del desarrollo de habilidades blandas y actitudes que permitió alcanzar la formación recibida. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

Fuente: Encuesta de calidad de vida y proceso formativo para egresados. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

Con el fin de revisar aspectos propios de la Universidad, se realizó la pesquisa sobre la percepción de los graduados respecto a los aspectos propios de la formación que entregó la universidad para formarlos en su profesión, se observa que el 70.3% considera que su formación fue integral, en los valores de mucho o totalmente, así mismo el 78.1% se encuentra satisfecho con la formación recibida y el 71.9% se sienten realizados profesionalmente (gráfica 5).



Gráfica 5: Distribución Porcentual de los aspectos relacionados con la formación recibida por parte de la Universidad. Universidad Católica Luis Amigó. 2019.

Fuente: Encuesta de calidad de vida y proceso formativo para egresados. Universidad Católica Luis Amigó. 2019

Discusión

Uno de los aspectos importantes a considerar en el estudio fue el impacto de la formación en la perspectiva de empleabilidad y estado actual laboral, el cual fue valorado por encima del 60% de aceptación positiva en las diferentes variables. Caso similar presenta Mora (2003), en su estudio sobre competencias y empleo en los jóvenes universitarios realizado en Europa, que identifica la satisfacción, desde la perspectiva laboral futura, alta (6.6). Resultados similares se observan en el estudio de Carot (2011), quien presenta porcentajes por encima del 50% de respuesta, en los valores bastante o mucho, respecto a la opinión de cómo la carrera de base ha contribuido el inicio de su actividad laboral (55%) y la mejora en la perspectiva laboral (50%).

Al revisar la apreciación positiva y la satisfacción de los graduados respecto al aporte en su crecimiento individual a partir de la intervención educativa brindada por la Universidad, se observa que los puntajes positivos, en todas las variables medidas, superan el 80%. Para Mora (2003), los resultados de su estudio presentaron una valoración alta de 7 puntos respecto al punto de vista del efecto de la formación sobre la personalidad. De la misma manera se percibe en el estudio de Carot (2011), como el 64% considera que la formación de su profesión de base contribuyó bastante o mucho o en la mejora de su desarrollo personal.

Para el 45.9% de los graduados de la Universidad Católica Luis Amigó se observó una apreciación positiva respecto a la contribución de su programa en el desarrollo de proyectos de emprendimiento, en tanto para el estudio de Carot (2011), realizado en Europa, se señaló un porcentaje de calificación entre bastante y mucho de solo del 18% respecto a la contribución para desarrollar la capacidad emprendedora.

Conclusiones

Los resultados que se presentan en el estudio realizado sobre el valor agregado en el proceso formativo de los estudiantes de la Universidad Católica Luis Amigó y específicamente en los aspectos subjetivos, si bien se analizan desde un alcance descriptivo, permiten identificar aspectos importantes que permitan concluir sobre el impacto que en cada graduado viene realizando la institución y cada uno de sus programas,

además de generar posibilidades y abrir nuevos temas para futuras investigaciones en esta área.

Respecto a la evaluación objetiva realizada, se encuentran variaciones en los porcentajes que se ubican en un rango desde el 50 al 90%. No obstante, la mayoría de los resultados supera el 50%, lo que indica una aceptación positiva en la percepción de los graduados respecto a la contribución de la formación impartida por la Universidad para su calidad de vida subjetiva. Este instrumento valoró su fiabilidad a través del Alfa de Conbrach, hallando un resultado alto en la prueba. Se observa en forma generalizada una satisfacción positiva con su proceso formativo, lo que involucra un impacto respecto a sus condiciones laborales e individuales. Las mayores calificaciones se encontraron en las variables que evalúan la contribución al desarrollo personal y la formación en valores, aspectos propios de la identidad institucional.

De acuerdo con su premisa de valor y su propuesta formativa, tomando como referente los resultados de este estudio, se puede decir que la Universidad Católica Luis Amigó está cumpliendo con su Proyecto Educativo desde su filosofía e identidad institucional.

Referencias bibliográficas

- Anguas, A. (2000). *El bienestar subjetivo en la cultura mexicana*. Universidad Nacional Autónoma de México. Tesis Doctoral. Recuperado el 06/04/2018 de: <http://bibliotecacentral.unam.mx/tesis.html>.
- Ardila, L. (2013). *Caracterización del mercado laboral de los recién egresados de la educación superior: el caso de la Pontificia Universidad Javeriana*. <http://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/CaracterizacionMercadoLaboralEgresados.pdf/9ff57e6f-e7f3-4461-b028-fe411d90dc4b>.
- Ardila, R. (2003). *Calidad de vida: Una definición integradora*. Revista Latinoamericana de Psicología. Vol. 35, No. 2, pp. 161-164 ISSN: 0120-0534 Recuperado el 03/04/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>.

- Astin, A. (1991) *¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad?* Revista de la Educación Superior No. 78.
- Carot, J., Conchado, A., Mora, J. & Vila, L. (2011). *La opinión de los graduados europeos sobre la universidad cinco años después de haber finalizado sus estudios*. Papers: revista de sociologia, 96(4), 1269-1285.
- Castaño, S., Turnbull, B. y Aguilar, J. (2016). *Adaptación y validación de una escala de bienestar subjetivo para niñas y jóvenes mexicanas sin hogar*. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología I Enero – Junio 2016, Vol. 16 No. 1, pp 71-92 ISSN 1657-3412 (Impresa) / ISSN 2346-0253 (En línea).
- Didriksson, A. (2008). *Contexto global y regional de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Sitio Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org.
- veMelo, L. A. (2017) *et al.* La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. Revista Desarrollo y Sociedad, 78, (59- 111). DOI: 10.13043/DYS.78.2.
- Jaramillo, A. (2006). *Los egresados y la calidad de la educación superior; una visión desde las encuestas a graduados*. Revista CIFE. ISSN: 0124-3551. Año 9. No. 11, pp. 124-137. Universidad de Santo Tomás. Diciembre de 2006.
- López, F. (2008). *Tendencias de la educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior* (Campinas), 13(2), 267-291. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772008000200003>.
- Mora, J. (2003). *Competencias y empleo de los jóvenes graduados universitarios*. Revista de educación, 330, 157-170.
- Moyano, E. y Ramos, N. (2007). *Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule*. Revista Universum. Vol. 2, No. 22 ISSN 0718-2376 (Versión On-line) Recuperado el 03/04/2018 de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200012.

CAPÍTULO XXXI

ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL ESTADO ZULIA

Jorge Armando Muñoz-Ruiz

Doctor en Ciencias Sociales mención Gerencia. Docente Universitario de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Miembro de la Unión Iberoamericana de Municipalistas. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable - Uniremington. Correo electrónico: jorge.munoz@uniremington.edu.co. ORCID ID 0000-0001-8905-1194.

Jesús Daniel Rico Buitrago

Magíster en Dirección y asesoramiento financiero. Doctorando en administración gerencial, Universidad Benito Juárez. Docente Universitario de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable – Uniremington. Correo electrónico: jesus.rico@uniremington.edu.co.

Néstor Enrique Amarís López

Abogado. Magíster en Gerencia Tributaria. Docente Universitario - Pregrado. Vicepresidente de Muñoz Amarís y Asociados. Consultores Gerenciales. Correo electrónico: nestoramarislopez10@gmail.com.

Resumen

En esta investigación se analiza la cadena de valor de las universidades privadas del estado Zulia. Este trabajo se fundamentó en los postulados teóricos de Tovar (2009), Quintero y Sánchez (2006), Gómez (1994), Deming (1989) y Porter (1986). En este estudio, tipificado como descriptivo, no experimental, transaccional y de campo, los datos se recolectaron a través de un cuestionario con escalamiento de frecuencias, sometido al juicio de expertos y cuya fórmula Alfa de Cronbach fue de 0.92, se ubicó en una categoría de muy elevada confiabilidad. Los resultados demuestran que la cadena de valor de las universidades privadas del estado Zulia constituida por una serie de actividades principales y de apoyo, obtuvo una media de 3,26, ubicándola según el baremo de interpretación de datos, en un nivel moderado de ocurrencia. En cuanto a las actividades relacionadas a programas conducentes a título, ésta obtuvo un nivel alto de ocurrencia, mientras las actividades de investigación, apoyo del sector externo y actividades soportes, cada una se ubicó en un nivel moderado, situación ésta que representa un alerta sobre los aspectos a mejorar por parte de la gerencia estratégica de las instituciones, las cuales deben reconocer ciertas realidades internas que requieren

ser analizadas, atendidas y convertidas en fortalezas institucionales para la obtención de ventaja competitiva en la prestación de sus servicios académicos.

Palabras clave: cadena de valor, gestión universitaria, universidades privadas.

ANALYSIS OF THE VALUE CHAIN OF THE PRIVATE UNIVERSITIES OF THE ZULIA STATE

Abstract

This research analyzes the value chain of private universities in Zulia state. This work was based on the theoretical postulates of Tovar (2009), Quintero and Sánchez (2006), Gómez (1994), Deming (1989) and Porter (1986). In this study, typified as descriptive, non-experimental, transactional and field, the data was collected through a questionnaire with frequency scaling, submitted to the expert judgment and whose Cronbach's alpha formula was 0.92, was placed in a category of very high reliability. The results show that the value chain of private universities in Zulia state, consisting of a series of main and support activities, obtained an average of 3.26, placing it according to the scale of data interpretation, at a moderate level of occurrence. Regarding the activities related to programs leading to title, this one obtained a high level of occurrence, while the research activities, support of the external sector and support activities, each one was located at a moderate level, a situation that represents an alert about the aspects to be improved by the strategic management of the institutions, which must recognize certain internal realities that need to be analyzed, taken care of and converted into institutional strengths to obtain a competitive advantage in the provision of their academic services.

Keywords: private universities, university management, value chain.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

En la actualidad, las organizaciones conviven en unos escenarios altamente complejos y dinámicos, que las obliga a mantener la más estricta vigilancia sobre el acontecer económico, político y social, sumando esfuerzos para que el capital humano que las representan se encuentren al nivel que demanda estos nuevos mercados, donde la toma de decisiones estratégicas enfocadas a la optimización de los recursos, es de vital importancia. Por ende, la gerencia debe mantenerse atenta para identificar y aprovechar las grandes oportunidades que ofrece el entorno adverso, asegurando el establecimiento de acciones que permitan que sus organizaciones sean flexibles y puedan reorientar los diversos recursos hacia los objetivos establecidos.

Lo antes señalado permite afirmar, que dentro del ejercicio de la gestión estratégica empresarial, la gerencia del momento debe sumar esfuerzos para alcanzar ventajas competitivas frente a sus oponentes, para lo cual, es necesario fortalecer su sistema de control interno haciendo uso de métodos de trabajo que sean altamente efectivos en un entorno cambiante. En este sentido, Porter (1986), propone como una alternativa de rendimiento organizacional en escenarios complejos, el establecimiento de la cadena de valor, representada por todas las actividades y funciones que se realizan internamente y las cuales deben concebirse como elementos que conforman un sistema. Algunas son actividades principales y otras son de apoyo, pero en su conjunto, cada una de ellas se enfocan hacia el alcance de un objetivo común: lograr la competitividad organizacional.

Ahora bien, esta metodología concebida como una herramienta en la gestión estratégica, hoy día se ha extendido a todo tipo de organizaciones, incluso, hacia aquellas que tradicionalmente han mantenido una posición discreta frente a los conceptos de competitividad, como lo son las Instituciones de Educación Superior (IES), debido a que la sociedad del momento, cada vez más demandan de éstas, el mejor uso de sus recursos, pertinencia social en sus productos y/o servicios, calidad total, entre otros, razón por la cual la gerencia de las IES deben moldear el ejercicio gerencial haciendo uso de las mejores prácticas empresariales.

Dado lo antes señalado, se realiza esta investigación la cual tiene como propósito analizar la cadena de valor de las universidades privadas del Estado Zulia, como modelo de gestión que proporciona los procedimientos idóneos para definir las acciones tendentes a desarrollar una ventaja competitiva sostenible.

Fundamentos teóricos

Cadena de valor

El concepto de cadena de valor lo impulsó Porter en el año 1986, concibiéndola como una herramienta enfocada hacia el análisis de la gestión estratégica de las organizaciones, dinamizada en cada una de las actividades que ésta realiza para la obtención de ventajas competitivas frente a sus adversarios. Por su parte, Gómez (1995), expresa que el análisis de la cadena de valor, es una técnica original de Porter que tiene

por finalidad la obtención de una situación privilegiada en el mercado competitivo. Las actividades de valor agregado real son aquellas que, vistas por el cliente final, son necesarias para proporcionar el producto que éste está esperando. Para Francés, (2004), la cadena de valor proporciona un modelo de aplicación general que permite representar de manera sistemática las actividades de cualquier organización.

Ahora bien, de acuerdo a lo señalado por Porter (1986), una cadena de valor genérica está constituida por tres elementos básicos:

- Las actividades primarias: son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de post-venta.
- Las actividades de soporte: se componen por la administración de los recursos humanos, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).
- El margen: es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor. Estas actividades nunca son independientes entre sí, es decir, se encuentran relacionadas por vínculos, quienes crean la necesidad de coordinar dichas actividades en su realización, ya sea para aumentar diferenciación o reducir sus costos.

Ventaja competitiva

Según, Quintero y Sánchez (2006), por ventaja competitiva se entienden todas las características o atributos de un producto o servicio que le dan una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos. Estas características o atributos pueden ser de naturaleza variada y referirse al mismo producto o servicio, a los servicios necesarios o añadidos que acompañan al servicio base, o a las modalidades de producción, de distribución o venta del producto o de la empresa.

Cadena de valor en las universidades

Partiendo de la idea de Porter (1986), en esta investigación se utiliza el término de cadena de valor para las universidades guardando las distancias o diferencias debido a la naturaleza jurídico-social de este tipo de organizaciones, quienes de acuerdo al ordenamiento jurídico venezolano, constituyen instituciones sin fines de lucro, prestadores de un servicio público como es la educación universitaria, pero que de igual manera, dadas las exigencias de la comunidad universitaria, su gerencia debe mirar hacia una gestión donde sus servicios cuenten con criterios de calidad.

Ahora bien, dentro del grupo de universidades que contempla la ley especial que rige la materia, se encuentran tanto las universidades de gestión pública como las de gestión privada. Éstas últimas, quienes realizan actividades de autogestión financiera, no reciben financiamiento por parte del Estado, sino, por el contrario, establecen un costo a la matrícula para generar sus ingresos y cubrir sus gastos operativos. De igual manera, las instituciones universitarias de gestión privadas deben cumplir con los preceptos establecidos en la Ley Orgánica de Educación (2009), especialmente lo señalado en el numeral 4 del artículo 34, el cual refiriéndose a los principios que rigen la educación universitaria, establece que es responsabilidad de todos los integrantes del subsistema de educación universitaria, la rendición de cuentas periódicas al Estado y a la sociedad sobre el uso de los recursos, así como la oportuna información en torno a la cuantía, pertinencia y calidad de los productos de sus labores.

Ahora bien; al plantearse el concepto de calidad como requisito fundamental en el servicio de educación universitaria, Tovar (2009), plantea que éste concepto ha sufrido un proceso evolutivo, pasando desde los aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto o servicio, hasta el concepto actual, según el cual la calidad se logra cuando se satisfaga las necesidades del cliente. Para Deming (1989), la calidad es el proceso de ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo.

En este orden de ideas, Tovar (2009), plantea que la educación de calidad es aquella que logra resultados que permitan el progreso y la modernización de la sociedad. Este desafío implica que para elevar la calidad deben encontrarse los medios necesarios

para alcanzar los fines y poder formar profesionales de excelencia orientados hacia al desarrollo social y económico de una población. Según este autor, la calidad está vinculada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del estudiante, el cual se manifiesta en sus aprendizajes relevantes como sujeto, haciéndole crecer y desarrollarse personal y socialmente y que, al mismo tiempo pueda demostrarlo mediante el cambio de actitudes, destrezas, valores y conocimientos, que lo conviertan en un ciudadano útil y solidario.

Aunado a los criterios de calidad antes señalados, el artículo 33 de la Ley Orgánica de Educación (2009), establece que uno de los principios rectores de la educación universitaria es la eficiencia de sus actividades. El término de eficiencia según Chase (1995), se refiere a la obtención del resultado deseado con el mínimo de insumos y que según Espinoza *et al.*, (1994), se refiere al uso óptimo de recursos en beneficio del logro de los objetivos planificados, es decir; en las universidades, significa el aprovechamiento óptimo de recursos para producir bienes y servicios educativos, a partir de la potenciación del conocimiento.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, nos adentramos a analizar la cadena de valor de las universidades del estado Zulia, para lo cual partimos de lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Universidades (1971), la cual refiere que el recinto universitario es un espacio precisamente delimitado y previamente destinado a la realización de funciones docentes, de investigación, académicas, de extensión o administrativas, propias de la institución. Por su parte, Tovar (2009), establece que las funciones rectoras de las universidades son: docencia, investigación y extensión.

Según este autor, la actividad de docencia, desarrolla el aprendizaje permanente en todas las formas conocidas, aplicando ampliamente los recursos tecnológicos con el propósito de formar dentro de la teoría del capital humano, ciudadanos integrales. La función de investigación se centra en crear y desarrollar nuevos conocimientos que fortalezcan el aprendizaje y hagan énfasis en la aplicación de los nuevos paradigmas hacia la satisfacción de las necesidades de desarrollo de la región; mientras que la función de extensión, consiste en llevar a cabo procesos de formación permanente para los clientes internos y externos a partir de las transferencias de conocimientos, tecnologías o el modo de hacer las cosas con el propósito de mejorar las competencias.

Actualmente, tanto la sociedad como el orden jurídico que rige la materia, exigen la integración de estos tres pilares (docencia, investigación y extensión) para la formación de profesionales preparados para enfrentar los retos y cambios que la sociedad demanda. Cada una de estas funciones, debe estar articuladas entre sí, y con ellas, las demás actividades que, desde distintas unidades estructurales universitarias, aportan valor agregado para el alcance de los objetivos de la universidad.

Lo antes señalado implica, la sistematización de las funciones rectoras de las universidades con las demás unidades académico-administrativo de la institución, las cuales, en su conjunto, como se indicó previamente, forman la figura de la cadena de valor; significando un conjunto de procesos académicos y administrativos cuyo fin en común es responder a las necesidades de la sociedad y el aporte de un ser humano integralmente formado.

Ahora bien, después de haber analizado las funciones de las universidades establecidas en el orden jurídico previamente referenciado, aunado al estudio de diversos trabajos que versan sobre el funcionamiento de las instituciones de educación en América Latina, a continuación, un sentido estricto, se presenta en la figura 1, lo que se considera la cadena de valor de éstas:



Figura 1. Cadena de Valor Agregado de universidades.

Fuente: adaptación de Cadena de Valor Universidad de los Andes, Colombia (2016).

