



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
MODALIDAD COOP-EDUCACIÓN
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
TERRITORIAL DE FALCÓN
ALONSO GAMERO**



Enseñar la explotación de la tierra,
no la del hombre



**ALIANZA DE INVESTIGADORES
INTERNACIONALES S.A.S.
ALIIN**

TENDENCIAS en la INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

una visión desde latinoamérica

Volumen II
Colección Unión Global

Coordinadores

Yamarú del Valle Chirinos Araque
Adán Guillermo Ramírez García
Natalya Barbera Alvarado
Lyneth Haymara Camejo López
Víctor Hugo Meriño Córdoba

Libro resultado de investigación

Tendencias en la Investigación Universitaria

Una visión desde Latinoamérica

VOLUMEN II

COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

COORDINADORES:

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Adán Guillermo Ramírez García

Nataliya Barbera Alvarado

Lyneth Haymara Camejo López

Víctor Hugo Meriño Córdoba

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

Este libro es resultado de investigación, todos los capítulos incluidos en él son productos 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: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón-Venezuela, Universidad Autónoma Chapingo (UACH), Sonora-México, Cuerpo Académico de Bioeconomía y Bidesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato (UG), Celaya-México y la Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia – Colombia.

© Yamarú del Valle Chirinos Araque: Coordinadora - Editora

© 2018 Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica.

Coordinadores:

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Adán Guillermo Ramírez García

Nataliya Barbera Alvarado

Lyneth Haymara Camejo López

Víctor Hugo Meriño Córdoba

Autores:

© Merlyn Alberto, Graterol Casilla, ©Dorkys Coromoto, Rojas Nieves, ©Yamarú del Valle Chirinos Araque, ©Yasmira del Carmen Alaña de Hernández, © Julio César Montiel Flores, © Alba María del Carmen González Vega, © José Enrique Luna Correa, © Roberto Godínez López, ©Mónica Andrea Polo Tovar, ©Jessica Flórez Ozuna, ©Claudia Milena Pérez Peralta, ©Adriana Figueroa Valencia, ©Manuel Uribe Camacho, ©Nataliya Barbera Alvarado, ©Lesbia Coromoto Payares Loyo, © Lyneth Haymara Camejo López, © Miguel Iván Roa Rodríguez, ©Lida Rocío Sánchez Giraldo, ©Edisson Stiven Castro Escobar, ©Adán Guillermo Ramírez García, © Efraín de Jesús Hernández Buevas, © Arney Alfonso Vega Martínez, ©Víctor Hugo Meriño Córdoba

Segundo volumen

Versión digital

Depósito legal: FA2018000049

ISBN: 978-980-7857-08-6

Versión impresa

Depósito legal: FA2018000053

ISBN: 978-980-7857-09-3

Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero

Coordinadora: Lic. Gabriela Castillo

Santa Ana de Coro, estado Falcón, Venezuela

Portada y diagramación: TSU Pedro Campos

CATALOGACIÓN DE LA FUENTE

Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Colección Unión Global /Yamarú del Valle Chirinos Araque, Adán Guillermo García Ramírez, Nataliya Barbera Alvarado, Lyneth Haymara Camejo López, Víctor Hugo Meriño Cordoba coordinadores – Segundo Volumen – Santa Ana de Coro, Falcón – Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, Grupos de investigación de: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón -Venezuela, Universidad Autónoma Chapingo (UACH), Sonora-México, Cuerpo Académico de Bioeconomía y Biondesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato (UG), Celaya - México y Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia – Colombia, 2018, 162 páginas. 22 cm. Versión digital/ Depósito legal: FA2018000049 e ISBN: 978-980-7857-08-6; Versión impresa/ Depósito legal: FA2018000053 e ISBN: 978-980-7857-09-3



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

Rafael Pineda Piña
Rector

Emma Paola García
Vicerrectora Académica

Víctor Piñero Cruz
Vicerrector de Desarrollo Territorial

Eugenio Petit
Secretario General

Oneida Jordán
Coordinadora de Creación Intelectual
y Desarrollo Socioprodutivo



Universidad Autónoma Chapingo

Enseñar la explotación de la tierra no la del hombre

UACH

José Sergio Barrales Domínguez
Rector

Edgar López Herrera
Director General Académico

José Luis Romo Lozano
Director General de Investigación y Posgrado

María Patricia Vera Caletti
Director General de Administración

Elida E. Treviño Siller
Director General de Patronato Universitario

Fabián García Moya
Director de la Dirección de Centros Regionales Universitarios

Adán Guillermo Ramírez García
Subdirector del Centro Regional Universitario del Noroeste



Cuerpo Académico de Bioeconomía y Bidesarrollo en Organizaciones Públicas y Privadas Universidad de Guanajuato

UG

Mario Jesús Aguilar
Director

José Enrique Luna Correa

Roberto Godinez

Eva Lozano

Saúl Albor

Julio César Montiel Flores

Alba Marina del Carmen González Vega



Alianza de Investigadores Internacionales

ALININ

Yamarú del Valle Chirinos Araque
Directora General

Nataliya Barbera Alvarado
Coordinadora de Investigación

Lyneth Haymara Camejo López
Coordinadora del Comité de Arbitraje

Dorkys Coromoto Rojas Nieves
Coordinadora Ejecutiva – Venezuela

Roberto Godinez López
Coordinador Ejecutivo Guanajuato – México.

Adán Guillermo Ramírez García
Coordinador Ejecutivo Estado de Sonora – México

Autores y países participantes

Colombia

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Universidad Católica Luis Amigó

Victor Hugo Meriño Cordoba

Universidad Católica Luis Amigó

Jessica Flórez Ozuna

Universidad de Sucre

Claudia Milena Pérez Peralta

Corporación Universitaria del Caribe CECAR

Adriana Figueroa Valencia

Alianza de Investigadores Internacional ALININ

Manuel Uribe Camacho

Alianza de Investigadores Internacional ALININ

Nataliya Barbera de Ramírez

Universidad del Sinú Elías Bechara.Zainúm

Miguel Iván Roa Rodríguez

Universidad de Manizales

Lida Rocío Sánchez Giraldo

Universidad de Manizales

Edisson Stiven Castro Escoba

Universidad de Manizales

Efraín de Jesús Hernández Buelvas

Universidad del Sinú Elías Bechara.Zainúm

Arney Alfonso Vega Martínez

Universidad del Sinú Elías Bechara.Zainúm

México

Julio César Montiel Flores

Universidad de Guanajuato

Alba María del Carmen González Vega

Universidad de Guanajuato

José Enrique Luna Correa

Universidad de Guanajuato

Roberto Godínez López.

Universidad de Guanajuato

Mónica Andrea Polo Tovar

Universidad de Guanajuato

Adán Guillermo Ramírez García.

Universidad Autónoma Chapingo

Venezuela

Merlyn Alberto, Graterol Casilla

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt – UNERMB

Dorkys Coromoto, Rojas Nieves

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt – UNERMB

Yasmira del Carmen Alaña de Hernandez.

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt – UNERMB

Lesbia Coromoto Payares Loyo.

Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero- UPTAG

Lyneth Camejo López

Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero - UPTAG

Índice

Introducción	1
Capítulo I Responsabilidad ética herramienta para mejorar la competitividad del sector servicios petroleros Merlyn Alberto, Graterol Casilla/Dorkys Coromoto, Rojas Nieves/Yamarú del Valle Chirinos Araque / Yasmira del Carmen Alaña de Hernández.....	3
Capítulo II Consumo de bienes y servicios y sus representaciones sociales en Facebook de los migrantes nacionales radicados en Tijuana Julio César Montiel Flores/Alba María del Carmen González Vega/José Enrique Luna Correa/ Roberto Godínez López.....	29
Capítulo III El espacio público y los negocios informales: el caso de una ciudad intermedia Mónica Andrea Polo Tovar/Jessica Flórez Ozuna/Claudia Milena Pérez Peralta.....	49
Capítulo IV Gestión del talento humano bajo la perspectiva de la complejidad en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá. Adriana Figueroa Valencia/Manuel Uribe Camacho.....	76
Capítulo V Matices de la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad Nataliya Barbera Alvarado / Lesbia Coromoto Payares Loyo / Lyneth Haymara Camejo López / Yamarú del Valle Chirinos Araque.....	94
Capítulo VI Modelo gerencial para medir desempeño ambiental en establecimientos de alojamiento en Bogotá. Miguel Iván Roa Rodríguez / Lida Rocío Sánchez Giraldo / Edison Stiven Castro Escobar.....	114
Capítulo VII Escenarios tendencial y estratégico considerando variables socioambientales Adán Guillermo Ramírez García.....	133
Capítulo VIII El diálogo con la naturaleza como lógica de la investigación social: Una aproximación desde las ciencias de la complejidad. Nataliya Barbera de Ramírez / Efraín de Jesús Hernández Buelvas / Arney Alfonso Vega Martínez / Lyneth Camejo López.....	169

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 de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, cuyo esfuerzo de investigadores de varios países del mundo, está orientado a contribuir con las nuevas perspectivas en investigación científica, tecnológica y humanística que consoliden la construcción y transformación del conocimiento en diferentes escenarios, tanto organizacionales como universitarios, para el desarrollo de habilidades cognitivas del quehacer investigativo.

Esta edición versa en torno a temáticas contemporáneas asociadas, por una parte, a la responsabilidad ética como herramienta esencial que hace posible mejorar la competitividad del sector servicios petroleros; no obstante de lo mostrado en el Capítulo I, la ética es un ingrediente intrínseco en el ser humano que está presente en su cotidianidad. Una lectura de la realidad actual la encontramos en el Capítulo II, consumo de bienes y servicios y sus representaciones sociales en facebook de los migrantes nacionales radicados en Tijuana, cuya realidad sensible en el mundo, devela interesantes hallazgos sobre el manejo de estas redes.

Otro estudio relevante para Tendencias, se muestra en el Capítulo III espacio público y los negocios informales, una vivencia latente en las ciudades intermedias donde el mundo científico conviene mirar y explorar con intenciones de ofrecer alternativas de soluciones. Dentro del quehacer científico expuesto en este libro, el Capítulo IV aborda la gestión del talento humano bajo la perspectiva de la complejidad en la universidad, tendencias que marcan el impulso de mirar y pensar los fenómenos desde enfoques inciertos, inestables y caóticos en correspondencia con su propia naturaleza.

Es por ello que tendencias valora el atrevimiento de explorar caminos poco transitados en el campo de investigación, este es el caso del Capítulo V sobre matices de la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad, al mostrar que la

planificación es dinámica ante el creciente comportamiento inestable que caracteriza la realidad social u organizacional. Continúa el Capítulo VI con una investigación que promuevan el modelaje gerencial para medir el desempeño ambiental en establecimientos de alojamiento, particularmente en Bogotá; dando continuidad al Capítulo VII referido a estudios vinculados con escenarios tendencial y estratégico considerando variables socio ambientales. Finaliza la compilación, con el Capítulo VIII ofreciendo una reflexión teórica y metodológica sobre el diálogo con la naturaleza como lógica de la investigación social desde las ciencias de la complejidad lo que constituye una nueva forma de investigar las ciencias sociales y humanas

Ante lo expuesto, corresponde a Tendencias desarrollar alianzas científicas a nivel nacional e internacional como un espacio dialógico de los saberes cuyo horizonte se direcciona hacia la socialización del conocimiento y construcción de la ciencia en cada rincón de Latinoamérica y del mundo. Un espacio que gira en torno al diálogo científico multidisciplinario desde la diversidad de pensamientos a favor de la humanidad, cuyas discusiones se gestan desde el interior de las universidades en interacción continua y progresiva con el entorno circundante donde surgen propuestas de impacto social, inclinados a la resolución de problemas que atañen a la humanidad. Por consiguiente, las Instituciones de Educación Universitaria como organizaciones creadoras de conocimiento establecen las bases para su aplicación a través de investigaciones que se difunden y presentan a la comunidad científica mediante el libro: Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica.

Los coordinadores

CAPÍTULO I

RESPONSABILIDAD ÉTICA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR SERVICIOS PETROLEROS

Merlyn Alberto, Graterol Casilla.

Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Docente investigadora de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Venezuela alberto03-191@hotmail.com

Dorkys Coromoto, Rojas Nieves.

Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Docente investigadora de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Investigadora de la línea de investigación Economía Social en la UNERMB Venezuela. dorkys67@gmail.com

Yamarú del Valle, Chirinos Araque.