Como puede observarse en la figura anterior, las actividades primarias de la cadena de valor de las universidades, están integradas por la docencia, investigación y extensión, las cuales cada una de ellas, para efectos de esta investigación y con fines metodológicos, se han segregado en las sub-actividades que pueden desarrollarse según la naturaleza propia de estas instituciones y cuyos resultados la constituyen en unidades susceptibles de ser medidas o evaluadas. A continuación se mencionan cada una de estas actividades o sub-procesos:

- Programas conducentes a título, dentro del cual se ejecutan actividades propias relacionadas al ingreso de estudiantes, diseño de programas académicos, procesos de enseñanza – aprendizaje, gestión de grado y seguimiento a egresados.
- Actividades de investigación, dentro de las cuales se concentran las relacionadas a la producción científica y el impacto científico.
- Actividades de apoyo al sector externo, dentro de las cuales se desarrollan los programas no conducentes a título, el servicio técnico y servicio de consultoría.
- Actividades de soporte, de las cuales se ejecutan procesos relacionados al bienestar estudiantil, servicios administrativos, gestión de recursos humanos, desarrollo tecnológico, gestión de calidad, servicios generales y seguridad interna.

Metodología

Esta investigación, estuvo enmarcada dentro del paradigma epistemológico positivista con un enfoque cuantitativo; a su vez, con una fase descriptiva y un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por una población finita y accesible representada por las universidades privadas del estado Zulia: 1. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacón (URBE); 2. Universidad Rafael Urdaneta (URU); 3. Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA); 4. Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH); y, 5. Universidad Alonso de Ojeda (UNIOJEDA). Debido a las características propias de la población estudiada, no fue necesario la determinación de la muestra.

Asimismo, los sujetos a los cuales le fue aplicado el instrumento, lo constituyeron los mismos que integran la población, es decir, los directores de planificación de las universidades privadas del estado Zulia, quienes fueron seleccionados partiendo de los siguientes criterios:

- a. El proceso estratégico en las universidades privadas está estrechamente vinculado a un presupuesto, además es autónomo y gobernable.
- b. Los directores de planificación de las universidades tienen dentro de sus funciones la administración (planificación, organización, dirección y evaluación) del proceso estratégico institucional.
- c. Los directores de planificación, manejan toda la información del proceso estratégico y por ende fácil acceso.

La técnica de recolección de datos quedó definida bajo la modalidad de encuesta, para lo cual se seleccionó el cuestionario como instrumento de recolección de información. En este sentido, se procedió a la construcción de un cuestionario con escalamiento de frecuencia. Este cuestionario se construyó con cinco (05) alternativas de respuestas, asignándose una escala estadística ordinal a las mismas, a saber: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

La validez del instrumento se correspondió en cuanto a su contenido y al constructo, en ese sentido, se sometió a una revisión, por lo cual, se entregó sendos cotejos de validación a cinco (05) expertos teóricos y metodológicos, con la finalidad de determinar cuánto pudiera una afirmación medir la proposición teórica pretendida.

Para calcular la confiabilidad del cuestionario, fue necesaria la aplicación de una prueba piloto hacia una muestra integrada por cinco (5) sujetos de similares características profesionales y personales a las de las unidades informantes en estudio. Además, para la medición de este estudio se implementó la fórmula de *Alfa de Cronbach*:

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

r_{tt} = coeficiente Alpha cronbach

k = número de ítems

S_i^2 = varianza de los puntajes de cada ítems

S_t^2 = varianza de los puntajes totales

El coeficiente antes mencionado genera un valor que oscila entre cero (0) y uno (1). Para efectos del instrumento empleado en esta investigación, el resultado obtenido de la prueba piloto a través del coeficiente Alpha Cronbach fue de 0.92, lo cual representa un muy alto nivel de confiabilidad del instrumento.

Por último, después de ser recopilados todos los datos, se recurrió a la aplicación de estadísticas descriptivas y a la construcción de tabla de frecuencias absolutas y relativas de los indicadores que integran la variable en estudio, en cuyo caso, el baremo que sirvió de fundamento para la interpretación de los resultados puede observarse en la tabla 1:

Tabla 1. Baremo de interpretación de datos.

Alternativas	Rango	Intervalo	Categoría
Siempre	5	4,21 – 5,00	Nivel muy alto
Casi siempre	4	3,41 – 4,20	Nivel alto
A Veces	3	2,61 – 3,40	Nivel moderado
Casi Nunca	2	1,81 – 2,60	Nivel bajo
Nunca	1	1,00 – 1,80	Nivel muy bajo

Fuente: elaboración propia (2017).

Análisis y discusión de los resultados

La cadena de valor de las universidades, está integrada principalmente por un conjunto de actividades principales o funciones rectoras que establece la ley de universidades (1971), para cada una de las Instituciones de Educación Superior (IES), como lo son la docencia, la investigación y la extensión, mientras que las secundarias están

representadas por actividades soporte: bienestar estudiantil, servicios administrativos, gestión de recursos humanos, desarrollo tecnológico, gestión de calidad, servicios generales y seguridad interna.

Ahora bien; según los resultados obtenidos, en el gráfico 1, que a continuación se presenta, se muestra el comportamiento de cada uno de los elementos constitutivos de la cadena de valor de las universidades privadas del estado Zulia:

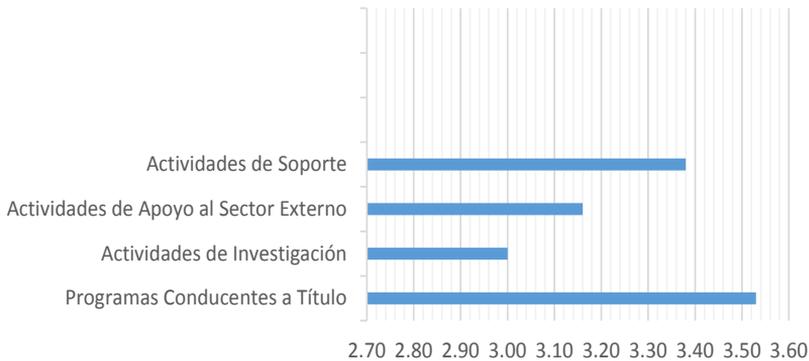


Gráfico 1. Elementos de la Cadena de Valor universidades privadas del Zulia.

Fuente: Muñoz (2017).

De acuerdo a los resultados señalados en el gráfico anterior, las actividades de programas conducentes a título (3,53) obtuvieron un nivel de ocurrencia alto, mientras que las actividades de investigación (3,00), apoyo al sector externo (3,16) y actividades soporte (3,38), su media las ubicó en un nivel de ocurrencia moderado.

En relación a las actividades programas conducentes a título, los indicadores de ingreso de estudiantes, enseñanza y aprendizaje, gestión de programas académicos y gestión de grado, en su conjunto, se observan como una fortaleza interna de las universidades sujetas a estudio, lo cual significa, que en gran medida, las afirmaciones que caracterizan a cada indicador es cumplida por las decisiones gerenciales. Sin embargo, para el caso del indicador seguimiento a egresados, éste se ubicó en un

nivel bajo de ocurrencia, sobre lo cual, el Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2011), establece que las actividades de seguimiento a los egresados representan una valiosa oportunidad para que la gerencia universitaria pueda: a) obtener información sobre la calidad del servicio prestado, b) detectar las áreas débiles en el perfil de sus egresados, c) fortalecer el proceso interno de enseñanza-aprendizaje, d) desarrollar actividades académicas que fortalezcan las habilidades y destrezas que la sociedad demanda en los profesionales y al mismo tiempo, que impulse mayor rendimiento financiero a la misma.

Con respecto a la dimensión investigación, ésta obtuvo una media de 3,00, lo cual significa que la ubica en un nivel de ocurrencia moderado. Siendo que la investigación es una de las funciones rectoras que establece la Ley de Universidades y sobre la cual descansa toda expectativa de creación de ciencia y desarrollo general, este resultado constituye un aspecto a mejorar por las instituciones consideradas muestra de este trabajo. La investigación representa un eje transversal en la naturaleza propia de las universidades. Por medio de ella, los centros de estudios superiores se convierten en laboratorios que generan nuevos conocimientos y fortalecen los saberes; éstos últimos, a disposición del desarrollo humano y la sociedad.

Por su parte, la UNESCO (2009), ha señalado que en aras de fortalecer la calidad e integridad de la educación superior, es importante que el personal docente disponga de oportunidades para realizar investigaciones y obtener becas para las mismas, en otras palabras, estimular la participación activa de sus trabajadores en la labor científica como respuesta a las necesidades que tiene la sociedad.

En este mismo orden de ideas, se tiene la dimensión actividades de apoyo al sector externo, cuya media total la ubica en un nivel moderado de ocurrencia. Los resultados de esta dimensión arrojó que los programas no conducentes a título y el indicador servicio técnico, ambos representan fortalezas para la muestra de esta investigación. Sobre los programas no conducentes a título, señala Tovar (2009), que las universidades deben crear políticas internas que permitan diseñar programas para el mejoramiento de la comunidad orientados hacia el desarrollo científico, tecnológico y humanístico de ésta; así como actividades de difusión socio-cultural que estimulen la integración permanente

de la institución y la comunidad, sin embargo, el indicador consultoría jurídica, éste representó una debilidad puesto que su nivel de ocurrencia es bajo.

Del mismo, señala Tovar (2009), que las IES deben desarrollar estrategias gerenciales que le permita ofertar asesorías y consulta sobre programas dirigidos a la juventud, al profesorado, a las organizaciones; así como la creación de servicios que tengan como propósito reforzar los valores morales, la seguridad social, la educación para la salud, la economía familiar, la valoración del trabajo y el desarrollo cultural.

Asimismo, en cuanto a la dimensión actividades soporte, los resultados demuestran una media con un nivel moderado de ocurrencia (3,38). Este resultado fue producto de los indicadores de bienestar estudiantil (3,53), servicios administrativos (3,67), desarrollo tecnológico (3,60), seguridad interna (3,07) y servicios generales (3,67), los cuales se ubicaron con un nivel alto de ocurrencia, representando fortalezas en las universidades objeto de estudio, debido a que las respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos, demuestran que las afirmaciones que los caracterizan, casi siempre son cumplidas.

Por su parte, el indicador de gestión de recursos humanos (3,07) se ubicó en un nivel moderado de ocurrencia, lo que significa que representa un aspecto que debe ser fortalecido dentro de las universidades privadas del estado Zulia. Al respecto, según el Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2011), los establecimientos de educación superior deben invertir en la capacitación del personal docente y en fortalecer su rendimiento continuo, con la finalidad de fortalecer el ingreso de personal competente en todos sus procesos, y al mismo tiempo, robustecer las habilidades del personal ya contratado, todo con el propósito de crear valor tanto en el evolución de las personas como en el alcance efectivo de los objetivos organizacionales.

Conclusiones

Como se observó en el análisis de los resultados, la cadena de valor de las universidades privadas del estado Zulia constituida por una serie de actividades principales y de apoyo, se ubicó en un nivel moderado de ocurrencia, lo que significa, que

dentro de las realidades internas observadas en estas instituciones, existen situaciones que requieren ser analizadas y atendidas por la alta gerencia.

Ahora bien, las actividades relacionadas a programas conducentes a título obtuvo un nivel alto de ocurrencia, lo cual significa, un comportamiento positivo observado principalmente en los procedimientos de ingresos de estudiantes; enseñanza – aprendizaje; gestión de programas académicos y gestión de grado, sin embargo, de acuerdo a los hallazgos, el elemento menor valorado de esta dimensión, lo constituye el indicador de seguimiento a egresado, que demuestra que las universidades casi nunca cuentan con un sistema de información que les permita mantener contacto con los estudiantes egresados, cuyo propósito sea, promover la realización de actividades académicas a favor de éstos y el evaluar su rendimiento en el mercado laboral donde se encuentren.

Por su parte, en relación a las actividades de investigación, apoyo del sector externo y actividades soportes, cada una se ubicó en un nivel moderado de ocurrencia, situación ésta que representa un alerta sobre los aspectos a mejorar por parte de la gerencia estratégica de las universidades. En este sentido, en cuanto a la dimensión investigación, los resultados demuestran que las debilidades internas se encuentran en la ejecución de tareas que permitan diagnosticar las situaciones problemas del entorno que pueden ser objeto de investigación científica y en la ejecución de programas que fortalezcan las competencias en investigación del personal docente.

En cuanto a la dimensión apoyo al sector externo, el área observada como debilidad lo constituye el servicio de consultoría, donde pocas veces en las universidades se establecen vínculos interinstitucionales que encausan las actividades de consultoría a favor de la comunidad, es decir, la implementación de proyectos de investigación y/o acciones que estimulen la participación de docentes en proyectos de consultoría.

Por su parte, en cuanto a las actividades soportes, representan fortalezas internas aquellas orientadas al bienestar estudiantil, servicios administrativos, desarrollo tecnológico, seguridad interna y servicios generales, sin embargo, los indicadores de gestión de recursos humanos y gestión de calidad, constituyen las áreas débiles de las

universidades objeto de estudio. En cuanto a recursos humanos se refiere, los resultados demuestran la baja participación del gerente estratégico en la implementación de lineamientos para la compensación del rendimiento de los docentes y la ejecución de planes que facilitan la efectividad en la comunicación con los trabajadores. En cuanto al indicador gestión de calidad, los datos obtenidos señalan que la gerencia estratégica de las universidades no siempre fomenta la actualización continua de sus procesos y la implementación de métodos para evaluar el rendimiento organizacional.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional (2009). *Ley Orgánica de Educación*. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional (1971). *Ley de Universidades*. Caracas, Venezuela.
- Chase, A. (1995). *Dirección y administración de la producción y de las operaciones*. Sexta edición. Editorial Irwin. México.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, competitividad y productividad*. Primera edición. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.
- Espinoza, O., González, L., Poblete, A., Ramírez, S., Silva, M. y Zúñiga, M. (1994). *Manual de autoevaluación de instituciones de educación superior: pautas y procedimientos*. Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), Perú.
- Francés, A. (2004). *Estrategias para la Empresa en la América Latina*. Ediciones IESA Caracas.
- Gómez, E. (1994). *La competitividad*. Revista Talento. Premio estímulo al conocimiento, N° 1, Abril. Caracas.
- Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2011). *Informe de gestión anual*.
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A. México.

- Quintero, J. y Sánchez, J. (2006). *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico*. Maracaibo, Venezuela.
- Tovar, B. (2009). *Gerencia para la calidad universitaria*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París.

CAPÍTULO XXXII

EL PLACER SEXUAL COMO OBJETO DE ESTUDIO EN LAS CIENCIAS SOCIALES

Ricardo García Jaime

Doctor en Sociología. Investigador independiente. Profesor de pre y posgrado en la Universidad Continente Americano. Guanajuato, México. Correo electrónico: rgjaime@hotmail.com.

Resumen

El interés por el placer sexual ha sido un asunto recurrente en distintas sociedades a lo largo de la historia de la humanidad. La aparición de la protosexología, el psicoanálisis y la sexología a principios del siglo XX reinició un antiguo debate en torno a las prácticas sexuales y al modo de vivenciar el placer sexual, el cual se agudizaría en los años 60 con Foucault, los feminismos y los estudios críticos. Desde entonces ha florecido una creciente bibliografía sobre el cuerpo, la sexualidad, los derechos sexuales, la homosexualidad, el transgenerismo, las disfunciones sexuales y el orgasmo, pero ha disminuido la atención en el placer sexual y sus múltiples expresiones. Por ello esta investigación tiene como objetivo analizar el contenido y alcance de artículos sobre el placer sexual publicados en revistas científicas especializadas en ciencias sociales en el periodo 1989-2008. Para alcanzarlo se realizó una investigación documental a partir de una base de datos especializada con 2027 artículos. Los resultados de la investigación documental revelan que se trata de un objeto de estudio con poca investigación, pero con múltiples alcances en la estructuración de los individuos y sus interacciones. Se identifican también diversas rutas para acceder a la investigación del placer sexual: estudios del cuerpo, género, identidades, representaciones sociales, políticas, prácticas sexuales e identidades sexuales y lo son también las disciplinas desde las que se analiza. Como conclusiones destaca la configuración del placer sexual desde la tensión y el conflicto, el peso de discursos especializados en su definición, valoración, aceptación y exigencia; la equiparación del placer sexual con el orgasmo, la centralidad del coito y la predominancia de la heteronormatividad.

Palabras clave: cuerpo, placer sexual, sexualidad.

SEXUAL PLEASURE AS AN OBJECT OF STUDY FROM THE SOCIAL SCIENCES

Abstract

The interest in sexual pleasure has been a recurring issue in different societies throughout the history of mankind. The appearance of protosexology, psychoanalysis and sexology at the beginning of the 20th century restarted old debates about sexual practices and the way of experiencing sexual pleasure, which would be sharpened in the 60s with Foucault, feminisms and critical studies. Since then, a growing bibliography on the body, sexuality, sexual rights, homosexuality, transgenerism, sexual dysfunctions and orgasm has flourished, but attention on sexual pleasure and its multiple expressions has diminished. Therefore, this research aims to analyze the content and scope of articles on sexual pleasure published in scientific journals specializing in social sciences in the period 1989-2008. To achieve this, a documentary investigation was carried out based on a specialized database with 2027 articles. The results of documentary research reveal that it is an object of study with little research, but with multiple scopes in the structuring of individuals and their interactions. Various routes to access the investigation of sexual pleasure are also identified: studies of the body, gender, identities, social representations, politics, sexual practices and sexual identities and so are the disciplines from which it is analyzed. The conclusions include the configuration of sexual pleasure from tension and conflict, the weight of speeches specialized in its definition, assessment, acceptance and demand; the comparison of sexual pleasure with orgasm, the centrality of intercourse and the predominance of heteronormativity.

Keywords: body, sexual pleasure, sexuality.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado

Introducción

El interés por el placer sexual ha sido asunto recurrente en distintas sociedades a lo largo de la historia de la humanidad, dando cuenta de ello múltiples expresiones eruditas, artísticas y literarias. En antiguas culturas como la griega, etrusca y romana, fue asunto común representar el interés hacia ciertas prácticas sexuales en pinturas, tazones, monedas, jarrones y esculturas (Brusendorff y Henningsen 1963), en tanto que la mitología de esa época también revela curiosidad por las prácticas sexuales y el placer sexual (Roudinesco, 2006).

En cuanto a los pronunciamientos científicos, específicamente los relacionados con la práctica médica, Galeno, Aristóteles, Avicenna e Hipócrates, afirmaban que el cuerpo de las mujeres contaba con una capacidad de goce ilimitada. La frase *lassata sed non satiata* o las creencias en torno a que las mujeres eran las únicas hembras deseosas de relaciones sexuales después de la fecundación y durante el embarazo, ilustran un conjunto de supuestos eruditos en torno al placer sexual (García, 2015).

Durante la edad media, la dispersión del imperio cristiano en Europa occidental y posteriormente en sus colonias extendió otra visión del placer sexual. El planteamiento moral de la iglesia católica lo consideraba una manifestación del mal, un pecado que debía manejarse a través de la renuncia o mediante la adopción de normas y prácticas sacralizadas como el matrimonio y el débito conyugal (Amuchástegui y Rivas, 2004). Sin embargo, numerosos hechos, evidenciados en pinturas, grabados y relatos reiteran que las relaciones sexuales antes del matrimonio o fuera de éste, las relaciones entre señores y sirvientes o la prostitución fueron prácticas comunes, evidenciando que el mensaje oficial de la iglesia no extinguió el interés por beneficiarse del placer sexual (Matthews-Grieco, 2005).

Los siglos XIX y XX fueron activos en la creación de perspectivas en torno al placer sexual. La aparición de la protosexología, el psicoanálisis y la sexología, trazaron un nuevo periodo en las disertaciones en torno a las prácticas sexuales. Desde sus inicios, las discusiones se orientaron hacia la patologización del comportamiento sexual, siendo sus primeros productos las “perversiones” y las “disfunciones sexuales”. Ese debate no ha cesado pues en un periodo relativamente breve, las perversiones se clasificaron como parafilias y después como variantes de la sexualidad, en tanto que las disfunciones sexuales se convirtieron en síndromes sexuales. El estatus actual de las disertaciones puede hallarse en los manuales de salud mental más reconocidos: el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-V y la clasificación internacional de enfermedades CIE-10.

Al ser un tópico cuyo interés ha acompañado a la humanidad en distintas civilizaciones y ordenamientos ideológicos, resulta relevante conocer el estado actual de la investigación del placer sexual desde diversas disciplinas sociales. En consecuencia,

este artículo se propone analizar el contenido y alcance de artículos sobre el placer sexual publicados en revistas científicas especializadas en ciencias sociales en el periodo 1989-2008.

Fundamentación teórica

Aunque se puede encontrar suficiente evidencia con respecto al permanente interés por el placer sexual, es difícil hallar una historia que lo desligue de la forma moderna en que ha sido representada la sexualidad. Puede incluso afirmarse que, pese a la breve historia de la sexualidad, el placer sexual ha quedado eclipsado por ésta, invisibilizando una milenaria preocupación humana. En el mismo sentido, es posible afirmar que poco se ha documentado la manera en que pasó a ser un subproducto de la sexualidad, pese a que su distinción era clara hacia la primera década del siglo XX, cuando los asuntos relativos al placer sexual se designaban como “pasiones amorosas”, “instinto genésico”, “actos carnales” o “actos venéreos”, manteniendo una muy antigua nomenclatura. Sin embargo, el último eslabón de este proceso se halla en la disposición del orgasmo como objeto exclusivo de la sexología y meta de la conducta sexual humana.

Fuera del ámbito médico-sexológico, desde la segunda mitad del siglo XX, las ciencias sociales han mostrado interés por la sexualidad, el sexo y el deseo. Así, tópicos como el placer y el cuerpo, los cuales no presentaban interés para el pensamiento científico tradicional (particularmente para sus tradiciones positivistas) hoy adquieren dimensiones relevantes. Esta transformación derivó en buena medida de las aportaciones de Michel Foucault (2005; 2005a; 2005b), de feministas como Gayle Rubin (1989), Jane Gerhard (2001) y Anne Koedt (2001). También de estudios antropológicos, etnohistóricos y sociológicos (Elliot, 2009), destacando entre éstos últimos los de Randall Collins, Jeffrey Weeks y Plummer (García, 2017).

Este cuerpo de estudios señaló las relaciones entre sexualidad y sistemas de dominación-poder. Mostró la manera como el conocimiento científico configura estructuras sociales que definen lo aceptable e inaceptable, generando subjetividades específicas (Foucault 2005; 2005a; 2005b). Los estudios feministas evidenciaron la dominancia de la visión masculina en la construcción del ciclo de respuesta sexual, la centralidad en la penetración vaginal y en la eyaculación, asuntos que colocan a las

mujeres en un papel periférico en la vivencia del placer. También han profundizado en la hegemonía de sociedades patriarcales que, mediante la opresión sexual y la invención de identidades transforman la diferencia sexual en desigualdad entre hombres y mujeres (Gerhard, 2001; Koedt 2001). Los estudios de Plummer (en Weeks, 1994), señalaron la existencia de proscripciones sexuales culturales, en tanto que los de Weeks (1998), explicaron la permanente organización social de las posibilidades eróticas del cuerpo. Estas aportaciones, sentaron las bases para aproximaciones más recientes hacia la sexualidad y el placer sexual.

Metodología

Para conocer el estado de investigaciones en torno al placer sexual, se llevó a cabo una investigación documental consultando la base de datos del proyecto: “Cuerpo y afectividad en la sociedad contemporánea. Una aproximación desde la sociología” (CONACYT No. 106627) coordinado por las Dras. Adriana García Andrade y Olga Sabido Ramos de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM-A) en la Ciudad de México.

La base de datos aglutina 2,755 artículos de cuatro regiones: anglosajona, francesa, castellana y mexicana, integrando la producción hemerográfica de diversos portales electrónicos en el periodo 1989-2008. La plataforma SAGE para la región anglosajona (con más de 500 revistas especializadas en ciencias sociales y naturales de Estados Unidos, Reino Unido, Canadá y Australia). Las plataformas REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas), vinculada a la Universidad Complutense) y E-REVISTAS para la región castellana, las cuales se especializan en ciencias sociales. Para la región mexicana recurrieron a la plataforma REDALYC, seleccionando únicamente revistas de México (García, Sabido y Cedillo, 2011).

El diseño de la investigación documental constó de cuatro fases:

- Identificación de artículos. Se revisaron 2.027 títulos de artículos de las regiones anglosajona, castellana y mexicana, utilizando cuatro descriptores temáticos para los textos en inglés: *sexual*, *sexuality*, *pleasure*, *sexualities* y cuatro para los textos en español: sexual, sexualidad, placer y sexualidades.

- Selección de artículos. Se eligieron los artículos que tuvieran en su título alguno de los descriptores señalados.
- Prelectura. Se revisó el título, resumen y palabras clave de los artículos seleccionados. Se elaboraron cuadros con la descripción de cada artículo. Adicionalmente se clasificó la revista de origen y año de publicación. Se identificaron tendencias temáticas en los artículos y se elaboró una primera aproximación conceptual a la experiencia del placer sexual.
- Lectura. La fase de prelectura de textos con referencia directa al placer sexual continuó con su lectura y análisis de su contenido.

Resultados y discusión

La revisión mostró 59 artículos relacionados con los descriptores, los cuales corresponden al 2.9% del universo de publicaciones, colocando a las temáticas buscadas como objetos con poca investigación, aunque es importante mencionar la existencia de dos revistas anglosajonas especializadas en estos temas, así como la existencia de procesos de institucionalización asociados con la producción de sus textos, asunto que no ocurre en la regiones castellana y mexicana.

Revista y año de publicación de los artículos seleccionados

Artículos anglosajones

De 1,787 estudios, 48 hacían referencia a uno o más de los descriptores usados. En términos porcentuales el 2.6% de los artículos se relacionaron con el objeto de esta investigación documental. Como se mencionó antes, se encontraron dos revistas especializadas: *Sexualities* y *Body & Society*. En la revista *Body & Society* se publicaron doce artículos relacionados con el placer sexual y en *Sexualities* once artículos. Otras revistas: *Theology and Sexuality* y el resto de publicaciones tiene un artículo relacionado con los descriptores.

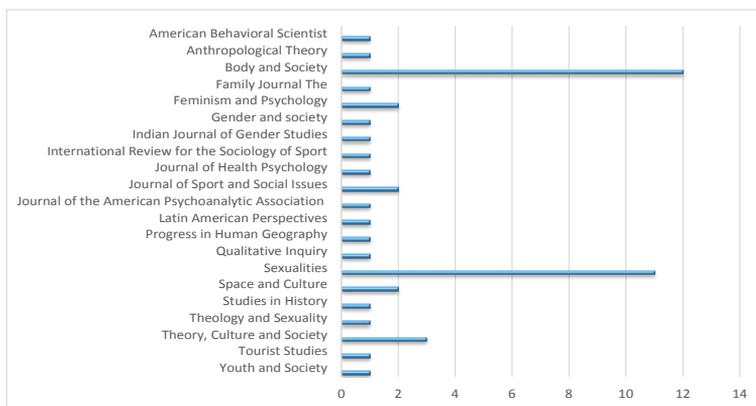


Figura 1. Artículos seleccionados publicados por revista. Base anglosajona.
 Fuente: elaboración propia (2019).

En cuanto a la producción de artículos el lapso con más publicaciones se ubica entre 1999 y 2002, con un promedio de 5 artículos. El año con menor cantidad fue 1996.

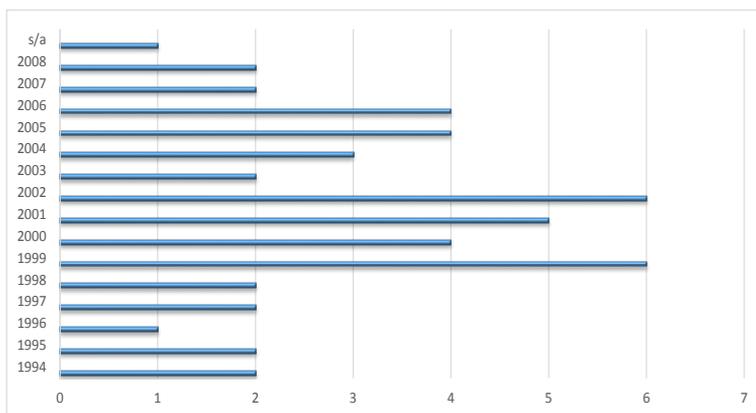


Figura 2. Año de publicación de artículos seleccionados en base anglosajona.
 Fuente: elaboración propia (2019).

Artículos castellanos

El total de artículos de la base fue de 97 textos, de ellos 7 hicieron referencia a uno o más de los descriptores. Es notable la diferencia entre la producción anglosajona y la castellana (1,787 vs 97 artículos). En términos porcentuales la base castellana cuenta más artículos relativos al placer sexual (7.2%), posicionándose como un objeto de mayor visibilidad. A diferencia de los artículos anglosajones, cuya continuidad en las publicaciones en el período 1994 a 2008 es evidente, los artículos castellanos aparecen de manera interrumpida entre 1994 y 2003 (un texto cada año), reapareciendo de forma continua en el período 2006 a 2008. (Un texto en 2006, dos en 2007 y dos en 2008, siendo cinco revistas las que concentran toda la producción: *Arbor* (una); *International journal of clinical and health psychology* (una); REIS (una); Revista de filología romántica (dos) y *Quaderns-e de l'Institut Catala d' Antropologia* (dos).

Artículos mexicanos

Se encontraron 55 artículos, 4 de los cuales hicieron referencia a uno o más de los descriptores. El porcentaje corresponde al 7.2%, mayor que el de la base anglosajona pero difícilmente comparable con los 1,787 artículos de ésta. Los artículos se publicaron de forma intermitente en el año 2000, 2003, 2004 y 2005 en las revistas: *Cuicuilco*; *Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas*; *Estudios demográficos y Urbanos y El Cotidiano*.

Análisis del resumen de los artículos seleccionados

Identificados los artículos que contenían los descriptores buscados, se procedió a la lectura de 55 de 59 resúmenes (cuatro artículos no contaban con éste). El material elegido incluía textos derivados de los estudios de Género, estudios Feministas, Filología, Sociología, Antropología y Psicoanálisis. La mayoría de los artículos fueron de producción individual (36), en tanto que doce se elaboraron de manera colectiva y en siete casos no se especificó el tipo. La escritura colectiva se concentra en los artículos anglosajones (diez), en los castellanos sólo se encontró un trabajo colectivo y en cuanto a los artículos publicados en nuestro país uno presentó esa característica.

Tipo de investigaciones revisadas y tendencias temáticas

La lectura de los resúmenes permitió identificar la existencia de dos tipos de textos: a) Ensayos teóricos, de corte histórico, filosófico o crítico y b) Investigaciones de corte cualitativo. Las técnicas utilizadas para su construcción fueron grupo focal, entrevista en profundidad, entrevista semiestructurada, observación participante, encuesta y análisis de texto. La revisión visibilizó los intereses en investigadores/as y su relación con el placer sexual. Mostró el marco teórico y ofreció elementos para describir las tendencias generales de su contenido. A continuación, se presentan cinco tendencias identificadas y su relación con el placer sexual.

1. Estudios sobre el cuerpo

Esta tendencia retoma once (11) textos de la base anglosajona, cuatro (4) de la castellana y tres (3) de la mexicana. En ellos se plantea el cuerpo como una construcción mediada por múltiples discursos, subrayando la predominancia del médico y el mediático. Los textos plantean que, al tratarse de construcciones sociales, cuerpo y placer sexual son depositarios de representaciones y prescripciones que les convierten en objetos sobre los que se imponen estándares históricos diferenciados por sexo. Enfatizan también que prácticas sexuales y desempeño sexual son normalizados y luego asimilados por los individuos.

2. Estudios en torno al género

La segunda tendencia se construyó a partir de seis (6) textos de la base anglosajona, tres (3) de la castellana y dos (2) de la mexicana. Se ubica al género como eje de análisis. Plantea el efecto de ideologías y sistemas políticos asimétricos, desiguales, patriarcales y masculinos que, mediante la construcción de diferencias anatómicas-sexuales, controlan la sexualidad, el placer sexual y el deseo de las mujeres, así como sus oportunidades de realización en otros ámbitos.

3. Estudios sobre las identidades y representaciones

La tercera tendencia se construyó con la revisión de diecinueve (19) textos anglosajones, dos (2) castellanos y dos (2) mexicanos. Estos estudios apuntan a la

existencia de identidades y subjetividades como factores centrales en la conformación de representaciones del placer sexual y la sexualidad. Muestran a la sexualidad como asunto mediado por la agencia individual y por el imaginario.

4. Estudios políticos

La cuarta tendencia surge con la revisión de once (11) textos anglosajones y dos (2) mexicanos. Ellos ubican la política como eje para el análisis del placer sexual. Señalan la existencia de políticas del cuerpo y normatividades que inciden en las decisiones y acciones de las personas. De acuerdo con los textos, el poder social muestra sus efectos en la relación de las personas con su placer sexual.

5. Estudios sobre prácticas y orientaciones sexuales

La última tendencia resultó de la revisión de quince (15) textos anglosajones y cuatro (4) mexicanos. Su contenido se centra en la manera como se obtiene el placer sexual. Analizan el efecto de la heteronormatividad, la homofobia, la medicalización de la conducta sexual, los medios de información, la ausencia de autonomía en las prácticas sexuales y las orientaciones (homosexualidad, heterosexualidad, transexualidad) en la vivencia del placer sexual.

Análisis de texto completo

Derivado de la prelectura, se seleccionaron diez (10) textos de estrecha relación con el placer sexual, ocho (8) de la base anglosajona y dos (2) de la base mexicana. En conjunto, los resúmenes y artículos ofrecieron una visión general del placer sexual y aportaron elementos para su propuesta conceptual:

Conjunto de experiencias subjetivas, que incluyen aspectos sensoriales, cognitivos y de interacción, acontecidas en el cuerpo ante la participación en actividades que se encuentran sexualmente delimitadas por elementos de orden social (de prohibición o prescripción) inscritos en mensajes informativos, profesionales, comerciales y familiares.

Tras la revisión de los textos puede advertirse un acuerdo en señalar que hasta hace poco los significados del cuerpo, el sexo y la sexualidad se habían vinculado a lo natural, manteniéndose alejados de procesos de construcción social. Sin embargo, tal como lo refieren Csordas, 1994; Davis, 1997; Frank, 1991; Scott y Morgan, 1993; Shilling, 1991; Turner, 1996 (todos citados en Oerton & Phoenix, 2001) tras décadas de deconstruccionistas y de estudios críticos feministas es cada vez más claro que sus significados resultan de discursos creados en contextos específicos.

Los textos coinciden al plantear que los significados para el sexo y la sexualidad tienden a ser fusionados en el cuerpo, “el sexo y la sexualidad existen como categorías significantes porque están encarnados en experiencias” (Oerton y Phoenix, 2001, p, 391). Si el sexo se desacopla del cuerpo se convierte en un espacio vacío, pues “todos los discursos de la sexualidad son inherentemente discursos sobre otra cosa: la sexualidad, en lugar de servir como un hilo conductor que unifica la totalidad de las experiencias, es la variable dependiente final, que requiere a menudo más explicación de lo que ella misma explica” (Simon, citado en Oerton y Phoenix, 2001, p, 391). Se aprecia entonces que, lo que está en el corazón de la sexualidad, no es solamente sexo -refiriéndose a las relaciones sexuales- sino más bien un espacio donde diferentes guiones pueden ser escritos: el de la moral/inmoralidad, bien/mal, enfermedad/salud, suciedad/limpieza, reputación/desprestigio, lo que explica su constante resignificación.

La sexualidad posee una naturaleza social que la hace susceptible de contradicciones internas y de alteración histórica. Es una práctica social y son las sociedades quienes generan representaciones sociales y posibilidades de prácticas para los individuos (Braun, 2005). Estas representaciones de la sexualidad presentan dos dimensiones. Una macro, que incluye los sistemas de relaciones, las normas de género o las identidades y otra microsituacional visible en las prácticas sexuales, signadas por luchas de poder, dependencia, posesión, pasividad, e impotencia, es decir en las condiciones materiales de los encuentros sexuales (Vance, citado en Stewart, 1999). En todos los artículos hay un reclamo en torno a que comprender a una sociedad significa vincular procesos estructurales e históricos con biografías individuales, atendiendo la petición de Wright Mills (citado en, Croissant, 2006) de comprender “los problemas personales como asuntos públicos”.

Con respecto al placer sexual, los textos lo presentan como un espacio en tensión y conflicto perceptible en dos vertientes: el impulso desde ámbitos profesionales/consumistas y la ausencia de reconocimiento del placer de las mujeres.

Impulso desde ámbitos profesionales/consumistas

Esta vertiente se halla exclusivamente en los artículos anglosajones. La vivencia del placer sexual, tanto en mujeres como en hombres, aparece como una preocupación central que se relaciona con la felicidad personal e incluso con la identidad (Seidman, 1991; Braun *et al*, 2003, Gordon, 1971; citados en Braun, 2005). El placer sexual y la erotización emergen como tendencia oficial apreciable en la oferta y demanda de tratamientos para mejorar el cuerpo o trascender sus límites genéticos, así como en la difusión de técnicas sexuales para mejorar el talento amoroso.