Doctora en Gestión de la Innovación, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Investigadora Asociada categorizada por Colciencias. Docente- investigadora del grupo: GORAS. Universidad Católica Luis Amigó, Medellín-Colombia: yamaru.chirinosar@amigo.edu.co, urumay78@gmail.com. ORCID ID. 0000-0003-0471-9859

Yasmira del Carmen Alaña de Hernández.

Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Docente investigadora de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Investigadora de la línea de investigación Economía Social. UNERMB y del Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación (PEII) como Investigadora Nivel B. Venezuela. yasmi-2222@hotmail.com

Resumen

El presente estudio tiene como objeto identificar la importancia de la responsabilidad ética como herramienta para el mejoramiento de la competitividad de las empresas del sector servicios petroleros; en la actualidad, las organizaciones buscan la manera de mantenerse en el mercado ante el aumento constante de su competencia; la ética y la responsabilidad social son conceptos que están en la palestra, por ello para la sustentación teórica se consideraron los aportes de los autores Guédez, (2006), Soto & Cárdenas, (2007) y Stiglitz, (2003), abordan lo relacionado con la variable responsabilidad ética mientras que la competitividad fue abordada por Porter, (1999) y Guédez, (2008). Metodológicamente, la investigación es de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional – descriptivo; la población estuvo conformada por 27 gerentes, se les aplicaron 2 instrumentos los cuales darán respuesta a las dos variables objeto de estudio, con una escala de cinco (5) alternativas de respuestas. Se validó a través de juicio de expertos. El análisis de los resultados permitió concluir que las empresas de este sector poseen las características necesarias para aplicar la responsabilidad ética como herramienta, en su búsqueda de diferenciarse de sus rivales, de esta manera lograr mejorar su competitividad y así alcanzar el éxito empresarial.

Palabras Clave: Responsabilidad ética, competitividad, éxito empresarial

ETHICAL RESPONSIBILITY TOOL TO IMPROVE THE COMPETITIVENESS OF THE OIL SERVICES SECTOR

Abstract

The purpose of this study is to identify the importance of ethical responsibility as a tool for improving the competitiveness of oil sector companies, nowadays organizations are looking for ways to stay in the market in the face of constant competition increases; ethics and social responsibility are concepts that are in the foreground, therefore for the theoretical support the authors Guédez, (2006), Soto & Cárdenas, (2007) and Stiglitz, (2003) address issues related to ethical responsibility while that competitiveness was addressed by Porter, (1999) and Guédez, (2008); Methodologically, the research is of a descriptive type, with a non-experimental, transectional-descriptive design; the population consisted of 27 managers, 2 instruments were applied which will give response to the two variables under study, with a scale of five (5) alternative answers. It was validated through expert judgment. The analysis of the results led to the conclusion that companies in this sector have the necessary characteristics to apply ethical responsibility as a tool, in their search to differentiate themselves from their rivals, in this way to improve their competitiveness and thus achieve business success.

Keywords: Ethical responsibility, competitiveness, business success.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

La humanidad a través del tiempo ha atravesado por situaciones cada vez más complejas, las cuales involucran al hombre como centro de atención, donde cumplir con sus necesidades de supervivencia y bienestar es lo importante, por lo tanto, exige permanentemente bienes y servicios que lo satisfagan; es por ello que las organizaciones deben contar con los recursos financieros, materia prima, humanos, tecnológicos, éticos, entre otros, que permitan poder satisfacer dichas necesidades.

A través de la historia es fácil encontrar ejemplos del uso indiscriminado de esos recursos, cuyas consecuencias se ven reflejadas en el entorno de las organizaciones, ríos contaminados, bosques talados, contaminación del aire, extinción de especies animales y vegetales, entre otros. Ante esta realidad la sociedad ha comenzado a promover el desarrollo sostenido, el cual involucra un uso adecuado de esos recursos; en otras palabras, comienzan a desarrollar un sentido de responsabilidad sobre su entorno.

Las empresas empiezan a entender que la utilización de los recursos pasa por impulsar una interacción armónica entre hombre - empresa - ambiente, con la firme convicción de generar decisiones en sintonía con la necesidad de alcanzar un necesario balance entre los diversos actores, acompañado por un marco de reflexión permanente dirigido a asumir acciones con un criterio de verdadera y absoluta responsabilidad.

Por lo tanto, no es raro encontrar en la actualidad empresas que toman en consideración los impactos sociales y medioambientales que las mismas tienen en la sociedad o su entorno externo, poniendo de manifiesto su compromiso con las comunidades donde están insertadas. Compromiso que va más allá de la generación de productos y/o servicios que satisfagan las diversas necesidades del hombre, y así ya las organizaciones no sólo se preocupan por la generación de riquezas, sino que también en cómo distribuir un poco de esa riqueza a las comunidades. Empiezan a transformarse en empresas socialmente responsables.

El Libro Verde de la Comisión Europea (2001) define la responsabilidad social de las organizaciones como la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ecológicas en sus operaciones; así como en sus relaciones con las partes interesadas. La responsabilidad ética o empresarial es un término al cual se alude con más frecuencia en las últimas décadas, y está siendo asumido poco a poco por los gerentes y demás miembros de las organizaciones, cambiando la visión que se tiene de lo que es el objetivo de una empresa, ya no se piensa sólo en generar beneficios económicos, sino que también se busca generar beneficios sociales, comprobándose que a largo plazo los resultados económicos mejoran.

Autores como De la Cuesta (2002) afirman que una organización crece en el largo plazo cuando sustenta sus procesos, productos y/o servicios en estándares éticos que integren a su gestión y que trate de dar respuesta a la demanda de los agentes sociales a los que afecta o la afectan. El éxito empresarial, entonces, pasa por el logro de los objetivos económicos y sociales que se planteen.

Al respecto, es necesario resaltar que el papel de las empresas es de suma importancia en la vida de las personas, ya que no sólo son generadoras de empleos y de riquezas, sino que son también agentes de desarrollo en las comunidades en las cuales se encuentran,

demonstrándolo con el apoyo a las personas menos favorecidas de esas comunidades, actúan ajustados a la ética, practicando el respeto por los individuos y el medioambiente.

En estos momentos, en Latinoamérica la responsabilidad social es una tendencia que va ganando impulso, al respecto Guedez (2006) manifiesta que el tema de la responsabilidad de la empresa frente a la sociedad aparece con más frecuencia en el lenguaje de los empresarios y en la agenda de la sociedad. Sin embargo, las iniciativas que promueven el tema son esencialmente voluntarias, y no hay evidencia que el tema forme parte de la agenda estratégica de un número significativo de las empresas que operan en los países que la conforman. Lo que sí es evidente es que la responsabilidad ética aun cuando es voluntaria aparece con mayor frecuencia en la agenda de negocios de los empresarios latinoamericanos.

Por otra parte, aun cuando un grupo considerable de empresarios venezolanos todavía piensan que su aporte a la sociedad es generar bienes y/o servicios, empleos y pagar impuestos, también existen los que han comenzado a adoptar la responsabilidad ética como filosofía empresarial y como una actividad estratégica de diferenciación que le permite hacer frente a la competencia. En tal sentido, según Chirinos & Pérez (2016) se hace necesario develar la conexión entre el conocimiento y la producción, es en este escenario, donde la investigación y la generación de nuevos avances técnicos y tecnológicos, pueden traducirse en nuevos saberes así como formas, esto, a su vez en riqueza social, que le permiten desarrollarse creando ventajas competitivas diferenciándose de la competencia, de este modo las organizaciones se proyectan más allá de su entorno cercano hacia el contexto más amplio.

Si bien es cierto que los empresarios han aceptado la necesidad de una responsabilidad ética, muchos la han condicionado a que no afecte los resultados en el corto plazo y no comprometa la competitividad, ya que las empresas éticamente responsables tienen como objetivo esencial la contribución al bien de la sociedad y no sólo del individuo. La orientación al bien común estimula a la persona y a la empresa a ir más allá de los intereses particulares, a buscar aquello que es bueno para el conjunto de la sociedad (Soto & Cárdenas, 2007) y pareciera que este tema estaría peleado con el tema de la competitividad empresarial, ya que como lo manifiesta Müller (2001) el concepto de competitividad es

asociado con la idea de que las empresas parecieran estar en constante guerra por sacar o eliminar a los otros competidores, desvirtuando su verdadero significado, es decir ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes.

Para Müller (2001) la competitividad es entendida como la conquista, mantenimiento y ampliación de la participación en el mercado donde hace vida, lo que la ha llevado a identificar los cambios positivos y negativos que puedan influir en su posición en el mercado, y uno de los grandes temores de las empresas sobre el enfoque de la responsabilidad ética consiste en ver disminuido el mercado donde se desenvuelven y su capacidad para satisfacer la demanda que la sociedad exige; al respecto Collado (2006) afirma que el incremento de la competitividad se puede lograr buscando un equilibrio entre los ámbitos económicos, social y medioambiental, de esta forma la responsabilidad ética se convierte en una herramienta con la cual alcanzar ese equilibrio.

En Venezuela el sector servicios petroleros representa uno de los sectores económicos más exitosos, es uno de los motores del estado Zulia, ya que su economía se ha desarrollado alrededor de la industria petrolera y es uno de los estados que cuenta con un alto índice de empresas que hacen vida en este sector; es importante señalar que muchas de las operaciones de este sector tienden a desarrollar actividad de explotación ambiental, las cuales si no son realizadas con responsabilidad, propician una serie de consecuencias significativamente negativas (contaminación de zona verdes, ríos, lagos, mares, océanos, explosiones, incendios, etcétera) para el normal, seguro y necesario equilibrio socio ambiental de las comunidades donde hacen vida.

Es por ello que las empresas de este sector deben comenzar a visualizar con una sincera óptica social el entorno en el cual se desenvuelven, para asumir posturas éticamente responsables en el marco de la sociedad y el medio ambiente. Comenzar a entender que deben alinear sus acciones para tomar en cuenta no sólo la legítima rentabilidad a producir, sino también para dirigir su mirada y esfuerzo hacia la atención de las necesidades de sus empleados, clientes; así como, la comunidad o sociedad donde se encuentra establecido, todo esto pasa por el uso, y también por la práctica de la responsabilidad ética con la cual puede proteger su nivel de competitividad.

Esto debido a que añade un factor ético que las hace merecedoras de una gran

credibilidad y confianza, lo que contribuye a obtener ese elevado grado de competitividad que buscan. Por otra parte, el fortalecimiento de la actividad empresarial se convierte en una herramienta que permite definirla como una empresa moralmente responsable; es decir, que realmente ayudan a crear un ambiente más propicio para su operatividad, al igual que un mayor bienestar a la sociedad a la cual sirven.

En virtud de lo planteado se precisa el desarrollo de la presente investigación la cual tiene como objetivo identificar la importancia de la responsabilidad ética como herramienta para el mejoramiento de la competitividad de las empresas del sector servicios petroleros. Una vez realizada la revisión documental, según los planteamientos de Guédez, (2008), Ferrer (2002), Etkin (2005), Soto y Cárdenas (2007), entre otros, los cuales proveen de argumentación teórica al presente estudio. A partir de estas reflexiones puede afirmarse que esta investigación se justifica por su aporte teórico-práctico, ya que permite desarrollar la idea de que la responsabilidad ética es una herramienta para mejorar la competitividad haciendo a la empresa rentable, a pesar de ser un compromiso voluntario que busca mejorar la calidad de vida de los empleados, de la sociedad y del medioambiente, otorgándole esto una posición competitiva en el mercado importante, creando una imagen interna y externa de renombre, permitiendo el desarrollo de una diferenciación con la cual competir en su sector con una ventaja relevante.

Fundamento teórico

La Ética

El término ética proviene de la palabra griega *ethos*, que significaba originalmente “morada”, o sea, “lugar donde vivimos”; después adquirió el significado de “carácter” o “modo de ser”. Por tanto, se reserva el término ética para la filosofía moral, es decir, la ética constituye una parte de la filosofía que reflexiona sobre la moral (Beller, 2006). Según el mismo autor, la tarea principal de la ética es analizar y evaluar las normas y los códigos morales, precisamente aquellos que, impuestos por convenciones, obligan a realizar ciertas conductas o a evitar otras, sin existir ningún aparato de Estado que vigile su cumplimiento, sin que la sociedad sancione al sujeto que se comporta fuera de los lineamientos de la moral, puesto que, solamente el propio individuo se reprocharía haber actuado de modo contrario a la moral.