Esta tendencia se materializa en dos prácticas difundidas mundialmente: la cirugía estética genital (CEG), dirigida a mujeres y el uso de fármacos sexuales (FS), destinado a los hombres. Los procedimientos quirúrgicos referidos con el término cirugía estética genital (CEG) incluyen: reducción de labios vaginales (labioplastía), aumento de labios mayores, liposucción en monte de venus, estrechamiento vaginal (vaginoplastía), amplificación del punto G, reposicionamiento o reconstrucción del clítoris y reconstrucción del himen (himenoplastía). La cirugía se ofrece como solución para insatisfacciones con el cuerpo y para modificar el significado dado a los genitales. De acuerdo con Braun (2005), la práctica de cirugías estéticas genitales en mujeres se ha popularizado durante los últimos 20 años, calculándose 40 al mes en Nueva Zelanda; 2000 en hospitales públicos del Reino Unido en el año 2011 (El mundo, 2012) o 20% de las mujeres en Colombia (Cirugía genital femenina, s/f). La popularización de estas cirugías hace de los genitales nichos para la intervención médica y publicitaria, asuntos que, años atrás, aparecían apenas mencionados por especialistas. En el caso de los hombres, el placer sexual se promueve como resultado de erecciones inducidas mediante los fármacos sexuales Viagra, Cialis o Levitra. Su uso promete felicidad y satisfacción (Braun, 2005; Croissant, 2006).

De acuerdo con el análisis realizado, los medios de información, particularmente las revistas, contribuyen a la construcción de los significados de la apariencia, la salud,

la enfermedad y la sexualidad de las mujeres, en tanto que las cirugías y medicamentos influyen en la representación de sus cuerpos y sus sentimientos. Los medios muestran su potencial en la producción de consumidores ansiosos de tratamiento para solucionar sus problemas; construyen y legitiman la naturaleza de los problemas y sus soluciones (Braun, 2005). El placer sexual en los hombres sigue un proceso similar: los anuncios de las farmacéuticas remiten a un rendimiento sexual idealizado, propio de la conducta sexual juvenil, el medicamento aparece como un modo de regresar a ésta, definiendo así los estándares de normalidad (Croissant, 2006).

La apariencia de los genitales tiene hoy, más que en épocas precedentes, el poder de crear timidez, vergüenza, estrés o trastornos de ansiedad. Los cirujanos no son los únicos que intervienen el cuerpo; la comunidad psicológica aparece como otro agente importante en la descripción de la vivencia del placer sexual. Representantes de esta disciplina explican el aumento de placer después de las cirugías pues, la nueva apariencia física mejora la autoestima, da seguridad y mayor libertad con la pareja. Así el factor psicológico se convierte en clave para pasar de una sexualidad impedida a una liberada, orgásmica. El factor psicológico ofrece razones y explicaciones para el éxito de las cirugías. Su contribución, señalan, es notable en la disminución de la ansiedad genital (*–genital anxiety–* referido por Braun and Wilkinson, 2001 y 2003; Reinholtz and Muehlenhard, 1995 y por Roberts *et al.*, 1996; todos citados en Braun, 2005) que viven algunas mujeres ante la apariencia de su vulva.

El segundo fenómeno que puede agruparse al interior de esta vertiente se relaciona con la “centralidad del orgasmo”. Tanto en los discursos médicos como en los mediáticos, el orgasmo ocupa una posición privilegiada; ser la expresión más deseable e importante del sexo. Se presenta como algo incuestionablemente bueno. Lograr más placer se legitima, posicionándose paulatinamente como una obligación (Gagne y McGaughey, 2002; Gillespie, 1996; Negrín, 2002; citados en Braun, 2005). Los textos muestran una equiparación entre placer y orgasmo, así como un paulatino proceso de invisibilización del placer sexual obtenido por medio de prácticas no coitales. Señalan también la ausencia de cuestionamientos radicales del orgasmo y su escasa problematización.

Ausencia de reconocimiento del placer sexual en las mujeres

Esta vertiente, que no aparece en los artículos anglosajones ni en los castellanos ocupa una amplia reflexión en el artículo: *Los procesos de apropiación subjetiva de los derechos sexuales: notas para la discusión*. El texto reflexiona con respecto al proceso subjetivo mediante el cual las personas reconocen sus posibilidades de disponer de sus cuerpos, su sexualidad, su reproducción y se otorgan a sí mismos la autorización para hacerlo. El hallazgo central es que existe una mayor apropiación de la crianza (derechos reproductivos), en tanto que la del placer (derechos sexuales) aparece en conflicto pues el dominio del cuerpo, la sexualidad y el amor constituyen relaciones de poder marcadas por desigualdades de género.

El conflicto en la apropiación del placer se debe, entre otros fenómenos sociales, a su paso por varios filtros, antes ser una realidad para las mujeres. Primero el del discurso católico que le confina al pecado o a la impureza y ofrece a las mujeres ceñidos códigos morales para el erotismo. Un segundo filtro es el discurso de la sexualidad y la salud presente en procesos modernizadores como la educación pública, los medios de información o las migraciones hacia zonas urbanas nacionales o extranjeras. Éste también se encuentra sujeto a modelos heteronormativos que no ofrecen a las mujeres condiciones para su libre apropiación.

Conclusiones

La investigación documental realizada mostró un bajo porcentaje de textos enfocados al placer sexual. Si bien no puede afirmarse que se trate de un objeto de estudio de copiosa producción, es posible decir que lo es en cuanto a su alcance en la estructuración de los individuos y sus interacciones. Desde la pluralidad de campos disciplinares que analizan la experiencia del placer sexual es posible afirmar que se encuentra entre la tensión y el conflicto. Puede situársele como objeto de estudio que rebasa la circunscripción de un fenómeno del orden fisiológico o psicológico –individual–, dada la contribución de discursos que lo definen, valoran y exigen.

Los especialistas de la medicina, la psicología, la sexología y la mercadotecnia tienen una influencia determinante en la manera como se miran los genitales, sus funciones y

el placer que pueden ofrecer, por ello la creciente oferta de servicios (medicamentos, intervenciones médicas) “capaces” de dar satisfacción y bienestar. Tras el número de cirugías estéticas genitales o medicamentos para la erección consumidos, es notable la poca reflexión en torno a que los estándares de belleza o de salud popularizados por los especialistas se transforman en modernas estrategias de control comportamientos “íntimos” que muestran cada vez más su conexión con disposiciones sociales. Este efecto no se ciñe a la apariencia de los genitales sino que se orienta también a promover ciertas prácticas sexuales pues, la mayoría de estas cirugías adaptan los genitales para que sean más susceptibles a la estimulación durante el coito, haciendo que las personas, específicamente las mujeres, se conformen a los valores tradicionales heterosexuales. Es decir, se adaptan los cuerpos a ciertas prácticas heterosexuales en lugar de diseñar prácticas sexuales que se adapten a los cuerpos. El placer sexual así obtenido, refuerza los límites de una heterosexualidad normativa ofreciendo libertad sexual dentro de un marco de referencia muy limitado. Además, equiparar placer sexual y coito muestra la intención de acercar la satisfacción sexual de las mujeres a la penetración y el orgasmo masculino.

El peso de la heteronormatividad es también evidente en lo relativo al placer sexual inducido por el uso de fármacos sexuales. Más duro, más fuerte, más largo se materializa en un modelo fálico de la sexualidad masculino donde la penetración es el único aspecto importante de la dinámica heterosexual, dejando fuera del imaginario médico prácticas sexuales no coitales. Esta idolatra del falo erecto contrasta con la realidad del rendimiento sexual que es contextual, dependiente tanto de la red cardiovascular como del estado emocional, características de interacción, consumo de drogas u otros factores, los cuales son enmascarados por las promesas de los fármacos sexuales. La ilusión de las drogas sexuales es permitir un desempeño sexual hiperreal y hace de la eficiencia técnica el criterio sexual más importante. Los medicamentos administrados garantizarán un pene efectivo para su propósito principal; producir orgasmos seguridad y alta autoestima.

Finalmente, la definición del placer sexual planteada como: “un conjunto de experiencias subjetivas, que incluyen aspectos sensoriales, cognitivos y de interacción, acontecidas en el cuerpo ante la participación en actividades que se encuentran sexualmente delimitadas por elementos de orden social (de prohibición o prescripción)

inscritos en mensajes informativos, profesionales, comerciales y familiares” resulta funcional pero precisa algunas consideraciones adicionales. Es necesario reiterar la experiencia del placer sexual como un proceso de apropiación subjetiva estrechamente vinculado a significaciones sociales que han sido objeto de largos periodos de negociación histórica. Pudiéndose afirmar, como lo señalara Foucault de la sexualidad, que en la experiencia del placer sexual se articula un dispositivo de poder que permite la regulación de los cuerpos individuales y de las poblaciones, por lo que debería dejar de ser considerada una dimensión “íntima” de las personas. En segundo lugar, comprender que la experiencia del placer sexual se encuentra vinculada a organizaciones específicas del cuerpo y a regulaciones de género; a mandatos, normas heterosexuales, relaciones de poder/resistencia; a la promoción de la penetración vaginal como modelo sexual y la heterosexualidad como agente estructurador de las posibilidades eróticas de los cuerpos.

Referencias bibliográficas

- Amuchástegui, A. y Rivas, M. (2004). *Los procesos de apropiación subjetiva de los derechos sexuales. Notas para la discusión*. Estudios demográficos y Urbanos, Septiembre-diciembre 57, 543-597.
- Braun, V. (2005). *In Search of (Better) Sexual Pleasure: Female Genital ‘Cosmetic’ Surgery*. *Sexualities*, (8)4, 407-424.
- Brusendorff, O. y Henningsen, P. (1963). *Los cuadros del amor*. Historia del placer y de la indignación moral. Tomo I. México: Libros y discos.
- Cirugía genital femenina. Avanza la cirugía genital femenina en Colombia (s/a). *Recuperado de:* www.plasticacolombia.com/noticias/avanza+cirugia+genital+femenina+colombia.php
- Croissant, J. (2006). *The New Sexual Technobody: Viagra in the Hyperreal World*. *Sexualities*, (9)3, 333-344.
- Elliot, A. (2009). *Sexualidades: teoría social y la crisis de identidad*. Sociológica. (XXIV)69, 185-212.

- Foucault, Michel (2005). *Historia de la sexualidad, Vol. 1. La voluntad de saber*. México: Siglo XXI.
- Foucault, M.(2005a). *Historia de la sexualidad, Vol. 2. El uso de los placeres*. México: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2005b). *Historia de la sexualidad, Vol. 3. La inquietud de si*. México: Siglo XXI.
- García, A., Sabido, O. y Cedillo, P. (2011). *Consideraciones metodológicas para la selección de artículos referidos al tema del cuerpo y el amor de 1989 a 2008*. Reporte de investigación. Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco.
- García, A. y Cedillo, P. (2011). *Tras los pasos del amor: un recuento desde las ciencias sociales*. Estudios sociológicos XXIX:86, 551-602.
- García, A., Sabido, O. y Cedillo, P. (2011). *Consideraciones metodológicas para la selección de artículos referidos al tema del cuerpo y el amor de 1989 a 2008*. Reporte de investigación UAM.
- García, R. (2015). *Placer y orgasmo en mujeres jóvenes*. Construcción de sus significados. México: SEP-UPN.
- García, Ricardo. (2017). *Construcción de los significados de la experiencia del placer sexual en mujeres jóvenes de la Ciudad de México*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. México.
- Gerhard, J. (2001). *De vuelta a "El mito del orgasmo vaginal": el orgasmo femenino en el pensamiento sexual estadounidense y el feminismo de la segunda ola*. Debate feminista (23)12, 220-253.

- Koedt, Anne. (2001). *El mito del orgasmo vaginal. Debate feminista.* (23)12, 254-263.
- Matthews-Grieco, Sara. (2005). "Cuerpo y sexualidad en la Europa del Antiguo Régimen" en Corbi, Alain y cols. *Historia del cuerpo.* Vol. 1. Del renacimiento al siglo de las luces. Madrid: Ed. Taurus.
- Oerton, Sarah and Phoenix, Joanna. (2001). *Sex/Bodywork: Discourses and Practices.* *Sexualities,* (4)4, 387-412.
- Rubin, Gayle. (1989). *Reflexionando sobre el sexo: notas para una teoría radical de la sexualidad.* Recuperado de: www.cholonautas.edu.pes/a. (23 de noviembre de 2012). La cirugía estética vaginal se pone de moda entre las niñas británicas. *El Mundo.* Recuperado de: <https://www.elmundo.es/elmundo/2012/11/23/internacional/1353665646.html>.
- Roudinesco, Elizabeth. (2006). *La familia en desorden.* México: Fondo de Cultura Económica.
- Stewart, Fiona J. (1999). *Femininities in Flux? Young Women, Heterosexuality and (Safe) Sex.* *Sexualities,* (2)3, 275-290.
- Weeks, Jeffrey. (1994). "La sexualidad e historia: reconsideración" en Pérez, Josefina (coord.) *Antología de la sexualidad humana Tomo I (179-201).* México: Porrúa-Conapo.
- Weeks, Jeffrey (1998). *Sexualidad.* México: UNAM-Paidós-PUEG.

CAPÍTULO XXXIII

DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EQUIPOS DE TRABAJO EN UNA PLANTA DE COSMÉTICOS

Enrique Mora Olivares

Universidad Continente Americano. Correo electrónico: enriquemora.celaya@gmail.com.

Filadelfo Durán González

Universidad Continente Americano. Correo electrónico: fdg@live.com.mx.

Filadelfo Durán Zamora

Universidad Continente Americano. Correo electrónico: subdireccion_posgrado@uca.edu.mx.

Resumen

El propósito general del presente estudio tiene como meta diagnosticar la Gestión del talento humano, bajo un enfoque que corresponde a un diseño de investigación de tipo transversal, descriptivo y cuantitativo logrando un inventario para la evaluación de un equipo de trabajo en el departamento de Recursos Humanos específicamente en una planta de manufactura y distribución de cosméticos en la ciudad de Celaya, Guanajuato, México. De acuerdo al instrumento: “Gestión del talento humano en equipos de trabajo”, y es también llamado, “Inventario para la evaluación de un equipo”, menciona que puede englobarse la calificación de los siete factores (factor de las metas, factor de administración del desempeño del equipo, factor básico del equipo, factor de los procesos del equipo, factor del espíritu de equipo, factor de los resultados del equipo, factor del aprendizaje del equipo) para así llegar a una evaluación final general del equipo de trabajo, se descubrió que el promedio general de la evaluación de todos los integrantes del equipo de trabajo de dicho departamento es de 3.04 puntos, proponiendo grado satisfactorio de éxito y un sentimiento resultante de: “estuvo bien” lo cual sugiere que los métodos del equipo necesita cuantiosas mejoras, y no de entre 4 o 5 puntos (que rebasó las expectativas y fue un éxito) como se esperaría en cualquier equipo de trabajo. Dentro del estudio se puede evidenciar que es necesario implementar acciones correctivas pronto, entre los supervisores, los jefes inmediatos y en la dirección de Recursos Humanos para establecer una línea correcta de implementación en los factores de: metas, administración del desempeño del equipo y el factor básico de equipo, para lograr un liderazgo efectivo.

Palabras clave: equipo, factores y éxito y recursos humanos.

DIAGNOSIS OF HUMAN TALENT MANAGEMENT IN WORK TEAMS IN A COSMETICS PLANT

Abstract

The general purpose of this study is to diagnose the management of human talent, under an approach that corresponds to a cross-sectional, descriptive and quantitative research design, obtaining an inventory for the evaluation of a work team in the Human Resources department specifically in a cosmetics manufacturing and distribution plant in the city of Celaya, Guanajuato, Mexico. According to the instrument: "Human talent management in work teams", and is also called, "Inventory for the evaluation of a team", mentions that the qualification of the seven factors (goal factor, administration factor can be included) of the performance of the team, basic factor of the team, factor of the team processes, factor of the team spirit, factor of the team results, factor of the team's learning) in order to reach a general final evaluation of the team, He discovered that the general average of the evaluation of all the members of the work team of that department is 3.04 points, proposing a satisfactory degree of success and a feeling resulting from: "it was good" which suggests that the team's methods need substantial improvements, and not between 4 or 5 points (which exceeded expectations and was a success) as would be expected in any work team. Within the study it can be evidenced that it is necessary to implement corrective actions soon, among the supervisors, the immediate bosses and in the Human Resources management to establish a correct line of implementation in the factors of: goals, team performance management and the factor basic team, to achieve effective leadership.

Keywords: human resources, team, factors and success.

Introducción

En la actualidad todas las empresas buscan ser más competitivas ante los turbulentos escenarios mundiales, las compañías escrutan cómo tener una mejor ventaja competitiva, y un elemento puede ser su localización, siendo para nuestro caso el Estado de Guanajuato, un lugar idóneo para la colocación de empresas del sector secundario, como son industria eléctrica, en la petroquímica secundaria, en la industria metalmeccánica, la palería y las armadoras automotrices, sin dejar fuera las empresas de fabricación de cosméticos, perfumes, juguetes, joyería de fantasía y productos para el hogar, que es donde se basa esta investigación.

Objetivo de la investigación

El objetivo de dicha investigación es el analizar, describir y aplicar las herramientas de gestión del talento humano en los equipos de trabajo para el evaluar el éxito global en los siguientes factores:

1. Factor de las metas.
2. Factor de administración del desempeño del equipo.
3. Factor básico del equipo.
4. Factor de los procesos del equipo.
5. Factor del espíritu de equipo.
6. Factor de los resultados del equipo.
7. Factor del aprendizaje del equipo.

Y con esto englobar los siete factores para llegar a una evaluación final general del departamento de Recursos Humanos específicamente en la gestión del talento humano en los equipos de trabajo de una planta de manufactura y distribución de cosméticos en Celaya, Guanajuato.

Problema de investigación

Esta investigación está enfocada en analizar las dificultades que enfrenta el Departamento de Recursos Humanos, por medio de un diagnóstico que evalúe un equipo de trabajo de alto desempeño, que permita cumplir con la misión de una empresa del sector secundario, como lo es fabricación de cosméticos, perfumes, juguetes, joyería de fantasía y productos para el hogar.

Actualmente la empresa a nivel Celaya, cuenta con 3 mil empleados aproximadamente, y dentro de la organización se encuentra con una estructura en

constante rotación de personal en diversos puntos, como lo es en las áreas de producción, y en las administrativas. La investigación se centra en el departamento de Recursos Humanos, contando con 32 integrantes, en sus diferentes niveles jerárquicos.

El área antes citada se vuelve estratégica en cuanto al manejo de los asociados sindicalizados (2 600 personas), son el personal que labora de forma operativa dentro de las líneas de manufactura y distribución de Planta Celaya. Además de existir actualmente un grupo de 300 personas a nivel de supervisores, es decir que se encuentra en ese nivel de escalafón.

La organización hoy en día cuenta con una considerablemente cifra de asociados operativos, los cuales son el elemento más importante para el crecimiento y desarrollo de la empresa, un gran reto para la organización es el logro de objetivos en el tiempo establecido, y es por ello que es fundamental el adecuado funcionamiento de todas las áreas operativas y administrativas. La empresa no puede alcanzar sus metas y objetivos de la forma que está planeada si no cuenta con el talento humano que realice las actividades para satisfacer la demanda de los representantes y clientes preferentes.

Lo anterior trae como responsabilidad inmediata la Dirección de Recursos Humanos, la cual debe conocer las causas que están originando la falta de liderazgo en el personal de su departamento, como por ejemplo, que no llegan a tiempo a su área de trabajo, el ausentismo de su gente, que no siguen las instrucciones de trabajo, que los integrantes del equipo se sale de su área de trabajo sin comunicarlo, que no respetan las buenas prácticas de distribución, entre otras. Con la finalidad de re-direccionar la operación y tomar acciones concretas que permitan reducir las cuestiones que afectan directamente al negocio de la Planta Celaya, se necesita conocer cuál es la situación actual entre cada equipo, y la débil integración entre cada uno de los miembros con los otros miembros de otro equipo de trabajo que conforma el departamento.

Justificación

La administración de recursos humanos es importante por tres razones: Primera, puede ser una importante fuente de “ventajas competitivas”, como se ha concluido en varios estudios. Segundo, la administración de recursos humanos es una parte importante

de las estrategias de la organización. Por último, se ha descubierto que la manera en que una organización trata a su gente afecta en gran manera su desempeño (Robbins, 2005).

La psicología organizacional sostiene que las organizaciones exitosas no deben su éxito exclusivamente a las realidades del mercado y ventajas competitivas sostenibles. Actualmente hay mucho más factores inmersos que logran el triunfo en las organizaciones. Las compañías exitosas, son aquellas que consideran su capital humano como el activo más importante y valioso. Si bien las cifras y los datos cuantitativos reflejan los elementos del éxito, los aspectos cognitivos (cualitativos) por ejemplo son aquellos que forjan o resquebrajan una organización (Noriega, 2014).

El departamento de recursos humanos es un componente tanto crucial como decisivo en el éxito en la empresa. El departamento de recursos humanos va más allá de contratar y despedir empleados, si no que a su vez contribuye a ser el recurso más importante para mejorar la moral y mantener a los empleados motivados.

Marco teórico

A continuación se presentará una lacónica forma de expresar todas las teorías y conceptos que se aborda en esta investigación, por así convenir a los autores del dicho documento.

Definición de equipo

Un equipo es un número reducido de empleados con competencias complementarias comprometidos a metas de desempeño comunes y relaciones de trabajo de las que son mutuamente responsables, (LaFasto & Larson, 2001). El centro de cualquier equipo es un compromiso compartido por sus miembros de lograr un desempeño en conjunto. Las metas de un equipo pueden ser tan básicas como responder todas las llamadas de los clientes en 24 horas, o tan comprometidos, como reducir 20% los defectos durante los próximos 6 meses. El punto clave es que no es posible lograr esas metas sin la cooperación y comunicación de los miembros del equipo. Cuando se forma un equipo, sus miembros deben tener (o desarrollar con rapidez) la combinación correcta de competencias para lograr las metas del grupo. Asimismo, sus miembros deben ser capaces de influir en la

forma de trabajar juntos para lograr sus metas. El equipo es relativamente pequeño y reúne gran variedad de capacidades para lograr resultados óptimos.

Factores de impacto en la gestión del talento humano

Es necesario especificar cada uno de los 7 factores de impacto en la gestión del talento humano de los equipos de trabajo.

1. Factor de las metas.
2. Factor de administración del desempeño del equipo.
3. Factor básico del equipo.
4. Factor de los procesos del equipo.
5. Factor del espíritu de equipo.
6. Factor de los resultados del equipo.
7. Factor del aprendizaje del equipo.

Factor de metas

Según Pérez (2014), en su artículo “Beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa”, denota la teoría del establecimiento de metas u objetivos, el cual supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. Así como el establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general.

Otro factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento.

Factor de administración del desempeño del equipo

Según el autor Chiavenato, (2002), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, la cual es el proceso mediante el cual la organización asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

Metodología

Para este estudio a fines de así proceder con dicha investigación, se obtuvo gracias a un enfoque con rigor científico, obteniendo lo siguiente:

Tipo de estudio

El diseño de investigación corresponde a un estudio de tipo transversal, descriptivo y cuantitativo. La investigación responde a un diseño transversal dado que los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dato (Hernández, 2011).

La investigación es de tipo descriptivo dado que el propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. De acuerdo con este tipo de investigación su objetivo principal es la descripción de algo, generalmente las características del problema en cuestión. Los estudios cuantitativos usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, 2011).

Instrumento

Con el fin de diagnosticar y evaluar al equipo de trabajo del área de Recursos Humanos se aplicó un cuestionario que se obtuvo de una recopilación del libro

Comportamiento Organizacional - Hellriegel 12th. pp 352 – 354. Desarrollado por Jon M. Werner miembro del Departamento de Administración de la Universidad de Wisconsin-Whitewater. Dicho cuestionario permite medir la “Gestión del talento humano en equipos de trabajo”, y es también llamado, “Inventario para la evaluación de un equipo”.

El cuestionario tiene como objetivo el analizar y evaluar el éxito global de los 7 factores principales de éxito en los equipos de trabajo, como son:

1. Factor de las metas.
2. Factor de administración del desempeño del equipo.
3. Factor básico del equipo.
4. Factor de los procesos del equipo.
5. Factor del espíritu de equipo.
6. Factor de los resultados del equipo.
7. Factor del aprendizaje del equipo.

Con esto llegar a una evaluación final general de Gestión del talento humano en equipos de trabajo.

Interpretación del cuestionario

En una calificación total de 4 o 5 puntos en un factor, sugiere un éxito considerable (que rebasó las expectativas y fue un éxito). Una calificación total de 3 puntos en un factor, sugiere un grado satisfactorio de éxito y un sentimiento de “estuvo bien”. Una calificación total de 1 o 2 puntos en un factor, sugiere que los procesos del equipo necesitaban muchas mejoras.

Población objetivo

Por fines que así convienen a la empresa se decidió realizar una aplicación de dicho instrumento de investigación al 100% de los integrantes del departamento de Recursos Humanos, que consta de 32 integrantes. El total del personal pertenece a los diversos roles del departamento con el fin de tener una visión amplia e independiente.

Aplicación del instrumento

Se aplicaron los 32 cuestionarios con 36 reactivos cada uno, es decir que obtuvimos un total de 1 152 reactivos contestados.

Esta aplicación se realizó durante los meses de noviembre y diciembre en años pasados. Una vez terminado la recaudación de información se inició con la captura de datos en un libro de Excel para de ahí hacer la transferencia al software Minitab 16. Una vez hecha la transferencia se inició con los análisis de resultados. En la figura 1, se puede observar el proceso de aplicación del instrumento y captura de la información.



Figura 1. Proceso de aplicación y levantamiento de información.

Fuente: elaboración propia (2019).

Análisis de resultados

En este apartado se presenta lo más importante y concerniente del análisis de resultados del conjunto total de todas las respuestas obtenidas de los 32 integrantes del Departamento de Recursos Humanos, para la obtención de un “Diagnóstico de gestión del talento humano para la evaluación de un equipo de trabajo de dicha área en una planta de manufactura y distribución de cosméticos en la ciudad de Celaya, Guanajuato, el cual arrojó los siguientes resultados generales, tal y como se muestran en la tabla 1, las cifras dan cuenta de la actuación como equipo de los recursos humano de la empresa.

Tabla 1. Resultado global general del equipo de recursos humanos.

Resultado global general del equipo de Recursos Humanos		
Número	Factor	Calificación
1	Factor de las metas.	2.81
2	Factor de administración del desempeño del equipo.	2.80
3	Factor básico del equipo.	2.74
4	Factor de los procesos del equipo.	3.23
5	Factor del espíritu de equipo.	3.13
6	Factor de los resultados del equipo.	3.34
7	Factor del aprendizaje del equipo	3.24
Promedio Grupal		3.4

Fuente: elaboración propia (2019).

A continuación en la tabla 2, se representan los factores que se encuentran por debajo de una calificación de 3 puntos en la escala Likert, que son: el Factor de Metas, Factor de administración del desempeño del equipo, y el Factor básico del equipo.

Tabla 2. Resultados globales por debajo de 3 puntos.

Resultado global por debajo debajo de 3 puntos		
Número	Factor	Calificación
1	Factor de las metas.	2.81
2	Factor de administración del desempeño del equipo.	2.80
3	Factor básico del equipo.	2.74
4	Factor de los procesos del equipo.	3.23
5	Factor del espíritu de equipo.	3.13
6	Factor de los resultados del equipo.	3.34
7	Factor del aprendizaje del equipo	3.24
Promedio Grupal		3.04

Fuente: elaboración propia (2019).

Se podrían obtener infinidad de análisis estadísticos con esta base de datos, pero por así convenir a esta investigación, solo se presentan estas tablas.

Reflexiones finales

Propiamente el enfoque de esta investigación se dirigió de manera formal al desarrollo y liderazgo en los equipos de trabajo, el cual se obtuvo como conclusiones finales lo más importante y concerniente, lo mencionado a continuación.

De tal forma que se puede concluir que el equipo de trabajo de Recursos Humanos no es un grupo auto dirigido que sería lo más conveniente, entonces es más parecido a un grupo funcional de trabajo, ya que laboran de manera conjunta todos los días en tareas similares y deben de coordinar sus esfuerzos de manera conjunta.

Como consecuencia la empresa no puede alcanzar la mejora en sus procesos y en el departamento de recursos humanos no es la excepción, dado que en él no se presenta un departamento sólido de Recursos Humanos, se le atribuye a un liderazgo débil, debido a que el 66.6% del personal tiene menos de tres años en la empresa, (traducido a una evidente falta de experiencia), y que carece de conocimientos sobre tecnologías de la información, leyes y reglamentos de los Estados Unidos Mexicanos, entre otros. Detonando así un liderazgo endeble para desempeñar sus funciones correctamente, y como es pretendido en su lugar de trabajo.

En la etapa en la que acierta se encuentra el equipo de Recursos Humanos es el de Tormenta, ya que en consecuencia a que tienen tales conflictos en entorno a conductas laborales, las prioridades relativas de las metas, quien es el encargado de qué, etc.

Con base en los resultados arrojados por el presente trabajo, se recomienda a la organización que no debe pasar por alto la oportunidad de poder mejorar y actualizar a los integrantes de los equipos con los 7 factores principales vistos en este estudio, para un mejor desarrollo y liderazgo del equipo de trabajo de Recursos Humanos, la organización debe tomar la iniciativa de cambio para poder llevar a cabo la promoción adecuada del trabajo en equipo.

Como en la litografía lo menciona, es lo más probable que cada uno de los factores y los elementos específicos que incluye el cuestionario en cada uno de ellos, nos proporcione información veraz para las acciones que se deben tomar y así lograr darle seguimiento sin descuidar los puntos que se tienen a favor en el equipo.

Como se obtuvo un promedio global general de la evaluación de todos los integrantes del equipo de trabajo del departamento de Recursos Humanos de 3.04 puntos en escala Likert, proponiendo grado satisfactorio de éxito y un sentimiento de “estuvo bien”. Pero eso no es lo más apropiado, lo más apropiado y se esperaría de un equipo de una empresa internacional como lo es la Planta de Celaya sería que se encontraran en una calificación final general de entre 4 y/o 5 puntos de la evaluación, por lo cual se propone el reforzar y dar seguimiento a los 7 factores de liderazgo de equipos de trabajo que se mencionan en este estudio, realizando más capacitaciones, mayor integración y por supuesto más comunicación en lo que realmente se quiere y se espera de cada integrante como del total del equipo de trabajo pero sobre todo el elevar los puntajes de los factores: 1 (Metas), 2 (Administración del desempeño del equipo), y 3 (Básico del equipo), ya que están por debajo del promedio global general.

Por último se recomienda que los gerentes de Recursos Humanos realicen un seguimiento trimestral y anual general para que el equipo madure un poco más y se encuentre en la etapa de normatividad, para que de esa manera se cumplan con los objetivos y metas planteados.

De acuerdo al instrumento inventario para la evaluación de un equipo, se obtuvieron valiosos datos que podrían llegar a utilizarse en futuras investigaciones.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Editorial McGraw Hill. Bogotá, Colombia.
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional. Disfunciones potenciales en los equipos* (12th ed). México, D.F., México: Hellriegel.

- Hernández, G. (2011). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/Capítulos-1-sampieri>.
- LaFasto, F. y Larson, C. (2001). *When Teams Work Best*. Thousand Oaks, CA, EE.UU.: Sage.
- Noriega, E. (2014). *Recursos Humanos*. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/7865-funciones-del-departamento-de-relaciones-laborales.html>.
- Pérez, O. (2014). *Beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa*. Recuperado de: <http://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>.
- Robbins, S. P. (2005) *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. (7 ed). San Diego, EE.UU.: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Werner, J. M. (2005). *Team Diagnostic Survey: Development of an Instrument Journal of Applied Behavioral Science*, 18, 373-399.
- Werner, J. M. (2008). *The Student Audit Instrument*. *British Journal of Management*, 18, 138–153.

CAPÍTULO XXXIV

RESTRICCIONES EN EL FINANCIAMIENTO DE LOS PROCESOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR CUBANA

Yosvani Orlando Lao León

Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Holguín, Cuba. Profesor Auxiliar e Investigador de las líneas de investigación “Aplicaciones de la TOC”, “Emprendimiento” y “Cadenas de suministros”. Correo electrónico: ylaol1986@gmail.com. ORCID ID: 0000-0001-7491-3548.

Elizabeth Guilarte Barinaga

Máster en Dirección. Universidad de Holguín, Cuba. Profesora Auxiliar e Investigadora de las líneas de investigación “Incubación de empresas” y “Emprendimiento”. Correo electrónico: elizabeth.guilarte@uho.edu.cu.

Milagros Caridad Pérez Pravia

Doctora en Ciencias Técnicas. Universidad de Holguín, Cuba. Profesora Titular e Investigadora de las líneas de investigación “Aplicaciones de la TOC” y “Cadenas de suministros”. Correo electrónico: mpp@uho.edu.cu.

Resumen

La Educación Superior en Cuba está llamada a elevar su gestión y perfeccionar sus procesos como principal vía para lograrlo. Este desafío se plantea ante la imperiosa necesidad de elevar la calidad y pertinencia de su proceso de enseñanza y en consecuencia de sus egresados. Si bien es conocida esta realidad, de igual forma es conocido que existen restricciones de diversas naturalezas para lograr este fin. En este sentido, se realizó la presente investigación, con el objetivo de identificar las restricciones en el proceso de financiamiento de la Educación Superior en Cuba. La investigación se orienta en el paradigma interpretativo, bajo un enfoque cualitativo y se adoptó como principal técnica la forma de pensamiento de la Teoría de las Restricciones y se confeccionó el Árbol de la Realidad Actual, a partir de la identificación de las restricciones del proceso en la Universidad de Holguín. Se identificó que las causas raíces se encuentran asociadas a restricciones de políticas. Se pudo concluir que la educación superior cubana necesita buscar fuentes de financiamiento para el perfeccionamiento de sus procesos.

Palabras clave: Educación Superior, financiamiento, restricciones físicas, restricciones de política, Teoría de las Restricciones.

CONSTRAINTS IN THE FINANCING PROCESSES IN CUBAN HIGHER EDUCATION

Abstract

Higher Education in Cuba is called to elevate its management and perfect its processes as the main way to achieve it. This challenge arises in the face of the urgent need to raise the quality and relevance of their teaching process and consequently of their graduates. Although this reality is known, it is also known that there are restrictions of various natures to achieve this end. In this sense, the present investigation was carried out with the objective of identifying the restrictions in the process of financing Higher Education in Cuba. The research is oriented in the interpretive paradigm, under a qualitative approach, and the main technique of the Theory of Constraints was adopted as the main technique and the Tree of Current Reality was prepared, from the identification of the process constraints in the University of Holguín. Root causes were found to be associated with policy restrictions. It was concluded that the Cuban Higher Education needs to look for financing sources for the improvement of its processes.

Keywords: constraints of policy, financing, Higher Education, physical constraints, Theory of Constraints.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado, denominado: Perfeccionamiento de los procesos de la educación superior. Este fue financiado por la Universidad de Holguín, Cuba.

Introducción

El actual desarrollo de la universidad y la sociedad, como su principal cliente, demandan transformaciones innovadoras y proactivas en la gestión universitaria de la Educación Superior (ES), como contribución al incremento de sus estándares de calidad y en consecuencia de sus egresados (Ricardo, 2015; Ricardo y Velázquez, 2015; Sampson, 2019). Las universidades cubanas, no se encuentran ajenas a este reto, constantemente se ven obligadas a fragmentar dogmas y explorar nuevas vías o alternativas para perfeccionar su gestión, ya que se encuentran afectadas en no pocas ocasiones, por capacidades restrictivas de toda índole de recursos.

Cuba no es la excepción y esta situación no le es indiferente a la alta dirección del país y a la sociedad en general y aun cuando en la actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021 aprobados en el 7mo Congreso del Partido en abril del 2016 y la Asamblea Nacional del Poder Popular en julio del propio año, se plantea en el lineamiento 256, que rige:

Las unidades presupuestadas cumplen funciones estatales y de Gobierno, así como de otras características como la prestación de servicios de salud, educación y otros. No se crearán para prestar servicios productivos ni para la producción de bienes. Se les definen misión, funciones, obligaciones y atribuciones” (Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 53).

Por otra parte, en los lineamientos 14, 115 y 122 se plantea respectivamente:

Priorizar y continuar avanzando en el logro del ciclo completo de producción mediante los encadenamientos productivos entre organizaciones que desarrollan actividades productivas, de servicios y de ciencia, tecnología e innovación, incluidas las universidades, que garanticen el desarrollo rápido y eficaz de nuevos productos y servicios, con estándares de calidad apropiados, que incorporen los resultados de la investigación científica e innovación tecnológica, e integren la gestión de comercialización interna y externa” (Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 3).

“Dar continuidad al perfeccionamiento de la educación, la salud, la cultura y el deporte, para lo cual resulta imprescindible reducir o eliminar gastos excesivos en la esfera social, así como generar nuevas fuentes de ingreso y evaluar todas las actividades que puedan pasar del sector presupuestado al sistema empresarial” (Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 26).

“Consolidar el cumplimiento de la responsabilidad de los organismos, entidades, consejos de la administración y otros actores económicos, en la formación y desarrollo de la fuerza de trabajo calificada. Actualizar los programas de formación e investigación de las universidades en función de las necesidades del desarrollo, la actualización del Modelo Económico y Social y de las nuevas tecnologías” (Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 28).

Lo expresado, demuestra que existe una voluntad política de perfeccionar la Educación Superior Cubana (ESC) a todos sus niveles y procesos. No obstante, en el Modelo de Gestión Económico Financiero de la ESC, se establecen claramente las

vías y fuentes de financiamiento, las que, si bien están diversificadas, en ocasiones frenan o limitan otras fuentes emergentes de financiamiento en determinados procesos universitarios.