La ética analiza el deber moral para definir en qué consiste, cuál es su naturaleza, de dónde proviene la justicia o la bondad del deber, cómo se expresa -en imperativos, en preceptos morales, otros- y en qué normas concretas han de plasmarse los deberes morales (Beller, 2006). Es una reflexión sobre las decisiones a tomarse y desarrollar los criterios para jerarquizar las prioridades entre valores y propósitos (McCoy, 1985; citado por Soto & Cárdenas, 2007). De acuerdo con lo anteriormente planteado, la ética no es más que el conjunto de reglas y normas que buscan regularizar el comportamiento de los individuos en su entorno social, desde el punto de vista del “deber ser”.

Tipología ética según su aplicabilidad

La ética no es un concepto abstracto, ya que todos sus fundamentos son aplicados o puestos en práctica, es así como surgen, la ética pública, la empresarial, la de negocios, etcétera, no se trata de una ética especial se refiere a los actos concretos orientados al logro de las actividades, en este estudio, de las empresas mediante la práctica de los valores y principios buscando el bien común, de todos los grupos de interés involucrados. En este caso es necesario abordar los conceptos de ética empresarial y la de negocios:

Ética Empresarial

Según Cortina y otros (1997; citada por Ferrer, 2002) la ética empresarial, como ética aplicada, se encarga de recoger el reto, de responder con mayor protagonismo a la sociedad civil. La empresa necesita encontrar su lugar en este escenario, necesita desarrollar un clima de confianza. Es allí donde surge con toda claridad la oportunidad de la presentación de una cuenta de resultados, recogiendo lo que la empresa puede aportar a la sociedad, planteándose la forma de responder a las expectativas de dicha sociedad.

La ética empresarial responderá así, a una situación que se muestra en la realidad del contexto actual: imposibilidad de separar lo económico y lo social. Es decir, buscar elementos competitivos, en el plano del componente ético, dirigidos a generar una responsabilidad como marco de actuación de la empresa frente a la sociedad, convirtiéndose este elemento en el eje motorizador de los sectores de actividad en su conjunto (Ferrer, 2002). Para Cortina y otros (1997, citada por Ferrer, 2002) existe la posibilidad de plantearse una determinación en la cual se dé como capacidad por parte de la

actuación empresarial que le permita tomar decisiones sobre la base de la responsabilidad convencida; tal determinación es posible si no se centra la reflexión moral en los intereses propios de cada uno de los implicados en la empresa, y en lugar de ello se asume como actitud el realizar un diálogo y posterior acuerdo entre todos los intereses afectados.

Esta actuación básica es recogida a través de la ética discursiva o ética del diálogo, la cual va a permitir un acuerdo entre todos los integrantes de la empresa, fundamentado en los intereses generales de la organización, no en intereses particulares, como principio ético de actuación, lo cual permitirá definir la moralidad o justicia de las actividades empresariales.

En efecto, se puede decir que, gracias a la ética empresarial se generan una serie de valores compartidos que hacen posible el desarrollo de una organización sólida y perdurable, porque permiten un trabajo en armonía, eficiente, eficaz, los empleados presentan un alto grado de fidelidad, la sociedad percibe a la empresa y a sus productos y/o servicios como confiables, mejorando sus posibilidades de generar beneficios económicos.

Ética en los negocios

Las éticas en los negocios han sido destacadas en acontecimientos de años recientes, situaciones ocurridas en el campo de las transacciones bursátiles con base en información restringida, las ilegales contribuciones de campaña, el soborno y otros escándalos han creado la percepción de que los líderes usan medios ilegales para lograr ventaja competitiva, aumentar utilidades o mejorar sus posiciones personales.

En principio, la ética en los negocios no difiere en nada de la ética en otras disciplinas. Los principios éticos generales se deducen del imperativo categórico o de alguna versión moderna de éste para luego aplicarse al contexto de los negocios, la ética en los negocios se desarrolló sobre todo en torno a dos corrientes de pensamiento. La primera, encapsulada en la frase negocios y sociedad o problemas sociales de la administración de empresas, trata de situar los negocios, concebidos como una actividad esencialmente económica dentro de una matriz social general. El segundo enfoque, enclaustrado en la frase ética en los negocios, se analizó como un campo más en el que los filósofos trabajan dentro de la tradición kantiana o analítica (Soto & Cárdenas, 2007).

La ética en los negocios también contiene normas y principios morales que rigen el comportamiento. La diferencia entre una decisión común y corriente y una decisión ética estaría en el papel principal que desempeñan los valores y juicios en las decisiones éticas (Soto & Cárdenas, 2007). Luego de una serie de reflexiones, es acertado afirmar que la ética en los negocios busca aplicar los valores morales de la sociedad donde se desenvuelve para que sus acciones obtengan la aprobación y confianza necesaria que ayude a crear ventajas competitivas en el mercado.

Elementos fundamentales de la ética

Los Principios:

Un principio es la norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta (Soto & Cárdenas, 2007). Es así como, los principios se inscriben en la idea de enunciados y convicciones más permanentes que orientan la selección, jerarquización y armonización de los valores (Guédez, 2006). Existe hoy día una serie de principios generales que deberían tenerse en cuenta si se quiere adoptar una actitud éticamente comprometida en la sociedad actual (Soto & Cárdenas, 2007). Estos principios son:

a) Principio personalista. Es un principio básico de la ética, se enuncia del siguiente modo: la persona es siempre un valor en sí misma y por sí misma, como tal exige ser considerada y tratada, es decir, nunca puede ser utilizada como objeto de propiedad o con fines utilitarios. La actividad de la empresa debe orientarse al desarrollo del individuo, referido a sus derechos, salario justo, puesto de trabajo digno, desarrollo personal, entre otros. Este principio orienta adecuadamente el progreso técnico, proponiendo que no todo lo técnicamente posible debe hacerse, ya que pueden suponer un daño a las personas.

b) Principio de orden de responsabilidades: como principio de orientación, ayuda a no perderse en el sentido de responsabilidad y a señalar prioridades en las acciones, las responsabilidades del individuo deben ordenarse en función de lo que está más a su alcance. Plantea la necesidad de evitar caer en posturas extremas a la hora de cumplir con las responsabilidades, es decir, debe hallarse un término medio para llevar a cabo las acciones que atiendan las responsabilidades más próximas.

c) Principio de prudencia directiva: como principio de decisión, contribuye a que el

directivo se detenga a pensar y considerar muchas variables antes de tomar una decisión, con la finalidad de prever posibles situaciones adelantándose a ellas. En vista que en cada situación las circunstancias cambian, ya que no hay dos situaciones iguales, no es posible actuar sólo con grandes principios, sino que en cada situación hay que considerar las circunstancias.

Los valores éticos

Un valor es un grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer necesidades o proporcionar bienes y deleite (Soto & Cárdenas, 2007). Estos brotan de lo que el ser humano quiere, y ello encuentra su manifestación más elevada en el querer ser, en el querer ser mejor, en el querer ser autónomo y responsable. En tal sentido, el valor es lo que se pretende para ser lo que se quiere ser, por tanto, los mismos se asocian con las aspiraciones (Guédez, 2006).

De tal manera que los valores éticos se sustentan en el campo de lo moral; en la vida de alteridad y en el encuentro con los demás, consigo mismo y con lo que rodea al hombre. Los valores éticos realzan la libertad del ser humano; así como, le ayudan a guiar sus acciones y elecciones individuales. Valores como honestidad, confianza, respeto, justicia, ética, se convierten en prácticas empresariales a la hora de tomar decisiones (Soto & Cárdenas, 2007). Continuando con los postulados de los autores antes mencionados se identifica que los valores tienen características que se resumen en:

- El valer, decir que todo valor es polivalente, es válido.
- Objetividad, ya que no dependen de las preferencias individuales, sino que se asume que existen en una esfera ontológica diferente al ser propiamente dicho.
- Son dependientes tanto entre sí como en su relación con las cosas.
- Polaridad. Este componente del valor hace que cada valor tenga su opuesto: a un valor positivo se contraponen un valor negativo.
- Los valores son entidades no mensurables ni precisables, y tienen validez cualitativa más no cuantitativa.

Por otro lado, se puede hablar de valores morales, estos se refieren a los modos de

conducta necesarios para alcanzar los valores finales y no son necesariamente en sí mismos fines existenciales, estos están representados por: honestidad, educación con los demás, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza mutua, respeto de los derechos humanos, entre otros, de tal modo que son un tipo de valor instrumental que tienen dos características bien peculiares.

Estas son: 1. Se ponen en práctica en relación con las demás personas, y 2. En las personas mentalmente equilibradas, cuando se incorporan, pero no se traducen en conductas consecuentes, tienden a generar sentimientos de culpabilidad o al menos, de malestar con uno mismo. Por lo tanto, es importante mencionar que entre los valores morales se encuentran los siguientes:

- Responsabilidad: se define como la cualidad de la personalidad implicando el cumplimiento cabal de las tareas o deberes contraídos, derivados de los diferentes roles que se desempeñan en distintos ámbitos y cuyo cumplimiento brinda satisfacción. Capacidad para asumir consecuencias derivadas de las acciones.

- Solidaridad: es una característica de la sociabilidad que inclina al hombre a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos.

- Honestidad: es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta observada hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido.

- Congruencia: creencia personal de que es necesario cumplir con las normas familiares, sociales y las leyes. Seguir órdenes de figuras de mando o autoridad.

- Autocontrol: necesidad de autorregulación, monitoreo o comprobación constante del propio comportamiento y del comportamiento de otros, para detectar fallas y logros.

- Cortesía: preferencia personal por actuar y que otros actúen conforme a las normas de educación, las buenas costumbres y el respeto, en cualquier circunstancia.

- Respeto por la vida: inclinación a apreciar la autoestima y la seguridad en sí mismo como condición inherente a la naturaleza humana, que permite aceptar y respetar a

los demás y al ambiente.

Los valores son cambiantes debido a que han surgido en diferentes edades históricas, a que la perspectiva distinta que en cada momento histórico se tiene en cuanto a la concepción del mundo, porque dependen de la cultura en general y de los componentes religiosos, la raza y otros factores que cambian con el tiempo (Soto & Cárdenas, 2007).

La responsabilidad

Es la capacidad de responder por lo que se hace o se deja de hacer; así como, por las correspondientes consecuencias que proceden de lo que se hizo o no (Guédez, 2006). Igualmente, se refiere a la capacidad de la empresa para responder cumplidamente a las presiones sociales (Frederick, 2001; citado por Soto & Cárdenas, 2007). Por ende, es la norma ética en virtud de la cual los individuos deben asumir la responsabilidad de sus acciones y las consecuencias de las mismas (Stiglitz, 2003). Por otra parte, la responsabilidad es entendida como aquella que se mueve en el ámbito de la conciencia y promueve la necesidad de justificar los actos (Ferrer y otros, 2003).

Puesto que el hombre no es capaz de prever todas las consecuencias de su acción, siempre queda abierta la posibilidad de la aparición de efectos secundarios no previstos. Que no se prevean no significa liberarse de la responsabilidad. No obstante, más responsabilidad hay en aquellos efectos que sí eran previsibles y que no se supo o se quiso prever (Soto & Cárdenas, 2007). El sentido de responsabilidad lleva a ocuparse de aquellas cuestiones que dependen más directamente del individuo.

Por lo tanto, la responsabilidad equivale a responder por las acciones generadas de las decisiones personales o institucionales, esta está implícita a la libertad y correlativa al poder lo que requiere de mayor compromiso por parte de la humanidad para responder de manera satisfactoria por sus acciones, daños o perjuicios ocasionados en el entorno direccionándolo a tener una conducta éticamente responsable para con los demás.

La responsabilidad social

Precisa destacar que, la responsabilidad social se ejerce a través de una práctica de vida basada en principios y valores que posibilitan el desarrollo de las personas y la sociedad en un ambiente de respeto y de progreso económico, cultural y espiritual, constituyéndose

en un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos con los grupos de interés (Barreto, 2007; citado por Pelekais & Aguirre, 2008). El concepto de responsabilidad social es un concepto ético. Requiere la modificación de las ideas acerca del bienestar humano y realza el interés de la actividad del negocio que se relaciona con el mejoramiento de la calidad de vida, desde el punto de vista social. La adopción de criterios de responsabilidad social en la gestión empresarial significa formalizar políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y ambiental, así como la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos, finalmente, el escrutinio externo de los mismos.