Pues dentro de su concepción, se adopta el diseño de los Modelos de Financiación que:

...refieren la obtención, la captación o la asignación de fondos financieros básicos para el desarrollo de misiones, que en el sector empresarial proceden de las ventas, créditos, préstamos u otras fuentes. En el sector público o social se trata de fondos asignados según el nivel de actividad o como presupuestos base cero, se consideran también la captación de fondos complementarios por programas, de acuerdo con los parámetros previamente definidos o programas convocados en universidades o gobiernos, así como por la comercialización de determinados servicios secundarios pero que aportan fondos a la organización (Ricardo, 2015, p. 17).

Es en este escenario que la Teoría de Restricciones (TOC, Theory Of Constraints), emerge como proceso de pensamiento oportuno para identificar las restricciones que presenta el proceso de financiamiento en la ES y que entorpecen el logro de mejores resultados en esta. Partiendo de lo planteado, se estableció como problemática de la presente investigación, la necesidad de identificar las restricciones en el proceso antes mencionado.

Fundamentación teórica

La Teoría de Restricciones es una de las teorías más conocidas, que fue inventada para enfocar problemas crónicos en la industria, incluyendo distribución, ingeniería, las finanzas, las ventas comercializadoras, la estrategia y la gestión de cambio. Esta es también conocida como “el Proceso de Pensamiento, que es aplicable en cualquier situación de resolución de problemas” (Sukalova & Ceniga, 2015, p. 135).

Según Simsit, Gunay & Vayvay (2014), la TOC se ha convertido en una importante teoría que se enfoca en el o los eslabones más débiles de una cadena. La TOC enfoca a los procesos como si fueran eslabones de una misma cadena y no como procesos

independientes unos de otros. Al mismo tiempo la teoría se orienta a los puntos más débiles que constituyen cuellos de botella para toda la entidad y trata de determinar la relación entre estos, por lo tanto, esta filosofía de gestión integrada cambia la forma de pensar de los directivos y se convierte en una importante herramienta para la solución de restricciones.

Una restricción (*constraint*) es cualquier elemento o factor que impida conseguir un nivel más alto de desempeño con respecto a la meta de una entidad o proceso. En este sentido se identifican dos grupos: las restricciones físicas y las de políticas. Las restricciones de políticas (Trickey & Newburn, 2014; García, Vázquez, Schneider, Sánchez & Mateo, 2015) están asociadas a conceptos, la historia de la organización o rama, la mentalidad de sus decisores, las leyes o regulaciones vigentes, entre otras. Por otra parte las restricciones físicas (Wang, Gu & Ji, 2016; Eskandari *et al.*, 2017) se concretan en las materias primas, la capacidad de los procesos, ausencia de mercado, entre otras.

La TOC posee un amplio rango de implementación. Puede aplicarse en: la producción, logística, cadenas de suministro, finanzas, distribución, gestión de proyectos, contabilidad, investigación y desarrollo, ventas, marketing y más. Su idea central es que todo sistema posee al menos un punto débil... (Simsit *et al.*, 2014, p. 931).

Los eslabones más débiles dentro de las empresas los conforman las limitaciones, ellas son las que determinan su rendimiento global. ... “Todo sistema debe tener, al menos, una limitación.” (Goldratt, 1990, p. 49).

Por lo que el primer paso de enfoque de la TOC es precisamente, identificar:

Dentro de este primer paso donde son identificadas la (s) limitante (s) del sistema, pueden existir sistemas que tengan solo una limitación, ya se supone que se tiene alguna apreciación de la magnitud de su impacto sobre el rendimiento total. En caso de no ser así, se pueden presentar trivialidades en la lista de limitaciones, llamadas choopchicks. En este punto no es necesario asignarles prioridades de acuerdo con su impacto pues todavía no se cuenta con estimaciones precisas y el número de

limitaciones es muy reducido. En cualquier caso, deben de ser tratadas todas (Goldratt, 1990, p. 50).

Los procesos de pensamiento descritos en la TOC han sido aplicados en diferentes áreas: la Gestión Empresarial (Naor, Bernardes & Coman, 2013; Demchuk & Baitsar, 2015), en la Gestión Económico Financiera (Hajek & Tanger, 2014; Hilmola & Gupta, 2015) y la Administración de Operaciones (Ok & Park, 2014; Golmohammadi & Mansouri, 2015; Hilmola & Gupta, 2015), no obstante los autores consideran insuficiente aún, su tratamiento metodológico.

Al analizarse los procesos de la ES desde una perspectiva con enfoque a procesos, es válido aplicar la filosofía de pensamiento de la TOC. Esta afirmación se refrenda, al permitir esta, la identificación de los cuellos de botella o limitaciones fundamentales para el correcto desempeño de los procesos universitarios.

Metodología

En la TOC se propone, para la detección de las restricciones de políticas, la construcción del Árbol de Realidad Actual (Lowalekar & Ravi, 2017), que en este estudio será adoptado pero con la salvedad de que será utilizado para mostrar las relaciones que se establecen entre todas las restricciones de políticas (RdP) y físicas (RF).

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo al tratar de identificar la naturaleza de las restricciones del proceso de financiamiento, es un estudio de caso y es exploratorio, ya que no se encontraron estudios previos sobre el análisis de las restricciones de los procesos universitarios ni específicamente del proceso de financiamiento; es un estudio no experimental, descriptivo y explicativo.

Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron la observación participante y la entrevista semiestructurada. La unidad de análisis de esta investigación quedó conformada por once informantes clave, cuyos criterios de selección se establecieron en función de su experticia en el tema y su condición de docentes activos en el sector universitario según recomiendan Lao, Pérez y Marrero (2016). Las personas seleccionadas ostentan más de 15 años en la ES, en determinado momento ocuparon

responsabilidades en diferentes niveles en el Centro de Educación Superior (CES) y sus intereses investigativos y resultados tributan desde diversas aristas al proceso seleccionado.

Resultados y discusión

Atendiendo a las características de la ESC, se decidió tomar como muestra el desarrollo del proceso en la Universidad de Holguín (UHo), ya que este posee las mismas características en los restantes CES del país. Respecto al proceso de financiamiento, este posee dos aristas fundamentales, la primera responde al presupuesto asignado al CES por el Ministerio de Educación Superior (MES) y la otra procede a partir de la búsqueda de diferentes servicios (figura 1).

En el caso de los Servicios Académicos internacionales tanto de pregrado y posgrado (modo II de exportaciones) la UHo recibe el 60% del total facturado y el restante 40% lo recibe el MES. En el caso de la Asistencia técnica existen dos modalidades, una cuando se utiliza las empresas exportadoras de servicios (modo III de exportaciones) como ANTEX y CUBATECNICA, donde el profesor que presta el servicio recibe un porcentaje del contrato de trabajo y el resto de lo facturado lo recibe la empresa exportadora, en este caso los CES no percibe ningún beneficio monetario.

La otra modalidad es cuando no se utilizan los servicios de intermediario a través de empresas exportadoras (modo IV exportaciones) y previo convenios específicos inter instituciones, el profesor se traslada del país a realizar servicios en la modalidad de posgrado internacional, recibe el 50% del contrato de trabajo y el CES el otro 50%. En el caso de los Eventos (modo II de exportaciones), aunque se presupuestan los gastos a incurrir en la operación de este, se deben percibir utilidades ya que el 100% de ellas regresan a la cuenta corriente de la UHo, previa transferencia del MES.

En los casos de Transferencia de Tecnologías y Servicios y Resultados científicos técnicos (modo II y modo IV de exportaciones) los ingresos por concepto de comercialización serían el 100% para la UHo. En la UHo la comercialización se lleva a

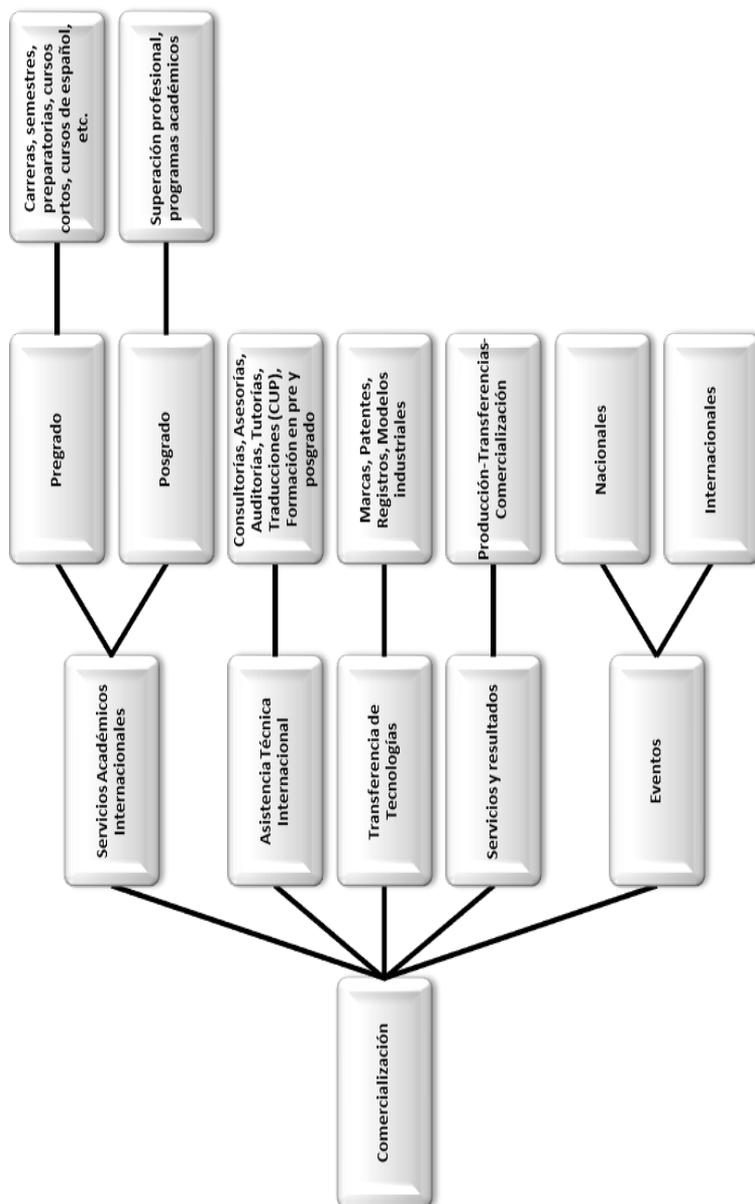


Figura 1. Principales formas de comercialización en los CES.

Fuente: elaboración propia (2019).

cabo a través del Departamento de Comercialización de Servicios Académicos (DCSA), subordinado a la Dirección General. Las solicitudes de estos servicios se reciben por varias vías: embajadas cubanas en el exterior, embajadas acreditadas en Cuba, gobiernos, organizaciones o personalmente por los interesados, en el caso del servicio Pregrado compensado (PGC) y Posgrado internacional (PGI).

El análisis de las restricciones se centra en estos dos servicios por ser las dos vías de ingreso de mayor peso en la captación de divisas para la universidad. Una análisis histórico del 2015 al primer semestre del año 2019, muestra que las cifras recaudadas (figura 2) si bien sobrecumplen las expectativas, evidencian que existen dificultades para un logro de mejores resultados en función de las potencialidades del centro.

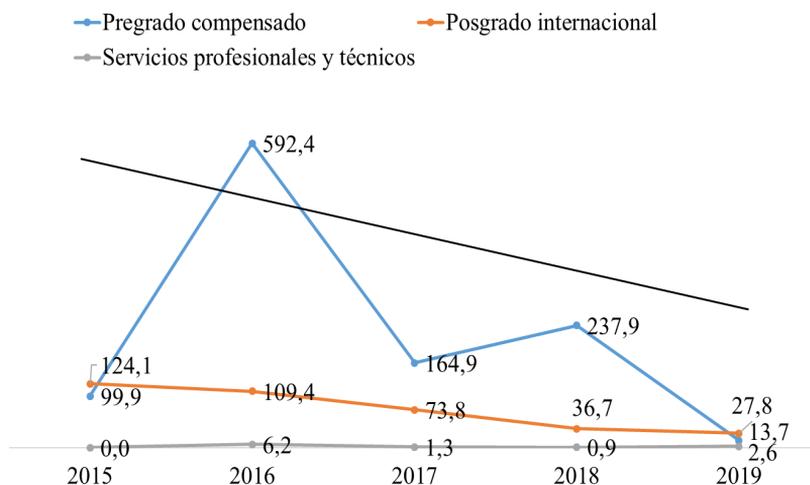


Figura 2. Resultados económicos 2015-2019 en MCUC (1 CUC = 0,97 USD).

Fuente: elaboración propia (2019).

En los últimos dos años se observa un avance en cuanto a la diversidad de mercados a los que se accede y la variedad de los servicios que se ofertan (figuras 3 y 4), no obstante, referencias de los trabajadores y clientes del DCSA manifiestan insatisfacciones por capacidades restrictivas en los servicios.

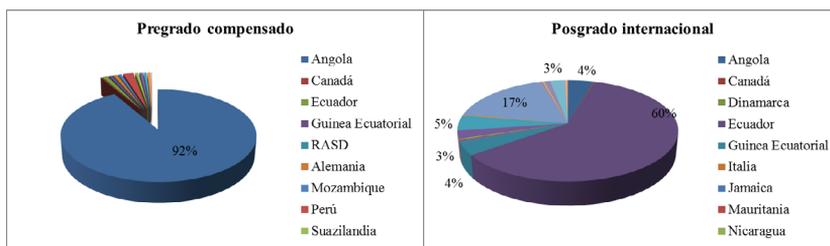


Figura 3. Países por los resultados económicos de pregrado compensado y posgrado internacional 2015-2019.

Fuente: elaboración propia (2019).

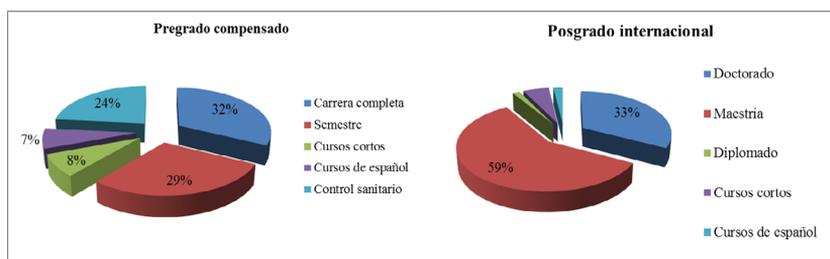


Figura 4. Resultados por tipo de servicios 2015-2019.

Fuente: elaboración propia (2019).

Luego de varias rondas de consenso se seleccionaron doce restricciones, que resultaron las más votadas por los especialistas (su juicio manifestó un nivel de consenso mayor que 0,5 según el coeficiente de concordancia W de Kendall. Como $k > 7$ se comprobó el grado de significación de los juicios por medio del test de contraste Chi-cuadrado obteniendo que en ambos casos el estadígrafo calculado fue superior que el tabulado para un NC de un 95%). Con el objetivo de relacionar las restricciones identificadas, se utilizó el Árbol de la Realidad Actual de Goldratt (figura 5).

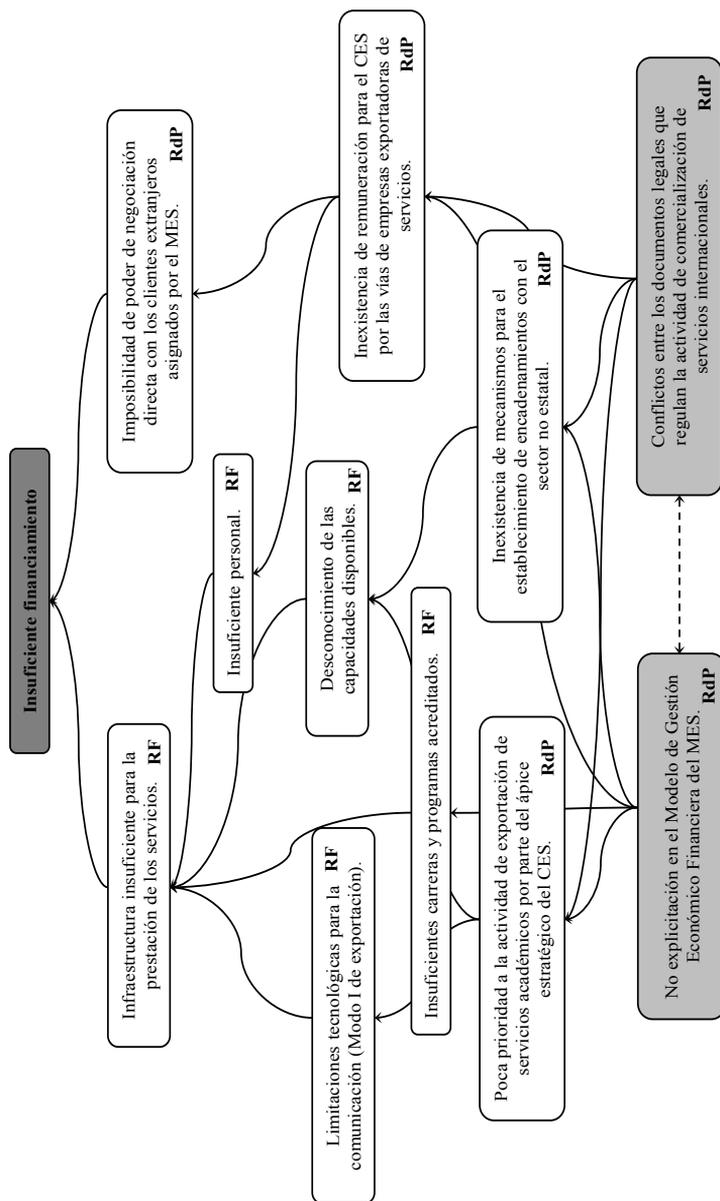


Figura 5. Árbol de la Realidad Actual del proceso de financiamiento en la Universidad de Holguín.

Fuente: elaboración propia (2019).

A través de este, se obtuvo las relaciones causales (dependencias) entre las restricciones. Por lo tanto, se pudo observar que las causas (raíces) están asociadas a la propia existencia de restricciones de políticas, relacionadas a la no explicitación en el Modelo de Gestión Económico Financiera del MES y los conflictos entre los documentos legales que regulan la actividad de comercialización de servicios internacionales.

Consideraciones finales

Es una realidad de los CES en Cuba, la necesidad de buscar fuentes de financiamiento para el perfeccionamiento de sus procesos, en esta campaña la exportación de servicios académicos y profesionales tiene un papel protagónico al constituir la fuente de financiamiento más masiva y atractiva. En el proceso de financiamiento de la ESC existen restricciones físicas y de políticas, constituyendo estas últimas, parte de las causas raíces que limitan el logro de los CES de alcanzar y mantener mercados extranjeros y vías de ingreso a sus procesos como principal fuente para su mejora. Destacan como causas raíces la no explicitación en el Modelo de Gestión Económico Financiera y las contradicciones entre los documentos legales que regulan la actividad de comercialización de servicios internacionales del MES, situaciones que de solucionarse propiciarían grandes mejoras en el proceso de financiamiento de los procesos universitarios en Cuba.

Referencias bibliográficas

- Demchuk, L. & Baitsar, R. (2015). *Combined usage of Theory of Constraints, Lean and Six Sigma in quality assurance of manufacturing processes. Key Engineering Materials*, 637, 21-26, DOI: <http://dx.doi.org/10.4028/www.scientific.net/KEM.637.21>.
- Eskandari, S., Guppy, C. N., Knox, Oliver G. G., Flavel, R. J., Backhouse, D. & Haling, R. E. (2017). *Mycorrhizal contribution to phosphorus nutrition of cotton in low and highly sodic soils using dual isotope labelling (32P and 33P)*. *Soil Biology and Biochemistry*, 105, 37-44, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.soilbio.2016.11.004>.

- García, A., Vázquez, E., Schneider, E. G., Sánchez, J. Á. & Mateo, J. (2015). *Relaxation factor for geothermal use development – Criteria for a more fair and sustainable geothermal use of shallow energy resources*. *Geothermics*, 56, 128-137, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.geothermics.2015.04.003>.
- Goldratt, E. M. (1990). *El síndrome del pajar*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A., ISBN: 84-7978-129-7.
- Golmohammadi, D. & Mansouri, S. A. (2015). *Complexity and workload considerations in product mix decisions under the theory of constraints*. *Naval Research Logistics*, 62(5), 357-369, DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/nav.21632>.
- Hajek, J. & Tanger. (2014). *Using The Theory Of Constraints And Activity-Based Costing For Optimal Product Mix Decision-Making In Metallurgy*. *Metal 2014: 23rd International Conference on Metallurgy and Materials*, 1582-1587.
- Hilmola, O. P. & Gupta, M. (2015). *Throughput accounting and performance of a manufacturing company under stochastic demand and scrap rates*. *Expert Systems with Applications*, 42(22), 8423-8431, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2015.06.056>.
- Lao León, Y. O., Pérez Pravia, M. C. y Marrero Delgado, F. (2016). *Procedimiento para la selección de la Comunidad de Expertos con técnicas multicriterio*. *Ciencias Holguín*, 22(1), 34-49.
- Lowalekar, H. y Ravi, R. R. (2017). *Revolutionizing blood bank inventory management using the TOC thinking process: An Indian case study*. *International Journal of Production Economics*, 186, 89-122, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.02.003>.
- Naor, M., Bernardes, E. S. & Coman, A. (2013). *Theory of constraints: is it a theory and a good one?* *International Journal of Production Research*, 51(2), 542-554, DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00207543.2011.654137>.

- Ok, C. & Park, J. (2014). *A conceptual approach for managing production in consideration of shifting electrical loads*. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 30(5), 499-507, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcim.2014.03.005>.
- Partido Comunista de Cuba. (2016). *Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021*. 7mo Congreso del Partido Comunista de Cuba. La Habana, Cuba: Partido Comunista de Cuba.
- Ricardo Herrera, L. (2015). *La gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en instituciones de educación superior*. (Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Ingeniería Industrial. Mención: Producción), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba.
- Ricardo Herrera, L. y Velázquez Zaldívar, R. (2015). *Propuesta para autoevaluar la gestión económica financiera en instituciones de educación superior*. Observatorio de la Economía Latinoamericana(210).
- Sampson, Alejandra Ojeda. (2019). *Aproximaciones epistémicas para comprender el papel de la universidad ante la ciencia y la investigación. Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde latinoamérica* (Vol. VI. COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL, pp. 207). Colombia: Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), ISBN: 978-980-7857-16-1.
- Simsit, Z. T., Gunay, N. S. & Vayvay, O. (2014). *Theory of Constraints: A Literature Review*. In Ozsahin, M. (Ed.), 10th International Strategic Management Conference 2014 (Vol. 150, pp. 930-936). Amsterdam: Elsevier Science Bv, ISBN: 1877-0428.
- Sukalova, V. & Ceniga, P. (2015). *Application of The Theory of Constraints Instrument in The Enterprise Distribution System*. In Iacob, A. I. (Ed.), 2nd Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism (Vol. 23, pp. 134-139). Amsterdam: Elsevier Science Bv, ISBN: 2212-5671.

- Trickey, H. & Newburn, M. (2014). *Goals, dilemmas and assumptions in infant feeding education and support*. Applying theory of constraints thinking tools to develop new priorities for action. *Maternal and Child Nutrition*, 10(1), 72-91, DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1740-8709.2012.00417.x>.
- Wang, X., Gu, R. & Ji, Y. (2016). *Ring-like reliable PON planning with physical constraints for a smart grid*. *Optical Fiber Technology*, 27, 24-34, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.yofte.2015.10.004>.

CAPÍTULO XXXV

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ALMACENES. ESTUDIO DE ENTIDADES DEL MUNICIPIO SANCTI SPIRITUS, CUBA

Douglas Adolfo García Gómez

Consultor de empresas temas logísticos y administración. Master en Ingeniería Industrial. Ingeniero Industrial. Candidato a doctor en Ingeniería Industrial. Profesor Auxiliar. Universidad de Sancti Spiritus, Cuba. Correo electrónico: douglas@uniss.edu.cu. Registro ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3987-5897>.

Martha Gómez Acosta

Consultora de empresas. Doctora en Ciencias Técnicas, Ingeniera Industrial. Profesora Titular. Coordinadora ejecutiva del laboratorio de Logística y Gestión de la Producción (LOGESPRO) y en Cuba del Centro Europeo Latinoamericano de Logística y Proyectos Ecológicos (CELALE). Universidad Tecnológica de La Habana, "José Antonio Echeverría". Correo electrónico: marthagomacost@tesla.cujae.edu.cu. Registro ORCID <http://orcid.org/0000-0003-0346-5340>.

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Doctora en Ciencias, Mención Gerencia Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Investigadora Senior categorizada por Colciencias, docente investigadora del grupo GORAS y ECOSOL. Universidad Católica Luis Amigó Medellín, Colombia. Correo: electrónico: yamaru.chirinosar@amigo.edu.edu.co. Registro ORCID <http://orcid.org/0000-0003-0471-9859>.

Resumen

En el contexto mundial actualmente se concibe que el éxito o no de las empresas depende del grado de competitividad que posean, para lograrlo deben tener de fondo un sistema organizativo y logístico lo suficientemente sólido, dentro del cual, las operaciones logísticas de almacenamiento juegan un papel esencial, al garantizar la continuidad y disponibilidad de los productos que se ofertan por tanto se evidencia que para Cuba es imprescindible esta premisa, debido a las condiciones económicas impuestas, por ello es esencial mantener la estructura y funcionamiento de las redes de almacenes con la mayor eficacia posible. Por consiguiente, se plantea como objetivo para el presente estudio: evaluar la gestión de almacenes de entidades estatales del territorio de Sancti Spiritus, Cuba, a partir de un índice de calidad de gestión de almacenes. Metodológicamente la investigación está orientada bajo el paradigma cualitativo, se realizó un análisis factorial de las variables expuestas, validando el método utilizando técnicas, de Pareto que facilitaron el análisis de los datos. Los resultados indicaron la existencia de una relación

directa entre las dimensiones evaluadas y el perfeccionamiento del proceso, detectando las principales desviaciones en el almacenamiento de mercancías, desde las dimensiones tecnológica, contable, estructural y del talento humano. Como conclusión se tiene que los principales problemas se concentraron en la dimensión de Talento Humano.

Palabras clave: evaluación, gestión de almacenamiento, logística, mercancías.

WAREHOUSE MANAGEMENT EVALUATION. STUDY OF ENTITIES OF THE MUNICIPALITY SANCTI SPIRITUS, CUBA

Abstract

In the global context, it is currently conceived that the success or not of companies depends on the degree of competitiveness they possess, to achieve this they must have a sufficiently solid organizational and logistical system in place, within which logistics storage operations play a role. essential, by guaranteeing the continuity and availability of the products offered, therefore it is evident that this premise is essential for Cuba, due to the economic conditions imposed, therefore it is essential to maintain the structure and operation of the warehouse networks with the highest possible efficiency. Therefore, the objective for the present study is: to evaluate the management of warehouses of state entities in the territory of Sancti Spiritus, Cuba, based on a warehouse management quality index. Methodologically the research is oriented under the qualitative paradigm, a factorial analysis of the exposed variables was performed, validating the method using Pareto techniques that facilitated the analysis of the data. The results indicated the existence of a direct relationship between the evaluated dimensions and the improvement of the process, detecting the main deviations in the storage of goods, from the technological, accounting, structural and human talent dimensions. In conclusion, the main problems were concentrated in the Human Talent dimension.

Keywords: evaluation, storage management, logistics, merchandise.

Este capítulo es resultado del proyecto de investigación denominado: Perfeccionamiento de la gestión empresarial y pública, de la Universidad de Sancti Spiritus “José Martí Pérez”, Centro Estudio de Técnicas Avanzadas en Dirección (CETAD), con la participación de investigadora de la Universidad Católica Luis Amigó.

Introducción

Con el tiempo, la globalización de la economía y la consiguiente apertura de nuevos mercados distanciados geográficamente fueron cambiando la percepción de la función

logística hacia nuevas dimensiones. La logística se ha establecido en los últimos años como una nueva forma de enfocar la gerencia empresarial, habiéndose convertido en la actualidad en una herramienta competitiva dentro de las estrategias de desarrollo de las empresas. Su gestión integrada será cada vez más eficiente, cuando cada uno de los sistemas logísticos que en esta se integran garanticen el flujo ininterrumpido a través de la disponibilidad de los recursos necesarios para su funcionamiento (Wang & Deng, 2015; Xu, Sun & Sun, 2017).

Por lo tanto, es importante destacar que el objetivo primordial de las empresas que introducen un sistema de almacenes en su cadena de suministro es la optimización del nivel de servicio ofrecido al cliente, con criterio de rentabilidad (Lambert, 2008). Para ello se emplean técnicas derivadas de la ingeniería y de la investigación de operaciones enfocadas sobre aspectos vitales.

En tal sentido, se describe la situación evidenciada en Cuba, puesto que a pesar de los esfuerzos realizados por el perfeccionamiento de la economía de almacenes en las entidades estatales, aún persisten dificultades tales como: escasa visibilidad del almacén como unidad de servicio dentro del sistema logístico, inexistencia de una conexión en línea directa entre el almacén con los demás puntos de consumo, escasez de tecnología de primer orden, selección incorrecta de locales para realizar el proceso, no se cuenta con el criterio de los gestores del almacén para la confección de los pedidos, no existen redes informáticas capaces de generar los pedidos automatizados al almacén. Todo lo anterior constituye una situación problemática de la presente investigación. Identificando como problema científico: las deficiencias en la gestión de los almacenes en empresas del territorio de Sancti Spiritus, en consideración con las fuertes restricciones financieras y escasez de recursos existentes en el entorno actual cubano, que limitan la respuesta a las demandas de los procesos en sus sistemas logísticos.

De los planteamientos anteriores se desprende el objetivo del presente estudio; evaluar la gestión de almacenes de entidades estatales del territorio de Sancti Spiritus, Cuba, a partir de un índice de calidad de gestión de almacenes.

Fundamentación teórica

Según los autores (Correa y Gómez, 2009), exponen que dentro de la cadena de suministro, se genera un concepto denominado gestión de almacenes, el cual es crítico, debido a que se suele encargar de planificar, mantener y controlar inventario de productos que permiten satisfacer las necesidades de los clientes.

El papel de los almacenes en la logística está definida como la actividad, que tiene como objetivo realizar la gestión de inventarios, conservación, manipulación y almacenamiento de bienes de consumo y medios de producción, diseño de almacenes y la explotación de los medios técnicos utilizados, equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición (Fernando, 2009).

En todo sistema logístico se concibe el nivel de servicio al cliente (NSC) como un proceso de obligatorio cumplimiento dependiendo de las relaciones específicas establecidas de dependencia entre el desarrollo de los subsistemas y las actividades en las cuales se genera valor, para alcanzar la satisfacción del cliente, se entiende que el objetivo final del sistema logístico, es cumplir con las demandas establecidas, a partir de los requerimientos exigidos por el cliente, razón que implica la competitividad empresarial de cualquier organización. (González y Manfredi, 2016).

Metodología

La investigación se orientó bajo el paradigma cuantitativo, de carácter exploratoria descriptiva, en una investigación descriptiva, según (Landeau, 2007), este tipo de estudio buscan describir y evaluar diversos aspectos de un universo con la finalidad de identificar características importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado. Con un diseño no experimental transeccional descriptivo, que, de acuerdo a (Hernández, Fernández, Baptista 2010), observa situaciones ya existentes, sin realizar manipulaciones deliberadas de las variables. Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes métodos: análisis-síntesis de la información obtenida en la literatura, sistémico-estructural para abordar las características de los sistemas de almacenes y los procesos de la toma de decisiones, histórico-lógico para estudiar los antecedentes de la investigación. Así mismo, se utilizó herramientas como la encuesta para la realización del diagnóstico y el paradigma multicriterio para la toma de decisiones.

Participantes

Para el estudio se utilizó como muestra de 12 almacenes de empresas con mayor tamaño y complejidad en el proceso de almacenamiento (ver tabla 1) pertenecientes a la provincia de Sancti Spíritus.

Tabla 1. Algunas características de los almacenes seleccionados para el estudio.

Almacén	Promedio de operaciones diarias	# de clientes	Capacidad (m ³)	NSC (%)
Comercializadora ITH S.A. Sucursal Sancti Spiritus	315	39	254.8	85.6
Almacén de distribución alimentos 415, Empresa Alimentaria, Sancti Spiritus	215	138	8745	85.3
Central de la Dirección banco Popular Ahorro , Sancti Spiritus	86	45	4338	79.8
Insumos, Empresa Telecomunicaciones ETECSA, Sancti Spiritus	65	22	108	79.9
Materiales y herramienta Empresa Aprovechamiento Hidráulico Sancti Spiritus	105	9	301.6	78.6
Construcción UEB Inversiones Empresa eléctrica Sancti Spiritus	119	14	1077.53	81.3
Producto terminados, UEB "Tamarindo" Empresa Arrocería "Sur del Jibaro"	125	65	3960	75.3
Materiales y herramientas Brigada Constructora Obras de La Habana, Empresa de Construcción y Montaje, Sancti Spiritus.	78	15	301.60	78.6
Hospital Pediátrico Docente Provincial "José Martí Pérez", Sancti Spiritus.	305	8	406.3	62.6
Hospital General Universitario Camilo Cienfuegos Gorriarán, Sancti Spiritus.	542	19	982.5	71.6
Policlínico Sur, Sancti Spiritus.	38	6	150.6	77.8
Policlínico Norte, Sancti Spiritus.	45	7	18.2	79.2

Fuente: elaboración propia (2019).

Todos los seleccionados para los estudios cumplen con las normas de economía de almacenes establecidas en las resoluciones 59 y 153, del Ministerio de Comercio Interior Cubano, y categorizados en primer nivel tecnológico.

Instrumento

La evaluación se realizó a través del Índice de Calidad de la Gestión de Almacenes (ICGA); este logra la integración de los indicadores conocidos como Key Performance Indicators (KPI), (Hammes, De Souza, Taboada, Rojas y Mojica, 2020) para evaluar la gestión de almacenes; y los aspectos esenciales de las resoluciones cubanas establecidas por el Ministerio de Comercio Interior para regir la economía de almacenes. Soporta sus bases en cuatro dimensiones fundamentales para el proceso, cada una con su respectivo sistema de indicadores ver tabla 2.

Los pesos específicos para el cálculo del vector ICGA pueden ser obtenidos mediante la aplicación de diversos métodos subjetivos: método de asignación directa, tasación simple, Triángulo de Füller, Saaty u objetivos como: entropía, DiaKoulaki. También puede aplicarse la combinación de ambos (Marrero *et al.*, 2001). A decisión del investigador para el caso actual, los pesos de las dimensiones e indicadores se determinaron por el método de la Entropía y Triángulo de Füller, mediante los cuales se combinan las formas objetivas y subjetivas, esto permite una mayor veracidad en los resultados. La escala de ponderación de los expertos fue de 1 a 5 donde el valor máximo representa el nivel superior. Los criterios de decisión fueron: amplitud de integración de indicadores, objetividad de la dimensión, nivel de proyección proactiva, implicación en la eficacia del proceso de almacenamiento, interrelación con los clientes y dificultad en la medición (García, Rementería, Ríos y Morell, 2019).

Cálculo del índice integral de calidad de la gestión de almacenes (ICGA)

$$ICGA = \frac{\sum_{i=1}^n D_i \cdot E_i}{p + \sum_{j=1}^n P_e} \cdot 100 \qquad E_i = \sum_{j=1}^k I_j \cdot V_j$$

Donde:

Di: Peso específico de la dimensión.

E_i : Suma del peso relativo en la i -ésima dimensión del indicador j -ésimo.

V_{ij} : Valor medio según escala, asignado por los clientes al comportamiento del indicador.

I_{ij} : Indicador.

p : Mínimo de error permisible fijado para el estudio.

P_e : Pesos específicos de los problemas.

La ecuación incluye la ponderación con los pesos relativos otorgados por los expertos a los indicadores y dimensiones, además de los pesos específicos de los problemas con mayor incidencia, seleccionados de una tabla patrón. (García *et al.*, 2019).

El instrumento utilizado para evaluar el indicador, donde se refrendan las dimensiones propuestas y las variables evaluadas, se reflejan en la tabla 2. Se les aplicó a tres especialistas en cada una de las entidades seleccionadas. En este, la escala utilizada de 1 a 10 para la valoración fue ascendente donde el mayor valor significa una situación más agravante del factor analizado en el caso de las variables cualitativas, y las cuantitativas poseían su propia escala al ser indicadores propios de la actividad de almacenamiento.

Tabla 2. Instrumento utilizado para evaluar el ICGA.

Dimensiones y sistemas de indicadores							
Código	Indicador	Valoración Cualitativa				Valoración Cuantitativa	
		E	B	R	M	UM	Cant

D1. Dimensión estructural

$I_{1,1}$	Organización y limpieza
$I_{1,2}$	Estado constructivo
$I_{1,3}$	Ambiente interno
$I_{1,4}$	Cumplimiento normas técnicas de almacenes
$I_{4,6}$	Proceso de selección del personal.

Fuente: García y Rodríguez (2016).

Tabla 2. Instrumento utilizado para evaluar el ICGA (Continuación).