Las organizaciones ejercen su responsabilidad social cuando satisfacen las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés. En términos prácticos, supone la formalización de políticas y sistemas de gestión en ámbitos como los siguientes: relaciones con accionistas, relaciones con empleados, relaciones con la comunidad y acción social, gestión ambiental, relaciones con clientes, y extensión de estas políticas a la cadena de abastecimiento, todo ello integrado con la estrategia global de la empresa (Soto & Cárdenas, 2007).

La responsabilidad ética

Se refiere al cumplimiento con otras expectativas sociales que no están escritas como ley (Bateman & Snell, 2001). Al hacer referencia a la ética de la responsabilidad, se plantea que la misma se rige por las consecuencias de la acción, lo que genera o hace referencia a la obtención de los resultados, sea por parte de la acción humana como de la actividad empresarial como tal. De este modo, la ética de la responsabilidad debe tener en cuenta no sólo la responsabilidad de los resultados, sino los principios desde los que se evalúan estos resultados (Soto & Cárdenas, 2007). En esta dimensión, la ética tiene más que ver con las responsabilidades que con las convicciones, más con lo público que con lo privado.

Las responsabilidades éticas abarcan aspectos diversos: cuidado medioambiental (sostenibilidad, trato a los animales, responsabilidad por daños, otros), contribución al desarrollo de los pueblos, justicia social, respeto de los derechos humanos, protección de los consumidores (en especial de los grupos más débiles, como los niños y adolescentes, o los ancianos), y otras (Francés, 2004).

Asimismo, es importante destacar la importancia de la responsabilidad ética de la organización empresarial, la misma es referida como un elemento fundamental en la toma de sus decisiones y las consecuencias previsibles derivadas de las mismas; dicha responsabilidad descansa en la estructura organizacional, pues su forma le dota de servicios, rasgos esenciales para considerarla como un agente moral (Cortina & Conill, 1998). Lo anterior plantea una ineludible necesidad de las organizaciones empresariales de obtener beneficios, es decir, que sean rentables para potenciar el alcance de la competitividad, por lo cual es necesario establecer un marco de actuación empresarial, como fundamento para la generación de nuevas estrategias de negocio cuya proyección común son las relaciones de largo plazo y el desarrollo sostenible y sustentable.

Una empresa ética es competitiva porque cumple con su razón de ser, esto no la lleva a perder cliente por el contrario los aumenta, sus gerentes y empleados se ponen de acuerdo para construir y mantener un ambiente sano, respetan el Código de Ética, no negocian como operadoras corruptas, se unen a otras organizaciones honestas para defender las reglas del juego equitativas en los mercados, producto de adoptar comportamientos formados a través del desarrollo laboral, por consiguiente, se hace necesario el desarrollo de estrategias para el desarrollo laboral de todo el personal basada en principios y valores éticos que fomenten un comportamiento donde se generen ventajas y se ganen oportunidades, sin incurrir en proceder incorrectos, ilegales o deshonestos (Rojas, Alaño & Garcés 2017).

La competitividad

Se refiere a la capacidad, actitud particular, estado o atributo que poseen las empresas, como modo de funcionamiento el cual es congruente con la realidad de los mercados, atendiendo a estas consideraciones se entiende que una empresa está conformada por un conjunto de competencias humanas, que se armonizan para emprender, aprender, producir y servir; se trata de una combinación de intereses relacionados y de relaciones interesadas expresados con transparencia y con vocación que se unen para lograr el objetivo de permanecer en el mercado a largo plazo con un beneficio suficiente que le permita ser durable (Guédez, 2008), es decir, alcanzar y mantener un grado de competitividad con el cual sobrevivir y lograr un alto puesto en el mercado en que compite. Es así como actualmente se puede hacer referencia a la competitividad sustentable de una empresa,

la cual proviene fundamentalmente de activos que la organización posee, los cuales son difíciles de imitar y constituyen la base para formular estrategias de creación y oferta de valor (Soto & Cárdenas, 2007).

En tal sentido, la formulación de estrategias dirigidas al logro de la competitividad empresarial son el soporte central para la permanencia de las organizaciones en el mercado por lo cual la sobrevivencia de una empresa depende de que continuamente pueda producir valor con lo que ofrece, añadir valor a lo que hace, y enraizar valores a través de su manera de proceder lo que se convierte en ventaja competitiva haciéndola diferente de las demás garantizando estabilidad y sostenimiento en el mercado.

Dimensiones competitivas que proporcionan valor agregado a una compañía

- Rapidez de la entrega. “Que sea rápido”. En algunos mercados la capacidad de una compañía de ofrecer sus servicios con mayor rapidez que sus competidores puede ser decisiva.

- Confiabilidad en la entrega. “Entregar cuando se promete”. Esta dimensión se relaciona con la capacidad de la empresa de proporcionar el producto o servicio en la fecha de entrega prometida, o incluso antes.

- Cómo enfrentarse a los cambios de la demanda: “cambiar su volumen”. En muchos mercados la capacidad de una compañía para responder a los incrementos y las disminuciones en la demanda es un factor importante en su capacidad de competir. Es bien sabido que una compañía con una demanda creciente puede hacer muy pocas cosas mal. Cuando la demanda es fuerte y creciente, los costos se reducen de manera continua debido a las economías de escala y las inversiones en nuevas tecnologías se pueden justificar con facilidad (Guédez, 2008). Del mismo modo, el autor antes mencionado plantea diversas ideas dirigidas a poder atender la evaluación del entorno empresarial, por lo tanto, para que las mismas puedan alcanzar el éxito con relación a sus competidores, deben contar con una ventaja competitiva sostenible, esta ventaja puede ser en coste inferior, que viene dado por la capacidad de una empresa para diseñar, fabricar y comercializar un producto comparable más eficientemente que sus competidores, a precios iguales o parecidos a los de los competidores, el coste inferior se traduce en rendimientos superiores. La otra

ventaja puede ser la diferenciación, siendo ésta la capacidad de brindar al comprador un valor superior y singular en términos de calidad, características especiales y servicio posventa del producto.

En síntesis, es importante resaltar que las empresas crean valor para sus clientes por medio de la realización de sus actividades; consiguiendo así una ventaja competitiva al concebir nuevas formas de llevar a cabo sus actividades, emplear nuevos procedimientos, nuevas tecnologías o diferentes insumos, este valor se mide por el precio que los clientes están dispuestos a pagar por su producto o servicio. Según Guédez, (2008), las causas más comunes de innovación que generan ventaja competitiva en las organizaciones son:

- Nuevas tecnologías.
- Nuevas o cambiantes necesidades del comprador.
- La aparición de un nuevo segmento sectorial.
- Cambio en los costes o disponibilidad de los insumos.
- Cambio en las disposiciones gubernamentales.

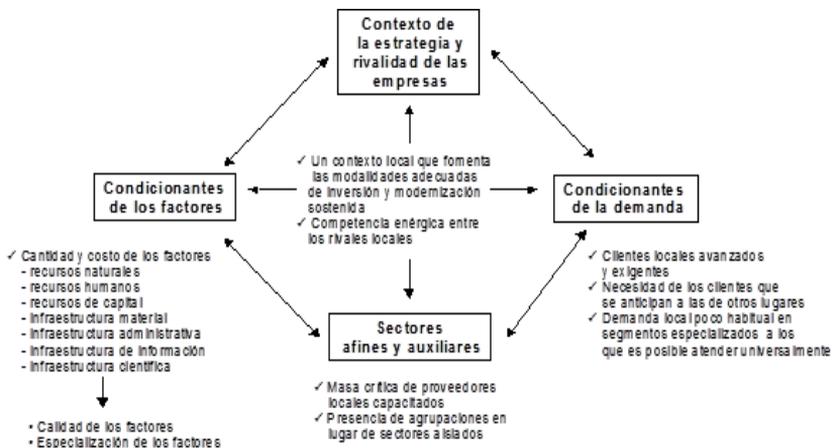
Atendiendo a estas consideraciones, se puede asumir que las ventajas competitivas son creadas cuando se tiene la tecnología adecuada para el proceso que se realiza; en cuanto la calidad del producto es el que exigen los clientes; la información se busca con rapidez para dar respuesta inmediata a la demanda de los consumidores; los tiempos de entrega de los productos y/o servicios se adaptan con las exigencias de los clientes para que lleguen a ellos en el menor tiempo posible, cuando al cumplir con los requerimientos de los consumidores y estos quedan satisfechos con los productos y/o servicios la organización va adquiriendo prestigio.

Factores que determinan la competitividad

El modelo de diamante de la competitividad de Porter (1999) es la base de la competitividad o la capacidad para competir, se deriva de la interrelación de los diferentes factores, que pueden ser las cuatro vías para el aumento de la productividad, éstas permiten explicar cómo hacen las empresas para generar, mantener, o perder sus ventajas competitivas, esto significa que el efecto de cada uno de ellos depende del estado

de los otros, que las ventajas de uno puedan crear o perfeccionar ventajas en otros, así como desventajas de uno pueden acarrear desventajas para los otros, al situar la atención en estos aspectos, se está reconociendo que las empresas no existen en una especie de vacío social, sino que operan en entornos geográficos, económicos, sociales y culturales específicos, donde el análisis de sus estrategias de competitividad actuales o potenciales, debe considerar ciertas características esenciales de esos entornos, para tener un verdadero poder y crear estrategias que le permita ser competitivo en el mercado y obtener ventaja competitiva. A continuación, se muestra la figura 1 donde se evidencian los factores a considerar para desarrollar el ambiente empresarial tanto interno como externo.

Figura 1: Diamante de competitividad



Fuente: Porter (1998).

En resumen, la determinación de los factores de la competitividad evidenciados en la figura 1, permite plantear el hecho que los mismos generarán en las empresas los beneficios esperados, si éstas son capaces de evaluar con precisión las condiciones del mercado, las condiciones de la competencia; los puntos fuertes y débiles internos, y las oportunidades y amenazas existentes, para que éstas puedan alcanzar el éxito basado en el análisis de los puntos anteriores, deben crear estrategias y desarrollar ventajas competitivas que le permitan generar capacidades de fortaleza en la organización. Por consiguiente, la competitividad, más que una necesidad, es una condición ineludible para el desarrollo

potencial de un país y su sector productivo, para crear fortalezas que contribuyan a disminuir por un lado las amenazas constantes del mercado, y por otro para aprovechar las oportunidades que surjan de la misma dinámica económica, tanto nacional como internacional.

Por ello según los planteamientos del IESA (2002), es necesario considerar los factores de competitividad dentro del desarrollo de una actividad económica que genere bienes o servicios ya que mediante la competitividad se logra: mayor ingreso per cápita y por lo tanto mayor poder adquisitivo de la población, mejor calidad de vida, mayor progreso material, superar con esfuerzos los obstáculos presentes, disminuir el proteccionismo empresarial por parte del Estado, lo que se resume en un país más próspero, más justo y con mayores posibilidades de logro. Por tal motivo, es importante resaltar que las condiciones del contexto en el proceso de desarrollo económico no sólo son un fin primordial, sino que también forman parte de sus medios principales, estando íntimamente relacionadas entre sí y pueden reforzarse unas a otras.

Es así, que por ejemplo las políticas públicas permiten fomentar la seguridad económica, las oportunidades sociales facilitan la participación económica, los servicios económicos pueden generar las riquezas personales, así como recursos públicos para financiar servicios sociales; son estas condiciones fundamentales para que se origine un estado de seguridad en el ambiente económico, de tal modo, que realizar inversiones trae como consecuencia beneficios colectivos, destacando la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades sociales, incrementando el empleo, potencializando la calidad de vida de las personas en los países (Chirino, Meriño, Martínez & Pérez, 2018).

La responsabilidad ética empresarial como estrategia clave en la competitividad

Según Guédez, (2006), se refiere al ejercicio ético y sustentable de la competitividad, es un estilo de ser de la organización y de cada una de las personas que la integran, en tal sentido, Soto & Cárdenas, (2007), expresan que se trata de conseguir que no sólo la empresa sea responsable socialmente, sino que se establezcan normas y procedimientos que sirvan para movilizar y encauzar la sensibilidad social de cada uno de los empleados, de esta manera ellos contribuirán al mejor desempeño de las actividades de la empresa generando rendimiento en la productividad, eficiencia en el proceso de aplicación de

estrategias para generar ventajas competitivas sostenibles que permita a la empresa mantenerse en el mercado y ser socialmente responsable aplicando la ética como valor agregado de productividad convirtiéndose en una organización competitiva.

En consecuencia, la sobrevivencia de una empresa depende de que continuamente pueda producir valor con lo que ofrece, añadir valor a lo que hace, y enraizar valores a través de su manera de proceder. Son estos tres conceptos de “valores” los que aportan distinción a una empresa y los que determinan su posicionamiento y reputación, es decir, su competitividad (Guédez, 2008). Es por esto que la responsabilidad ética sirve como referencia a los miembros de la organización además de dar pautas claras de cómo sus miembros deben conducirse, por lo tanto, desde el punto de vista gerencial, se puede decir que las empresas comprometidas responsablemente con la sociedad deben estar abierta a diseñar estrategias de negocios donde se fomente la responsabilidad ética, para poder elevar el nivel de competitividad.

Atendiendo a las consideraciones es importante destacar que la responsabilidad ética empresarial como estrategia clave en la competitividad, debe abordar dos ámbitos como son el interno y externo, con la misma importancia y buscar canales de acercamiento entre ambos, mediante programas que permitan a la empresa en su conjunto involucrarse con las políticas de responsabilidad social externa. Es relevante considerar que la organización debe invertir en su talento humano ya que la hace más competitiva, y responsable ante su personal y ante la sociedad, mejorando su imagen y ganando legitimidad, las medidas que se adoptan para poder realizarla generalmente tienen que ver con políticas de comunicación corporativa y planes de trabajo voluntario de los empleados en los proyectos de responsabilidad social externa de su empresa, estas estrategias generan un sentido de pertenencia y compromiso con la misma. (Rojas, Alaña & Chirinos, 2016).

Metodología

El estudio es de tipo descriptivo; no experimental transaccional o transversal descriptivo considerando lo que señalan Hernández, Fernández & Baptista (2003), ya que en el mismo se trata de especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis, en este tipo de investigaciones no se hacen variar intencionalmente las variables independientes, proceden a observar

fenómenos tal y como se da en su contexto natural, para luego analizarlos.

Población

El estudio, está dirigido a una población de 27 empresas del sector servicio petrolera del municipio Lagunilla del estado Zulia, registradas en la Asociación de Comerciantes e Industriales del municipio Lagunilla (ACIL). Se trabajó con la totalidad de la población por ser finita y manejable, a esto Tamayo y Tamayo (2000) lo llaman censo poblacional el cual definen como la muestra en la cual entran todos los miembros de la población.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

En este sentido, se utilizó la modalidad encuesta, definida por Bavaresco (2008) como aquella realizada con el apoyo de un instrumento el cual contiene los detalles del problema a investigar, sus variables, dimensiones, indicadores e ítems. Para los fines de alcanzar los objetivos planteados en la investigación, se construyeron dos (2) cuestionarios, dirigidos a medir la variable responsabilidad social mediante los valores éticos y la variable competitividad. El primero para la variable responsabilidad ética contentivos uno de catorce (14) ítems y el segundo para la variable competitividad contentivo de 31 ítems, en ambos casos con una escala tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuestas (5. siempre; 4. casi siempre; 3. algunas veces; 2. casi nunca; 1. nunca). Los mismos se aplicaron a los gerentes generales de las 27 empresas del sector servicio petrolero del municipio Lagunilla del estado Zulia.

Resultados.

Tabla 1. Variable: Responsabilidad Social.

Dimensión: Valores éticos.

Indicad Altern	Responsabilidad		Solidaridad		Honestidad		Congruencia		Autocontrol		Cortesía		Respeto		Promedio Ponderado	
	FA	FR	F	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	25	93	2	98	27	100	23	87	22	82	18	67	26	98	24	89,2
Casi Siempre	2	7	1	2	0	0	3	11	5	18	7	26	1	2	2,6	9,5
Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	7	0	0	0,4	1,3
Casi Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	27	100	2	100	27	100	27	100	27	100	27	100	27	100	27	100

Fuente: elaboración propia (2018).

Para la dimensión valores éticos se refleja un promedio ponderado dentro de la

categoría siempre del 89.2%; al considerar los encuestados que tienen una alta presencia de los valores: responsabilidad, solidaridad, honestidad, congruencia, autocontrol, cortesía, respeto por la vida, es decir, aquellos valores referidos a los modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales, toda responsabilidad se sustenta en la presencia y cumplimientos de estos valores, la misma, según Cortina y Collin (2000) tienen carácter organizacional, debe ser un elemento primordial en la toma de decisiones y factor generador de estrategias de negocios que permitan la obtención de beneficios económicos, pero también de beneficios para la comunidad o sociedad donde hacen vida las empresas del sector servicios petroleros, ya que, como lo manifiesta Frances (2004), las responsabilidades éticas incluyen aspectos como el cuidado medioambiental, contribución con el desarrollo de los pueblos, justicia social, protección de consumidores, etcétera. Por lo tanto, la presencia firme de estos valores en los empleados es garantía del cumplimiento de la responsabilidad ética de la empresa.

Tabla 2. Variable: Competitividad.

Dimensión: Ventajas Competitivas.

Indicador	Tecnología		Calidad del Servicio		Prestigio de la Organización		Rapidez de la Información		Tiempo de Entrega		Promedio Ponderado	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	17	63	27	100	27	100	18,5	68,5	21	78	22	81,9
Casi Siempre	6	22	0	0	0	0	7	26	3	11	3	11,8
Algunas Veces	4	15	0	0	0	0	1,5	5,5	3	11	2	6,3
Casi Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	27	100	27	100	27	100	27	100	27	100	27	100

Fuente: elaboración propia (2018).

En lo que respecta a la Dimensión Competencias Distintivas, se puede observar un promedio ponderado del 81.9%, en la categoría siempre; al opinar los encuestados que dentro de las empresas analizadas tanto la tecnología, la calidad del servicio, el prestigio de la organización, la rapidez de la información y el tiempo de entrega, son claves para desarrollar competencias distintivas, que permitan un mejoramiento en la competitividad de las empresas del sector servicio petrolero del estado Zulia. Lo que permite inferir que los gerentes de estas empresas son capaces de desarrollarlas ofreciéndole a sus clientes servicios con características difíciles de imitar, mantenidas en el tiempo, esto

proporcionará resultados económicos satisfactorios, a su vez logran diferenciarse de otras organizaciones similares, generando una ventaja competitiva con la cual garantizan su competitividad en el mercado, esto apoya las ideas de Soto & Cárdenas, (2007). Cuando afirman que la competitividad sustentable de una empresa, proviene fundamentalmente de activos que la organización posee, los cuales son difíciles de imitar y son la base para formular estrategia.

Conclusiones

En la actualidad los mercados donde se desenvuelven las empresas están sujetos a constantes cambios, muchos impredecibles, hecho que las enfrentan con la necesidad de desarrollar estrategias que las hagan más competitivas para asegurar su supervivencia. Las organizaciones en el mundo se han dado cuenta que una manera de ganar clientes, y, por lo tanto, segmentos de mercado más extendidos, va más allá de sólo ofrecer productos y/o servicios de alta calidad, consiste en que las empresas sean entes sociales, ya que es de suma importancia volcarse a atender los reclamos de la sociedad donde está inmersa.

Es por eso, que hoy en día existe una orientación en las organizaciones de promover la preocupación en la sociedad en general y más específicamente la comunidad próxima al sitio de operaciones, por lo que las empresas comienzan a considerar los intereses sociales como elementos promotores de sus actividades, compartiendo con la sociedad su interés por los temas económicos, por lo cual valora la generación de empleo que como factor productivo es capaz de proporcionar el bienestar individual del empleado, el logro de objetivos de la empresa y la calidad de vida de la sociedad, pero también respondiendo a los intereses y exigencias de sus clientes, otorgándole a estos una atención prioritaria, que involucra algo más que la simple entrega de producto y/o servicio, determinando la posibilidad cierta de éxito en un mercado cada vez más competitivo.

Por lo tanto, la utilización de la responsabilidad ética como herramienta para mejorar la competitividad de las organizaciones, se está haciendo muy popular. Las empresas del sector servicio petrolero del estado Zulia, han demostrado tener los factores necesarios para poder asumir el compromiso de convertirse en empresas moralmente responsables, más cuando muchas de sus actividades son tan delicadas para el medio ambiente; así como, estrategias para el adecuado funcionamiento de la estatal petrolera PDVSA.

En tal sentido, el hecho que los trabajadores de estas empresas tengan tan presente en sus conducta valores como la honestidad, solidaridad, responsabilidad, cortesía, entre otras, proporcionan las bases necesarias para que la responsabilidad ética se convierta en esa herramienta que contribuya, no solamente con el éxito empresarial a largo plazo, sino también con su sostenibilidad en el tiempo, generados por altos grados de confianza y credibilidad, así como una imagen favorable que va más allá de los empleados, incluyendo a los clientes y los miembro de la comunidad, esto repercute de manera beneficiosa en la reputación de la organización, creando en los clientes esa fidelidad que es imprescindible para que la competitividad alcance niveles elevados y se desarrollen competencias distintivas necesarias para diferenciarse de sus rivales. Es por ello, que el desarrollo de ventajas competitivas o competencias distintivas es primordial entre las empresas del sector servicios petroleros debido al alto grado de competidores o rivales que existen en el estado Zulia, que además quieren prestar servicio a PDVSA.

Descubriendo nuevas o mejoradas formas de enfrentárseles podrán mantenerse en el sector o trasladarse a otros segmentos del mercado, que podrían ser más productivos, la tecnología, la calidad del servicio, el prestigio de la organización, la rapidez de la información y el tiempo de entrega, son solo algunas claves para desarrollar esas competencias distintivas, que le aseguran su competitividad en el sector.

Actualmente, una manera de distinguirse, es decir crear diferenciación con sus rivales, consiste en hacer uso de la responsabilidad ética; dado que las condiciones para su aplicación están presentes en el sector investigado, las mismas entienden que es un compromiso voluntario, donde se busca un equilibrio entre los participantes involucrados, empresa-empleados-sociedad. El cuidar y dar importancia a los trabajadores y al medioambiente, traerá consigo beneficios económicos, así como a la sociedad donde hace vida, ante esto la organización adquiere renombre y una posición de influencia, provocando un efecto cascada porque puede incentivar a sus proveedores, distribuidores y la comunidad a ser socialmente responsables. Por lo tanto, es valedero afirmar que la responsabilidad ética hay que verla como una inversión a futuro, esta herramienta mejorará la competitividad de las empresas, creando la firma que la distinga de las demás, es decir, competencias distintivas duraderas y difíciles de imitar.

Referencias Bibliográficas

- Barragán, J. (2004). *Ética Empresarial*. Una responsabilidad de las organizaciones. Compilador Pedro Francés. Editorial Torino. Ediciones Velea.
- Bateman, T. S. & Snell, S. A. (2001). *Administración, una ventaja competitiva*. Traducción: María Guadalupe Cevallos Almada y Andrés Lozano Hirschfeld. McGraw-Hill. 4ta. Edición.
- Bavaresco, A. (2008). *Proceso metodológico de la investigación (cómo hacer un diseño de investigación)*. 5ta edición. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- Berumen, S. (2006). *Competitividad y desarrollo local en la economía global*. Editorial Esic.
- Cerda, T. (2000) *La Investigación Total: Unidad Metodológica en Investigación Científica*: Colombia Editorial Magisterio.
- Cortina, A.; Castiñeira, A.; Conill, J.; Domingo, A.; García, D.; Lozano, J.F. & Lozano, V.H. (1997). *Rentabilidad de la Ética para la Empresa*. Capítulo 2 y 4 Fundación Argentina y Visor. España.
- Cortina, A. & Conill, J. (2000). *Democracia participativa y sociedad civil. Una ética Empresarial*. Fundación social Siglo del Hombre Editores. Colombia.
- Chirinos, Y. Meriño, V., Martínez, C. & Pérez, C. (2018). *Emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las PYMES*. Revista Espacios, 39(07), 03. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390703.html>
- Chirinos, Y. & Pérez, C. (2016). *La Responsabilidad Social Universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables*. Revista EAN, (81), 91-110.
- De la Cuesta, F. (2002). *La responsabilidad social corporativa*. UNED. Madrid.
- Enright, M.; Francés, A.; & Scott S., E. (1994). *Venezuela: El reto de la Competitividad*. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.
- Etkin, J. (2005). *Gestión de la Complejidad en las Organizaciones*. Buenos Aires. Ediciones Granica.
- Ferrer, J. (2001). *Componente ético en la esfera de relaciones de mercado del sector metalmeccánico*. Tesis Doctoral. URBE. Maracaibo, Venezuela.
- Ferrer, J. (2002). *Competitividad y ética en sectores de actividad global*. URBE. Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, Vol. 4. N° 1. Maracaibo-Venezuela.