Dimensiones y sistemas de indicadores							
Código	Indicador	Valoración Cualitativa				Valoración Cuantitativa	
		E	B	R	M	UM	Cant
I _{1,5}	Balance carga y capacidad						
I _{1,6}	Sistemas de protección						
D2. Dimensión contable							
I _{2,1}	% Rotación de inventario						
I _{2,2}	% pérdidas por mermas						
I _{2,3}	Cumplimiento normas de control interno						
I _{2,4}	Calidad de la documentación requerida						
I _{2,5}	Gestión de inventarios						
D3. Dimensión tecnológica							
I _{3,1}	Estado técnico de los equipos						
I _{3,2}	Expediente de actualización de equipos						
I _{3,3}	Existencia de equipos auxiliares						
I _{3,4}	Sistema de mantenimiento a los equipos						
I _{3,5}	Estado de la tecnología de almacenamiento						
I _{3,6}	Uso adecuado de la tecnología de almacenamiento						
D4. Dimensión RRHH							
I _{4,1}	Capacitación del personal en normas de almacenamiento						
I _{4,2}	Existencia de medios de protección						
I _{4,3}	Uso de los medios de protección						
I _{4,4}	Sistemas de estimulación del personal						
I _{4,5}	Balance carga/capacidad del personal						
I _{4,6}	Proceso de selección del personal.						

Fuente: García y Rodríguez (2016).

En el procesamiento de los datos para evaluar la gestión de los almacenes se utilizó Microsoft Access 2017 y software para el análisis de calidad de los datos, programados con herramientas de software libre. Para la recopilación de la información se diseñó un instrumento a partir de procesar las relaciones de las variables, que más inciden o

condicionan la gestión de almacenes en las empresas seleccionadas en sus constructos (Polania y Vargas, 2013; Rolewicz, 2016; Caridade, Pereira, Pinto y Silva, 2017; Lao, Moreno, Pérez Pravia y Marrero, 2018; Zahoor & Mir, 2018), se procesó la matriz de ponderaciones dadas por los especialistas con el Statistic Program for Social Sciences (SPSS) para Windows versión 19.0.

Para la validación de los componentes del indicador utilizado para el estudio, se realiza un análisis factorial con el método de extracción: análisis de componentes principales como muestra la tabla 3 y como método de rotación: normalización Equamax con Kaiser.

Tabla 3. Resultados de la fiabilidad, la validez y varianza explicada del análisis factorial.

Estadísticos de fiabilidad		Estadísticos de validez		Estudio de los términos claves			
Alfa de Cronbach	0,799	Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	0,895	Valores propios	Contribución a la varianza total	% acumulado de varianza explicada	
				Eje I	4,835	25,678	25,678
		Prueba de esfericidad de Bartlett	875.9	Eje II	4,507	25,041	50,719
				Eje III	4,234	24,455	75,174
				Eje IV	4,099	23,589	98,763

Fuente: elaboración propia (2019).

Los resultados de fiabilidad y validez se consideran favorables, condición que valida el análisis factorial que permite explicar las variables analizadas.

Resultados

Aplicado el instrumento, y en correspondencia del comportamiento las variables seleccionadas para el estudio durante el último trimestre del año 2019, se calculó el indicador ICGA y el nivel de servicio los resultados obtenidos se visualizan en la tabla se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Comportamiento de del ICGA y del NSC en los almacenes de entidades de Sancti Spiritus.

Almacén	ICGA (Grados)	NSC (%)
Comercializadora ITH S.A. Sucursal Sancti Spiritus	63	85.6
Almacén de distribución alimentos 415, Empresa Alimentaria, Sancti Spiritus	45	85.3
Central de la Dirección banco Popular Ahorro , Sancti Spiritus	65	79.8
Insumos, Empresa Telecomunicaciones ETECSA, Sancti Spiritus	75	79.9
Materiales y herramienta Empresa Aprovechamiento Hidráulico Sancti Spiritus	62	78.6
Construcción UEB Inversiones Empresa eléctrica Sancti Spiritus	58	81.3
Producto terminados, UEB "Tamarindo" Empresa Arrocería "Sur del Jíbaro"	57	75.3
Materiales y herramientas Brigada Constructora Obras de La Habana, Empresa de Construcción y Montaje, Sancti Spiritus.	56	78.6
Hospital Pediátrico Docente Provincial "José Martí Pérez", Sancti Spiritus.	49	62.6
Hospital General Universitario Camilo Cienfuegos Gorriarán, Sancti Spiritus.	65	71.6
Policlínico Sur, Sancti Spiritus.	38	77.8
Policlínico Norte, Sancti Spiritus.	45	79.2

Fuente: elaboración propia (2019).

Los resultados mostrados refieren que el 33.3 % de las empresas seleccionadas para el estudio presentan un comportamiento en su gestión de almacenes de regular y el 66.67 % de buena, en correspondencia con el cálculo del ICGA, lo que connota insatisfacciones en el proceso que requieren de inserción de mejoras, a pesar de ello el NSC se mantiene de bueno, pero pueden ser alcanzados valores más representativos.

Los principales problemas que afectaron el desempeño del proceso objeto de estudio fueron sometidos a un proceso de selección mediante el criterio de los expertos y Pareto (tabla 5). La figura 1, representa la selección de estos problemas.

Tabla 5. Orden de prioridad a los problemas detectados.

No.	Problemas / Expertos	1	2	3	4	5	6	7	Suma
1	Inadecuado registro de la información	6	7	5	6	7	5	6	42
2	Balance de carga / capacidad del personal	7	8	8	8	7	7	8	53
3	Inestabilidad del personal	9	10	10	9	9	10	9	66
4	Deficiente capacitación en temas de gestión de almacenes	7	7	5	6	5	6	7	43
5	Violación de las normas contables y control interno	4	5	5	5	4	5	4	32
6	Mal estado de las tecnologías de almacenamiento	2	4	3	2	4	3	3	21
7	Escasos equipos de manipulación	7	8	7	7	8	7	6	50
8	No existe una estrategia para reclutamiento del personal	10	9	10	8	7	9	9	62
9	Inadecuada planificación del mantenimiento	6	7	4	5	6	7	8	43
10	Interacción de otros procesos productivos con el área de almacenamiento	5	6	5	7	6	7	6	42

Fuente: elaboración propia (2019).

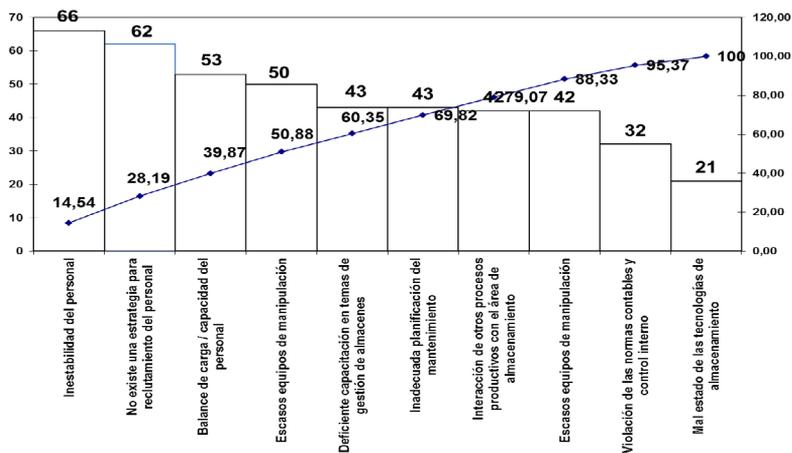


Figura 1. Selección de los problemas con incidencia vital en la gestión de almacenes de empresas del territorio de Sancti Spiritus.

Fuente: elaboración propia (2019).

Considerando los resultados de la aplicación del método de Pareto se tiene que los problemas seleccionados como vitales son: inestabilidad del personal, no existe estrategia para reclutamiento del personal, balance de carga, capacidad del personal, escasez de equipos de manipulación, deficiente, capacitación en temas de gestión de almacenes e inadecuada planificación del mantenimiento. El análisis de estos resultados permite confirmar que 66.6 % de estas dificultades se agrupan en la dimensión de talento humano, para su mejor comprensión se precisan seguidamente:

- Inestabilidad del personal. La fluctuación del personal aumenta en estas áreas, los salarios en estos puestos operativos son bajos con respecto a las cargas de trabajo, los sistemas de estimulación son muy pobres y cuando el personal se encuentra calificado y preparado emigra a otros puestos de mejores condiciones de remuneración y puesto. No existen estrategias diseñadas para reconocer la labor de estos trabajadores.
- Balance carga, capacidad del personal: las operaciones diarias no guardan relación adecuada con la cantidad de personal utilizado para la realización de estas, se hace necesario un estudio de esta relación que permita la adecuada estructura y utilización de la fuerza de trabajo, situación que se agrava en los días de recepción de mercancías. En los casos de estudio analizados, se observó que los operarios se encuentran sobre utilizados, lo que provoca en estos sobreesfuerzo y agotamiento.
- Capacitación en normas de almacenamiento: se evidencia la necesidad de capacitación del personal en la temática de la espacialidad y normativas vigentes. No se observan contratación con instituciones encargadas de capacitar. El personal desconoce las principales normas y elementos teóricos del proceso de almacenamiento. Todo esto se traduce que en ejecución del proceso de almacenamiento es ineficiente.
- Estrategia de reclutamiento del personal: No se reconoce una estrategia de selección del personal a pesar que se exigen requisitos para la contratación de estos, no se crea una bolsa, ni se mantiene vinculación con los centros

formadores con el objetivo de crear una cantera capaz de satisfacer las demandas del sistema, en ocasiones la contratación se realiza a personas que no reúnen los requisitos por necesidades del proceso.

Discusión

El atraso en soluciones veraces atrae consigo el deterioro entre las relaciones de demanda y suministro para la prestación del servicio. (Lopes, 2013) evidencia como a pesar de los logros obtenidos en la distribución de medicamentos, aún existen deficiencias en la gestión de los almacenes dentro del sector de la salud. El no enfoque hacia el verdadero cliente final se traduce en un déficit de mercancías. Debido en gran medida al papel pasivo del almacén dentro de este sistema logístico.

Investigaciones internacionales hacen énfasis en el balance entre el nivel de utilización de los recursos y servir eficientemente (Helene, 2007; Abdelkader y Richard, 2010; Costa, Abreu, Machado y Coello, 2010; Jianmai, Guoqing & Jichang, 2011), manifiestan la necesidad de un abastecimiento coordinado entre el almacén y los diferentes puntos de demanda. De igual forma (Lao, Moreno, Pérez y Marrero 2018) en su artículo valoración de la capacidad de almacenamiento en la Empresa de Suministros Médicos, refiere un grupo de restricciones que impiden el eficiente desarrollo del proceso pero desde la base estructural y de capacidad.

En resumen, se considera que en las investigaciones precedentes se reafirma la importancia del tema, pero no muestran una metodología para evaluar el proceso desde el enfoque dimensional estructurado en cuatro categorías (contable, estructural, tecnológica y talento humano) que integran el accionar del sistema, como un todo relacionado adecuado a la necesidad del entorno actual de Cuba.

Se recomienda la selección de un proceder sustentado en las condiciones actuales para el entorno de las entidades, realizar una adecuada selección del equipo de trabajo y expertos que garanticen siempre una mayor exactitud en los procesos de análisis. Es también satisfactorio el comprometimiento de las máximas autoridades de las instalaciones garantizando el convencimiento integrado en las proyecciones de solución y la capacitación extendida en los temas de la investigación que avalen la marcha del proceso de forma más consolidada.

Conclusiones

Los principales problemas que presenta la gestión de almacenamiento en las entidades del territorio espirituario se deben a la gestión del talento humano. Se observa una pobre integración entre los sistemas académicos, bibliografía científica y el sistema empresarial que garantice la perfección del proceso de almacenamiento en caso de la provincia de Sancti Spiritus. Los problemas en la gestión de almacenamiento afectan la trazabilidad, estudios de morbilidad, la gestión de indicadores, gestión de ociosos y generan compras innecesarias; estos deben ser solucionados con el uso de estándares que permitan una mayor integración del almacén como un elemento activo, regulador del aseguramiento, en consideración con las fuertes restricciones financieras y escasez de recursos existentes en el entorno actual cubano.

Referencias bibliográficas

- Abdelkader S. y Richard, E. (2010). *Combinatorial optimization and Green Logistics. Annals of Operations Research*, 175, 17, DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s10479-009-0651-z>.
- Caridade, R., Pereira, T., Pinto, L. y Silva, F. J. G. (2017). *Analysis and optimisation of a logistic warehouse in the automotive industry. Procedia Manufacturing*, 13, 1096-1103, ISSN: 2351-9789, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.09.170>.
- Correa, A. y Gómez, R. A. (2009). *Tecnologías de la información y comunicación en la gestión de almacenes Avances en Sistemas e Informática*, 6(2), 113-118, ISSN: 1657-7663.
- Costa, Y. J., Abreu, R., Machado, C. y Coello, N. (2010). *Asistencia decisional en el proceso de optimización para el enrutamiento de vehículos. Ingeniería Industrial*, 31(1), 1-7, ISSN: 1815-5936, Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3986688.pdf>.

- Fernando, R. (2009). *Logística de almacenes*.
- García, D., Rementería, C., Ríos, I., Morell L., . (2019). *Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. Gaceta Médica Espirituana, 21*, 21-33, ISSN: 1608-892.
- García, D. y Rodríguez, G. (2016). *Evaluación del almacén central de medicamentos del Hospital General Universitario Camilo Cienfuegos Gorriarán*. Artículo presentado en XVIII Convención Científica de Ingeniería y Arquitectura. VII Conferencia Internacional del Centro Europeo Latinoamericano de Logística y Proyectos Ecológicos (CELALE 2016), Palacio de las Convenciones. Ciudad de la Habana,
- González, J y Manfredi, L. (2016). *EMCEL, ¿cómo ejecutar una buena recuperación del servicio? Estudios Gerenciales, 32(140)*, 290-294, ISSN: 0123-5923, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.09.001>.
- Hammes, G., De Souza, E., Taboada, C., Rojas, R y Mojica, J. (2020). *Evaluation of the reverse logistics performance in civil construction. Journal of Cleaner Production, 248*, 119212, ISSN: 0959-6526, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119212>.
- Helene G. (2007). *Supply chain optimization in the forest industry*. (Doctoral Thesis), Linköping University, Linköping, Sweden. Recuperado de: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:23550> .
- Hernández, A., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación (Educación, Mc. Graw Hill Ed. 5 ed.)*. México.
- Jianmai, S., Guoqing, Z. y Jichang, S. (2011). *Optimal production planning for a multi-product closed loop system with uncertain demand and return. Computers & Operations Research, 38(3)*, 641-650, ISSN: 0305-0548, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cor.2010.08.008>.

- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación (Alfa Ed. 1a ed.)*. Venezuela.
- Lao, Y., Moreno, L., Pérez, M. y Marrero, F. (2018). *Valoración de la capacidad de almacenamiento en la Empresa de Suministros Médicos (EMSUNE) en Holguín, Cuba. Correo Científico Médico, 22(2)*, 209-224, ISSN: 1560-4381, Recuperado de: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/coemed/article/view/2434>.
- Lopes, I. (2013). *Modelo de referencia para la evaluación de la gestión de inventarios en los sistemas logísticos*. (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echeverría”, La Habana, Cuba. Recuperado de: <http://catedragc.mes.edu.cu/repositorios/>.
- Marrero, F., Asencio, J., Cespón, R., Abréu, R., Orozco, R. y Sánchez, J. (2001). *Aplicación de la toma de decisiones multicriterio en la cadena de corte, alza y tiro de la caña de azúcar. Ingeniería Industrial, 22(3)*, 21-25, ISSN: 1815-5936, Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786766.pdf>.
- Polania, J y Vargas, J. (2013). *Sistema de gestión de almacén para S y D Colombia SA*. Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9436>.
- Rolewicz, A. (2016). *Logistic Constraints as a Part of a Sustainable Medical Waste Management System. Transportation Research Procedia, 16*, 473-482, ISSN: 2352-1465, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.trpro.2016.11.044>.
- Wang, Y. y Deng, X. (2015). *Empirical Study of Agricultural Supply Chain Information System Integration*. Berlin: Springer-Verlag Berlin, ISBN: 978-3-662-43871-8.

Xu, S., Sun, G. y Sun, W. (2017). *Takagi–Sugeno fuzzy model based robust dissipative control for uncertain flexible spacecraft with saturated time-delay input*. *ISA Transactions*, 66, 105-121, ISSN: 0019-0578, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.isatra.2016.10.009>.

Zahoor, S. y Mir, R. (2018). *Resource management in pervasive Internet of Things: A survey*. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, ISSN: 1319-1578, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2018.08.014>.

“Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica”, de la colección Unión Global. Publicación digital editada por el Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, coedición Alianza de Investigadores Internacionales. S.A.S. ALININ. Con el respaldo de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón -Venezuela, la Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia – Colombia y sus instituciones aliadas: Universidad Autónoma Chapingo (UACH) Sonora-México, Universidad Politécnica de Guanajuato (UPG), Celaya - México, Cuerpo de Bioeconomía y BIODesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato (UG), Celaya – México, el Centro de Investigación, Formación y Capacitación Tecnológica (CIFCAT) San Miguel de Allende - México, Zumaque Consultores (ZC. C.A.) Venezuela, Universidad Continente Americano (UCA), Celaya – México, Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), sede Ambato – Ecuador, Universidad Surcolombiana (USCO), Neiva – Colombia, Corporación Universitaria Remington (UNIREMINGTON), Medellín – Colombia y Universidad Autónoma Latinoamericana (UNLA), Medellín – Colombia, bajo la supervisión del Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, Santa Ana de Coro – Falcón Venezuela. Este libro se diseñó en el mes de febrero de 2020.

Este libro en versión
digital se editó en
febrero de 2020

Una publicación de :

Alianza de Investigadores Internacionales. SAS. ALININ
Fondo Editorial Universitario Servando Garcés
de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón
Alonso Gómero

VOLUMEN X
COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL
LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

El libro "Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", de la colección Unión Global, es una publicación resultado de investigación, internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de la investigación científica, tecnológica y humanística. Todos los capítulos incluidos en la obra son resultado de proyecto de investigación desarrollado por sus autores. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

Cuenta con el aval de los grupos de investigación de: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gómero (UPTAG), Falcón-Venezuela, la Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia - Colombia y sus instituciones aliadas: Universidad Autónoma Chapingo (UACH) Sonora-México, Universidad Politécnica de Guanajuato (UPG), Celaya - México, Cuerpo de Bioeconomía y BIODesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato (UG), Celaya - México, el Centro de Investigación, Formación y Capacitación Tecnológica (CIFCAT) San Miguel de Allende - México, Zumaque Consultores (ZC. CA.) Venezuela, Universidad Continente Americano (UCA), Celaya - México, Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), sede Ambato - Ecuador, Universidad Surcolombiana (USCO), Neiva - Colombia, Corporación Universitaria Remington (UNIREMINGTON), Medellín - Colombia y Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAUCLA), Medellín - Colombia, así como diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de este libro que se publica en formato digital.

Fondo Editorial Universitario Servando Garcés
de la Universidad Politécnica Territorial
de Falcón Alonso Gómero