- Ferrer, J. & Romero, D. (2003). *Educando una nueva ética global*. URBE. Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Vol. 5. N° 3. Maracaibo-Venezuela.
- Ferrer, J & Martínez, J. (2006). *Responsabilidad Social de Empresas oferentes de servicios respecto a la comunidad como grupo de interés*. Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, Vol. 8, N° 1, año 2006. URBE, Maracaibo-Venezuela.
- Francés, P. (2004). *Ética Empresarial. Una responsabilidad de las organizaciones*. Editorial Torino. Ediciones Velea.
- Guédez, V. (2006). *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. El aporte de la empresa al capital social*. Caracas, Venezuela. Editorial Arte C.A.
- Guédez, V. (2008). *Ser Confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial*. Caracas, Venezuela. Editorial Arte C.A.
- IESA. (1996). *Cuadernos de Debates*, Vol. 2. Caracas. Venezuela.
- IESA. (2002). *Cuadernos de Debates*. Caracas. Venezuela
- Kliksberg, B. (2001). *El capital social. Dimensión olvidada del desarrollo*. Caracas, Venezuela. Editorial Texto.
- Libro Verde, Comisión Europea. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.
- Muller, S. (2001). *La Escala de Valores de Rokeach en una Muestra de Estudiantes de Servicio Social*. Revista de Servicio Social. Universidad Concepción. Vol. 1 No. 2. Chile.
- Pelekais, C. & Aguirre, R. (2008). *Hacia una cultura de la Responsabilidad Social*. México. Editorial Pearson Prentice Hall. Primera edición.
- Porter, M. (1999). *Ser Competitivo. Nuevas aportaciones y Conclusiones*. España. Editorial Deusto.
- Rojas, D., Alaña, Y. & Garcés, G. (2017). *Componente ético como estrategia para el desarrollo laboral* En: Chirinos, Y. Pérez, C. Barrios & M. Martínez, C (Eds.) Universidad, Ciencia, Innovación y Sociedad: desde la perspectiva laboral I, (1), 233 - 260. Barranquilla. Colombia. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Rojas, D., Alaña, Y. & Chirinos, Y. (2017). *Responsabilidad social interna de los gerentes del conocimiento*. En Meriño, V., Chirinos Y., Camejo. L., & Martínez, C. (Eds.) Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria. (36 – 58). Coro. Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés.
- Soto, E & Cárdenas, J. A. (2007). *Ética en las Organizaciones*. México D.F. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.

Stiglitz, J. E. (2003). *Ética, asesoría económica y política económica*. Revista Venezolana de Gerencia. LUZ. Enero-Marzo.

Tamayo & Tamayo (2006). *El proceso de investigación científica*. Grupo Noriega Editores

CAPÍTULO II

CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS Y SUS REPRESENTACIONES SOCIALES EN FACEBOOK DE LOS MIGRANTES NACIONALES RADICADOS EN TIJUANA

Julio César Montiel Flores

Doctor en Ciencias Sociales y Humanidades. Universidad de Guanajuato, Campus Celaya Salvatierra, Celaya, México. Email: jc.montiel@ugto.mx

Alba María del Carmen González Vega

Doctora en Estudios Organizacionales. Universidad de Guanajuato, Campus Celaya Salvatierra, Celaya, México. Email: albagvega117@gmail.com

José Enrique Luna Correa

Doctor en Administración. Universidad de Guanajuato, Campus Celaya Salvatierra, Celaya, México. Email: enrique_luncor@hotmail.com

Roberto Godínez López

Doctor en Administración. Universidad de Guanajuato, Campus Celaya Salvatierra, Celaya, México. Email: godinez.r@ugto.mx

Resumen

Este artículo es resultado de un trabajo de investigación previo que se llevó a cabo durante el año de 2017 cuyo objetivo fue comprender los sentidos de identidad tijuanaense a través del consumo de bienes y servicios realizados por los migrantes nacionales radicados en Tijuana; se basó en una metodología cualitativa cuyos informantes debían ser radicados en Tijuana y haber nacido en otro estado diferente al de Baja California y contar con perfil público en la red Facebook; para el procesamiento de la información se realizó un análisis de contenido de sus perfiles públicos. En este texto se reportan los aspectos relacionados con el consumo de bienes y servicios por parte de los migrantes nacionales radicados en Tijuana a través de representaciones sociales. Entre las representaciones sociales más relevantes en torno al consumo de bienes y servicios por parte de los migrantes nacionales radicados en Tijuana se distingue una conexión importante entre lo que se socializa por la red social Facebook como consumo y el placer ya sea por el consumo mismo o por la acción de compartir la actividad con familiares o amigos.

Palabras clave: Consumo de bienes y servicios, Representaciones sociales, Tijuana

CONSUMPTION OF GOODS AND SERVICES AND THEIR SOCIAL REPRESENTATIONS ON FACEBOOK OF NATIONAL MIGRANTS BROUGHT IN TIJUANA

Abstract

This article is the result of a previous research work that was accomplished during the year of 2017 whose objective was to understand the meanings of Tijuana identity through the consumption of goods and services carried out by the national migrants who lives in Tijuana; it was based on a qualitative methodology whose informants must have to reside in Tijuana

and have been born in a different state from Baja California and additionally have a public profile on the Facebook network; for the processing of information, a content analysis of their public profiles was carried out. This text reports the aspects related to the consumption of goods and services by national migrants based in Tijuana through social representations. Among the most relevant social representations regarding the consumption of goods and services by national migrants resided in Tijuana, an important connection is distinguished between what is socialized by the social network Facebook as consumption and pleasure either by consumption itself or by the action of sharing the activity with family or friends.

Keywords: Consumption of goods and services, Social representations, Tijuana

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Este capítulo se deriva del Proyecto de investigación: Identidad tijuana migrante nacional y las repercusiones socioculturales y de consumo de bienes y servicios. El proyecto se financia con fondos propios.

Introducción

El consumo corresponde a una actividad económica que incentiva la producción pero que en el sentido de la mercadotecnia es resultado de una toma de decisiones realizada sobre una variedad de satisfactores que pueden resolver necesidades o deseos humanos. El consumo es adicionalmente un proceso que forma parte de la acción social en que los individuos construyen su identidad, debido a que a través de este es posible diferenciar características de pertenencia o de diferencia con respecto al poder de acceder o no a los diferentes productos que se ofrecen en el mercado.

En este sentido, las representaciones sociales son estructuras simbólicas que otorgan significados a la realidad y orientan los comportamientos, es una forma de conocimiento, de sentido común que es construido y compartido socialmente sobre un referente. El consumo corresponde al referente de estas representaciones sociales analizadas en un contexto fronterizo que representa radicar en la ciudad de Tijuana, Baja California, México.

Objetivo

El objetivo de este estudio es exponer, desde la teoría de las representaciones sociales, el consumo de bienes y servicios de los migrantes nacionales radicados en Tijuana subrayando aquellas que se destacan mayormente por ser altamente socializadas a través de la red social Facebook.

Problema de investigación

El problema de investigación se ubica en el contexto de la construcción de la imagen de la ciudad de Tijuana por parte de quienes por alguna u otra razón emigran a esta ciudad. Tijuana es una ciudad ubicada en la zona noroeste de México que colinda con la ciudad de San Diego, Estados Unidos; hoy día es reconocida como una de las puertas más importantes de nuestro país no solamente para el intercambio comercial, sino por las reciprocidades culturales que derivan en un sinfín de significados de “vivir en frontera” y de participar socialmente en una de las ciudades con la garita más visitada de México.

La imagen de Tijuana a través de los medios de comunicación masiva se ha construido con la reproducción de mensajes cuyos contenidos están conectados con hechos de violencia y de inseguridad, que se replican y mantienen dispuestos para poder interesar a determinados públicos, pero Tijuana como el municipio más poblado del estado de Baja California exhibe un placer identificado a través del consumo y sus representaciones sociales. En esta parte de la investigación realizada, el análisis permitió detectar desde una perspectiva positiva los significados de radicar de manera temporal o definitiva en Tijuana, la experiencia es socializada a través del consumo en Facebook.

La red social Facebook es un importante recurso de comunicación y vinculación social, pues a través de ella es posible que los usuarios puedan tener su propio perfil, interactuar con otros usuarios y emitir textos, imágenes, sonidos y videos dirigidos a determinados públicos. Para la investigación, permite un acercamiento a la realidad social de personas que están viviendo la experiencia de visita o de radicación temporal o definitiva en Tijuana. En Facebook es asequible exhibir las ideas, creencias, sentires, gustos y experiencias de estar y ser parte de Tijuana de manera indirecta. La pregunta que se busca contestar en este artículo es ¿Cómo se representa socialmente en tanto a valores, creencias, actitudes a través de la red social Facebook el consumo de bienes y servicios en frontera por parte de los migrantes nacionales radicados en Tijuana?

Fundamentación teórica

Sin duda, uno de los acontecimientos que marcó a la humanidad en términos económicos y del incremento del consumo en general fue la Revolución Industrial, surgida en Gran Bretaña a mitad del siglo XVIII debido a las transformaciones agrarias del país

uropeo y a los cambios tecnológicos habidos que favorecieron la producción en masa de bienes tales como: la invención y la utilización de las máquinas de vapor y la de motor, que propiciaron la multiplicación de productos con menor cantidad de mano de obra.

Algunas de las consecuencias que trajo consigo la Revolución Industrial fueron el desarrollo de transportes más eficientes, la inmigración a las grandes ciudades, el crecimiento demográfico, el incremento de la esperanza de vida y la diversificación de productos y servicios que diferenciaron estilos de vida de toda Europa. La industrialización se expandió a otros países y el sistema capitalista dominó, de esta manera los estratos sociales fueron más marcados

Circunstancias similares sucedieron en Estados Unidos con el llamado Fordismo a partir del siglo XX, un modelo de organización de la producción que permitió generar mayor producción y así otorgar productos que solo eran adquiridos por clases sociales de mayor posibilidad adquisitiva a otras clases sociales con menor ingreso. La productividad toma una importancia considerable al asumirse como la mejora del proceso productivo (Carro & González, s.a.), así que la producción en masa trajo consigo también consumo en masa (Harvey, en Carosio, 2008).

Desde el punto de vista económico, se reconocen tres actividades fundamentales: La producción, la distribución y el consumo, de ahí que el flujo circular de la economía cerrada explica la importancia de los intercambios llevados a cabo entre las familias y empresas; las primeras orientan su ingreso a la obtención de bienes y servicios que las empresas producen y, son las empresas quienes reciben ingresos por la venta de bienes y servicios a las familias. El sentido que posee la distribución es llevar los productos y servicios hasta los lugares en que los consumidores o usuarios los requieren. En este modelo, no hay que olvidar que, aparte de las familias y empresas, interviene el estado como un agente económico que funge como oferente y demandante de productos y servicios, pero con la facultad de recaudar impuestos sobre esos intercambios tanto de las familias como de las empresas.

Por otro lado, desde la mercadotecnia, entendida como un proceso social y administrativo en que los individuos y organizaciones obtienen los que necesitan y desean, a través de la producción e intercambio de productos y de valor con otros (Kotler &

Armstrong, 2013), la producción de bienes y servicios no es suficiente si esta no satisface las necesidades y deseos de los individuos y de las organizaciones; hoy día se concibe que los intercambios que prevalecen entre los individuos y las organizaciones, entre las familias y las empresas (en el enfoque económico) deberían orientarse a satisfacer necesidades y deseos.

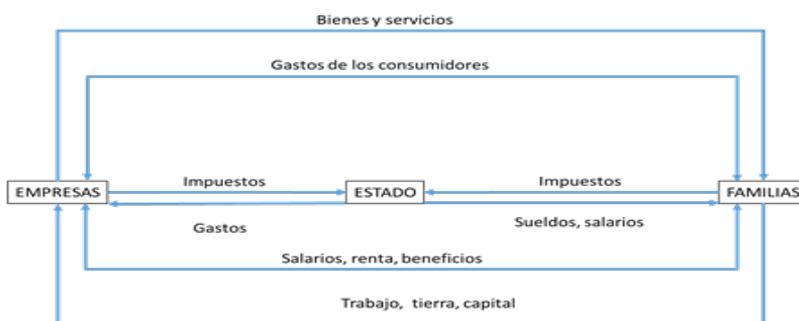


Ilustración 1: Flujo circular de la economía

El consumo

El consumo es un fenómeno sociocultural relacionado con la adquisición y uso de productos y servicios no particularmente necesarios, corresponde a un conjunto de actividades que estimulan la producción y que se realiza a partir de procesos comunicacionales, es un fenómeno que se comparte socialmente y otorga a quien lo realiza un sentido de pertenencia a un grupo social y tiene además la capacidad de asignar identidad.

Baudrillard (2009) afirma que el consumo es una institución de clase al referirse a que todo consumo genera desigualdad frente a los objetos, pues la compra, la elección, la práctica del consumo se organizan en torno al poder adquisitivo y al grado de instrucción, es decir, que no todos poseen las oportunidades para obtener los mismos objetos o poseerlos; de la misma forma, la desigualdad puede ser radical pues según el autor antes referido se extiende a las ideas, pasatiempos, saber y la cultura.

La disposición de los productos y servicios en una oferta controlada por el contexto del poder también determina los objetos a adquirirse, esto genera una percepción de lo que

es local, regional o nacional, y de lo que se extiende a otras fronteras, y que puede generar consecuencias en el acceso de este tipo de bienes por parte del consumidor. Tomando en cuenta el planteamiento anterior, el consumo puede generar desigualdades; pero también, afinidades y un punto de encuentro para reflejar a los individuos en una dinámica de pertenencia a los grupos sociales mediante símbolos compartidos en el consumo.

Desde el punto de vista de la mercadotecnia y siguiendo las palabras de Páramo (2004), el fenómeno del consumo es:

(...) la conjugación y expresión de una serie de circunstancias propias del mundo moderno particularmente complejas y estrechamente relacionadas con el acto y la acción de adquisición y uso de productos, se haya convertido en la columna vertebral del proceso de planeación e implementación del marketing al interior de muchas organizaciones empresariales (p. 223).

Efectivamente, el consumo se asume como problema porque el consumidor debe elegir y decidirse (García, 2010) entre una variedad de alternativas que le ofrece el mercado y estas decisiones se derivan de sus necesidades, deseos, aspiraciones y motivaciones; pero además, del poder adquisitivo que le otorga de por sí una condición tal para acceder o no a los satisfactores.

Otro de los aspectos relacionados con el acceso a los productos y servicios ha sido el espacial; la historia registra que distintas civilizaciones mercantes trasladaban mercancías para ser intercambiadas por otros bienes; sin embargo, hoy día las tecnologías de la información representan los medios a través de los cuales se realizan intercambios que facilitarán la adquisición de productos y servicios en el tiempo y el espacio. Pese a lo anterior, la proximidad física con otros puntos comerciales determina la posibilidad de un acceso alternativo para quienes bajo un control de tránsito pueden hacerlo; en el caso de la frontera norte de México se configura a través de una dinámica social, cultural y económica estrecha con Estados Unidos, y los procesos de consumo se encuentran fuertemente influenciados para llevar a cabo esas elecciones o decisiones entre productos y servicios mexicanos y estadounidenses.

Las representaciones sociales

Uno de los temas relacionados en este artículo refiere a las representaciones sociales;

aunque ya Durkheim (en Araya, 2002) desde la perspectiva sociológica había reflexionado sobre el concepto de representaciones colectivas en el contexto de las explicaciones sobre las relaciones sociales en una sociedad, es Moscovici (2001) quien define el término como sistemas cognitivos que poseen una lógica y lenguaje propios y que no se reducen a simples opiniones, imágenes y actitudes simplemente, sino a “teorías” orientadas a descubrir la realidad y un ordenamiento de los sistemas de valores, ideas y comportamientos que le permita a los individuos establecer un orden, orientación y dominio del medio social y material, asegurando la comunicación del grupo, nombrar e identificar unívocamente los distintos aspectos del mundo.

La teoría de las representaciones sociales comprende una forma de orientar la construcción social de la realidad, es decir, son estructuras simbólicas que proporcionan sentido a la realidad; así como orientar los comportamientos, ya lo explicaban Berger y Luckman (2003) al subrayar el carácter subjetivo de la construcción de la realidad y profundizando en la razón del conocimiento a razón de los objetos sociales que el individuo conoce, que socializa a través de procesos comunicacionales, de ahí que la comunicación sea asumida.

Para Moscovici (1981) las representaciones sociales son un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones que se originan en la vida diaria, a través de las comunicaciones interindividuales, corresponden a los mitos y los sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; se considera una versión contemporánea del sentido común, es decir, constructos cognitivos compartidos en la interacción social cotidiana que proveen a los individuos de un entendimiento de sentido común.

De lo anterior, Moscovici (1981) plantea cuatro elementos que componen una representación social: La información que se relaciona con lo que “yo sé”; la imagen que se relaciona con lo que “veo”; las opiniones, con lo que “yo creo”; y las actitudes relacionadas con lo que “siento”. Posteriormente, Jodelet (1986) asume la representación social como una forma de conocimiento específico o de saber común y cuyos contenidos están dados por procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados, es decir, un pensamiento social; dicho pensamiento, refiriendo la autora, comprende una modalidad de pensamiento que se orienta a la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno

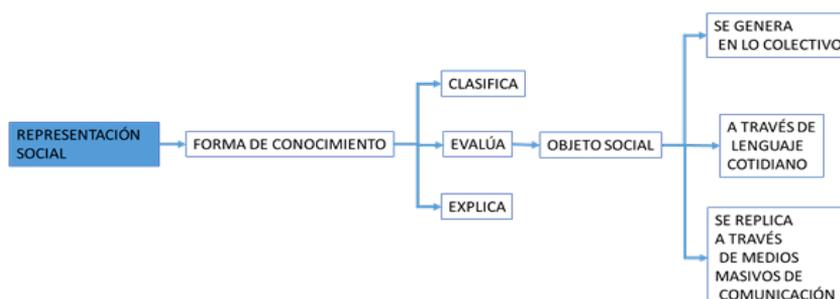
social, material e ideal.

De lo anterior puede decirse que, este conocimiento es socialmente construido y compartido por un grupo social. Una característica importante de las representaciones sociales (Jodelet, 1986) es que este conocimiento posee dependencia de la comunicación social ya sea intersubjetiva o situada en un espacio público y contribuye a producir y mantener una visión común a un grupo social. Tal visión contribuye al entendimiento de la lectura del mundo que realizan los individuos, así como interpretar su conducta.

Como bien lo explica Araya (2002) “Cuando las personas hacen referencia a los objetos sociales, los clasifican, los explican y, además, los evalúan, es porque tienen una representación social de ese objeto” (p. 11), estas explicaciones otorgan sentido en adición a los generados en lo colectivo, de ahí que las representaciones sociales permiten comprender las lecturas generalizadas de un referente, el cual ha sido examinado socialmente.

Por su parte, Banchs (1986) también realiza una interpretación sobre el concepto de “representación social” manifestando que es efectivamente una forma de conocimiento de sentido común que caracteriza a las sociedades modernas “bombardeadas” de forma constante por toda la información generada por los medios de comunicación; estas representaciones sociales tienen su propia lógica diferente pero no inferior a la lógica científica pero que encuentra su expresión en el lenguaje cotidiano perteneciente a cada grupo social.

Ilustración 2. La representación social y sus elementos.



Elaboración propia con base a Banchs (1986), Jodelet (1986) y Araya (2002).

Metodología

La investigación de la que deriva este artículo se basó en una metodología cualitativa a través del análisis de contenido, que acorde con Andréu (2011), el análisis de contenidos es:

“Una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados..., u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registro de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos; el denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social” (p. 2).

De lo anterior, continúa el autor diciendo, que el análisis de contenido hace uso de la lectura textual o visual como un medio de recogida de datos, la lectura que se realiza mediante el método científico debe ser sistemática, objetiva, replicable y válida; esta técnica combina la observación y producción de los datos, así como la interpretación y el análisis. Se procedió a identificar aquellos perfiles públicos de usuarios de la red social Facebook en cuya información se manifestara expresamente radicar en Tijuana y haber nacido en otro municipio diferente de este y ajeno al estado de Baja California. La búsqueda fue llevada a cabo de manera manual, las publicaciones seleccionadas en una primera recogida de datos fueron aquellas relacionadas a la adquisición, uso o consumo de productos o servicios.

Se continuó con el desarrollo de una codificación abierta tomando en cuenta exclusivamente el texto de la publicación; las categorías iniciales fueron: Consumo e Identidad. Se realizó el análisis exhaustivo y se procedió a la agrupación de códigos bajo categorías temáticas afines hasta la saturación de las mismas. En tanto a las imágenes exhibidas se clasificaron por los objetos fotografiados que ocuparan el mayor espacio visual de la fotografía. Se efectuó una codificación axial para identificar categorías. La recopilación de información ocurrió hasta la saturación de estas categorías.

Análisis de los resultados

Tijuana, Baja California, es una de las ciudades geográficamente próxima con

los Estados Unidos, esta ubicación le ha permitido realizar importantes intercambios migratorios y comerciales; sin duda uno de los factores que propició el desarrollo de la localidad fue el turismo; pero fue en la década de los años veinte del siglo XX que debido a la “Ley Seca” impuesta por el país al norte de México, que Tijuana fue receptora de visitantes y turistas estadounidenses que vinieron a consumir lo que no era permisible en el país vecino. En el régimen cardenista fue cerrado el principal casino de la localidad, el “Casino Agua Caliente” y se controlaron giros negros que permitieron a Tijuana voltear hacia otra alternativa de desarrollo económico.

La tradición de intercambio socio económico y cultural entre Tijuana y San Diego ha obligado a la búsqueda de la mayor eficiencia en el control de tránsito migratorio entre los residentes de ambas localidades; es común observar en la cotidianeidad, tijuanaenses con visa trasladarse a San Diego por trabajo, escuela, compras, negocios, esparcimiento y familia, entre otras circunstancias. El turismo estadounidense en sus altibajos continúa fluyendo de manera importante.

Esta situación de acceso al territorio estadounidense con visa americana simbólicamente determina un comportamiento de consumo particular: Por un lado, existen los que sí pueden realizar el cruce y consumir productos y servicios estadounidenses para consumo propio, de sus familias, por encargo o reventa y que indistintamente pueden también comprar en el territorio nacional; y, aquellos que no pueden hacer el cruce fronterizo que compran en el territorio nacional y de manera eventual adquieren productos de origen estadounidense en México.

Por cuestiones de espacio solo se incluirán los principales consumos resultantes de la investigación. El consumo de los migrantes nacionales en Tijuana que se exhibe en la red social Facebook responde a necesidades de tipo social particularmente; esto tomando en cuenta la teoría de las necesidades de Maslow (1987). Son de tipo social porque el migrante nacional busca insertarse a la sociedad Tijuanaense de algún modo, y una de las formas por las que lo realiza es el consumo compartido de productos y servicios representativos de la localidad y eventualmente los de procedencia estadounidense por compra propia o indirecta a través de intermediarios.

A continuación, se muestra en la ilustración 3 una muestra de un día de cruce cotidiano

en la garita de San Ysidro, Tijuana, Baja California.



Ilustración 3. Fotografía del tránsito vehicular en el cruce de la garita de San Ysidro, Tijuana. Publicada en la Jornada Baja California. Notimex.

Uno de los principales consumos es el de alimentos, los alimentos mayormente publicados son tacos, pizzas, hamburguesas y productos expendidos de franquicias norteamericanas; se exhiben también los alimentos preparados con mariscos como lo son: filetes, aguachiles, camarones en sus diversas preparaciones, pero a usanza sinaloense.

Los textos que acompañan las imágenes publicadas son cortos y manifiestan un complemento mediante íconos o pictogramas pre elaborado para expresar ideas, sentimientos o emociones; es común que las imágenes dispuestas solo vengan acompañadas por este tipo de gráficos sin ningún comentario adicional.

El orgullo tijuanaense se expresa mediante la exhibición de alimentos donde la presentación del platillo es esencial; así como, el tamaño y el lugar en que se consume; el consumo de alimentos se asocia a la idea de que Tijuana es una ciudad que ofrece una experiencia gastronómica o culinaria única.

Las creaciones culinarias singulares son muy populares en las publicaciones de los usuarios, en particular las imágenes de la comida elaborada en foodtrucks o en colectivos gastronómicos son muy comentadas por aquellas personas que tienen interés por saber dónde es posible tener la misma experiencia de consumo.



Ilustración 4. Socialización del consumo de alimentos por parte de migrantes nacionales en Tijuana a través de la red social Facebook.

Es altamente frecuente la relación de los alimentos con las bebidas de tipo alcohólico, gran parte de las publicaciones en Facebook exhibe al usuario del perfil en compañía de familiares y amigos o de manera individual consumiendo alguna bebida del tipo referido como cerveza o alguna bebida con licor.

Otro aspecto habitual relacionado con el consumo de bebidas alcohólicas por parte de estos usuarios es el momento justo en que están bebiendo el líquido, es común publicar fotografías con la bebida en mano o en boca; los textos que acompañan a este tipo de publicaciones están relacionados al momento particular de la experiencia ya sea motivado por un festejo en especial como cumpleaños, bodas, quince años, fechas populares o bien, por reuniones espontáneas.

Otro tipo de consumo que los migrantes nacionales radicados en Tijuana suelen exhibir es aquel relacionado con los eventos de música y deportes, tal es el caso de los conciertos en los espacios públicos creados o acondicionados para tales espectáculos y los partidos deportivos en recintos de tradicional audiencia. Tijuana, Baja California es una plaza relevante para la realización de eventos masivos entre conciertos, congresos, justas deportivas y culturales entre otros; esta concentración de personas en un recinto para el disfrute de estas actividades representa un referente que comunican a través de la red social Facebook.



Ilustración 5. Socialización del consumo de alimentos y bebidas por parte de migrantes nacionales en Tijuana a través de la red social Facebook

Es frecuente que la promoción de los eventos masivos mencionados se realicen a través de las redes sociales, pues mediante ellas es posible replicar con facilidad los contenidos y ser compartidos con usuarios interesados en asistir, esto permite establecer conexiones que generan expectativa para los usuarios pues, vivir la experiencia representa socialmente memorabilidad que debe ser plasmada en los registros visuales en Facebook.



Ilustración 6. Socialización del consumo de eventos musicales por parte de migrantes nacionales en Tijuana a través de la red social Facebook.

Las publicaciones en la red social Facebook que realizan los migrantes nacionales se relacionan ampliamente con un sentido de placer y satisfacción, ya sea por el producto o servicio que consumen o bien por la compañía con la que se comparte; esto es relevante porque se pone de manifiesto que todo lo que se publica en relación al consumo en Tijuana es porque les significa placer, satisfacción y plenitud.

En cuanto a los eventos deportivos tales como el fútbol, béisbol y básquetbol, Tijuana ha sido representada a nivel nacional e internacional por equipos como los Xolos, Toros y Zonkeys respectivamente; las crecientes aficiones que generan estas actividades no hacen distinción de condición social o de radicación. El fútbol ha sido considerado en Tijuana como uno de los motores del turismo en Baja California (OTBC, 2014); por partido, la afición del club deportivo de fútbol de casa generó en promedio una derrama económica de 433 millones de dólares americanos en el 2014 (OTBC, 2014).



Ilustración 7. Afición del Club Deportivo Xoloitzcuintles de Tijuana.

Fuente: Soy Referee Sportainment. 2018.

El consumo de este tipo de espectáculos deportivos se realiza para compartir y se subraya la relevancia de ser parte de una afición “de manera automática”, lo cual otorga identidad a quien porta los símbolos del equipo y defiende “la gloria y la tragedia” cuando su equipo gana o pierde respectivamente. De acuerdo a Villena (en OTBC, 2014) el deporte

es una actividad lúdica y de entretenimiento, representa un canal de desahogo social y es a través de ella que se asocia con los valores de las ciudades sede de los equipos y donde se crean identidades de pertenencia local, nacional, generacional, de clase, entre otras.

Para los migrantes nacionales radicados en Tijuana, el deporte supone un escape de la rutina, les representa socialmente un conjunto de formas en que se socializa con familia y amigos, pero también con aquellos en la proximidad que lo aleatorio les permite convivir, no solo es por ver el partido, sino por lo que sucede alrededor, a manera de ritual:

Desde la compra de los tickets o boletos de entrada, las ubicación de los asientos, lo que se beberá o se comerá, el partido y las emociones desatadas en él, pero representa en sí, la experiencia total de formar parte de algo que se explica “viviéndolo”.



Ilustración 8. Socialización de la pertenencia a la afición deportiva y su relación con Tijuana por parte de migrantes nacionales en Tijuana a través de la red social Facebook.

Esta afición tijuana identificada con el equipo de casa también se manifiesta a través de las publicaciones en la red social Facebook, simbólicamente se portan ornamentos y artefactos que se muestran con orgullo y pertenencia. Los ornamentos más comunes que se portan como significado de pertenencia a los equipos locales de deporte son: playeras, banderas, banderines, bandas para la cabeza, sombreros o cachuchas, pulseras, chamarras, bufandas, etc., todo acompañado por los colores distintivos de los grupos deportivos y de los símbolos corporativos que los identifican.



Ilustración 9. Socialización de la pertenencia a la afición deportiva y su relación con Tijuana por parte de migrantes nacionales en Tijuana a través de la red social Facebook.

Conclusiones

Las representaciones sociales son un tipo de conocimiento constituido por la visión colectiva sobre un referente de tipo social y derivado procesos de evaluación, clasificación y explicación que permiten orientar al individuo sobre la construcción social de la realidad, a través de estructuras simbólicas que proporcionan sentido y orientación a los comportamientos.

El consumo es un elemento fundamental en la economía, pues forma parte de un esquema de intercambios que permite activar la función productiva y de distribución de bienes y servicios y así satisfacer necesidades de los individuos y de las organizaciones; no obstante, el consumo también se le considera como un fenómeno sociocultural pues a través de éste los consumidores y usuarios pueden satisfacer sus necesidades y deseos.

En la mercadotecnia, la satisfacción de las necesidades no solamente está orientada a cubrir aquellas carencias básicas para la sobrevivencia, debido a que el ser humano es complejo y la satisfacción de sus necesidades requiere de productos y servicios que le ofrezcan mayor valor en precio y en características. Los deseos, al ser asumidos como diversas formas en que pueden satisfacerse las necesidades, multiplican esas posibilidades de satisfacción.

El consumo exhibido en la red social Facebook se concibe como una experiencia que se comparte y que otorga identidad al acceder a productos que están relacionados con Tijuana ya sea porque ahí se producen o porque desde las acciones sociales cotidianas se adquieren para satisfacer necesidades determinadas. Se coincide con Moscovici (1981), al mencionar que las representaciones sociales se pueden identificar bajo los elementos que propone como “yo sé”, “yo veo”, “yo creo”, “yo siento”, aunque en la red social Facebook el consumo se vincula con “lo que yo exhibo”, “lo que yo vivo”, “lo que yo experimento”.

Dos ideas se refrendan con este estudio, por una parte y como ya lo concebía García (2010) al decir que el consumo es un problema, pues el consumidor debe elegir y decidirse entre una variedad de alternativas que le ofrece el mercado y por la otra, se concuerda con Baudrillard (2009) al decir que el consumo genera desigualdad frente a los objetos, pero también logra otorgar identidad.

Una identidad compuesta por aquellas experiencias de consumo de bienes y servicios que involucran un conjunto de símbolos que se exhiben socialmente en las redes sociales, experiencias de placer y de satisfacción que se realizan en compañía de la familia, amigos y conocidos.

Reflexiones finales

¿Cómo se representa socialmente, en tanto a valores, creencias, actitudes a través de la red social Facebook el consumo de bienes y servicios en frontera por parte de los migrantes nacionales radicados en Tijuana?

En Tijuana y en Baja California, la gastronomía es muy importante porque a través de ella, la región ha logrado proyectarse a nivel nacional e internacional y es un referente significativo de promoción turística que se comunica de manera constante a través de diversas instancias de gobierno, a fin de poner la mirada en propuestas eclécticas de sabor. Los migrantes nacionales en Tijuana tienen el acceso a un consumo gastronómico que ha superado el valor nutritivo para convertirse en valores estéticos, de deseo (López, Pérez y Guzmán, 2017) y toda una experiencia relacionada con ser parte de Tijuana, de su gente y de su cultura.

La base del consumo gastronómico está soportada por un pretexto social de compartirse

con amigos y familiares de manera presencial o a través de las redes sociales. El consumo gastronómico trasciende a un ritual que va más allá de la primera elección de comida y que consiste en elegir el mejor producto, la mejor experiencia vivida, el mejor lugar que se pueda pagar; es común encontrarse con el mejor taco probado, las más ricas hamburguesas, el más sabroso aguachile, en un vuelco por la plena satisfacción.

Las bebidas alcohólicas resultan de alta preferencia ya sea de las que ofrecen una visibilidad relacionada con el orgullo tijuaneño como son las cervezas artesanales que se producen en la entidad, los vinos de Ensenada; pero también son tradicionales las exhibiciones estéticas de las bebidas calientes como los cafés o té. Un fenómeno singular es el que atañe a los equipos deportivos de la entidad, y representa el ser parte de una afición que asume una identificación mediante los símbolos que se portan en los uniformes de los jugadores y que se vive en un partido compartiendo el vitoreo, el entusiasmo y la euforia, y donde desde luego el consumo puede exhibirse ya sea de bebidas alcohólicas o refrescantes y de comida rápida. Se cree por parte de los migrantes nacionales en Tijuana que la experiencia completa se vive acompañado, y es una constante en las expresiones públicas de los perfiles en Facebook. Tijuana es asumida como una ciudad de oportunidades laborales que les brinda a los migrantes nacionales tener experiencias que se muestran en las redes sociales a manera de bienes y servicios adquiridos y consumidos como parte de las vivencias de estar en dicha ciudad; Tijuana es su gente, su gastronomía, su frontera, es una ciudad que transforma su reputación en un abanico de posibilidades vivenciales memorables que los migrantes nacionales exhiben de manera singular en la red social Facebook.

Referencias Bibliográficas

- Andréu A. J. (2011). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Centro de Estudios Andaluces. Recuperado de: <http://public.centrodeestudio sandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Cuadernos de Ciencia Sociales 127. FLACSO. Costa Rica
- Banchs, M. (1986). *Concepto de representaciones sociales: análisis comparativo*. Revista costarricense de psicología (89). 27-40.
- Baudrillard, J. (2009). *La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras*. Ed. Siglo XXI. Madrid.

- Berger, P. L., Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editores. Argentina.
- Carro, P. R., González, G. D. (s.a.). *Productividad y Competitividad*. Universidad Nacional Mar de la Plata. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Carosio, A. (2008). *El género en el consumo en la sociedad de consumo*. La Ventana, Revista de Estudios de Género. Vol. 3. No. 27. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362008000100006
- García R. P. (2010). *Consumo e identidad: Un análisis relacional*. Anuario filosófico. Vol. 43, No. 2. Universidad de Navarra, España.
- Ibáñez, T. (1988). *Representaciones sociales. Teoría y Método, ideologías de la vida cotidiana*, Sendai, Barcelona.
- Jodelet, D. (1986). *La Representación Social: Fenómenos, Concepto y Teoría* en Maslow, A. (1987) *Motivation and Personality*. Tercera Edición. Addison-Wesley Longman, Nueva York.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Pearson Educación. México.
- López, O. A., Pérez C. C., Guzmán H. C., Hernández L. R. (2017). *Caracterización de las principales tendencias de la gastronomía mexicana en el marco de nuevos escenarios sociales. Teoría y Praxis*, núm. 21, enero-abril, 2017, pp. 91-113
- Mercado, A. J. (2015). *Trabajan en EU y les alcanza para vivir en Tijuana* En La Jornada de Baja California. Recuperado de: <http://jornadabc.mx/tijuana/12-08-2015/trabajan-en-eu-y-les-alcanza-para-vivir-en-tijuana>
- Moscovici, S. (1986). *Psicología Social II. Pensamiento y Vida Social, Psicología social y Problemas Sociales*. Editorial Paidós, Barcelona.
- Moscovici, S. (1981). *On social representations*. In J.P. Forgas (Ed.) *Social Cognition perspectives on everyday knowledge*. London: Academic Press, 181-209
- Moscovici, S. y Miles H. (1986) *De la ciencia al sentidocomún*. en Moscovici, S. (comp.). *Psicología Social II. Pensamiento y Vida Social. Psicología social y problemas Sociales*. Editorial Paidós, Barcelona.
- Moscovici, S. (2001). *Social Representations*. Explorations in Social Psychology, New York University Press, N.Y.
- Páramo, M. D. (2004). *El Fenómeno de Consumo y el Consumo en Marketing*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, vol. 11, núm. 34, enero-abril, 2004, pp. 221-250. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/105/10503409.pdf>
- Referee Sportainment (2018). #ViernesDeFut: Monarcas vs Querétaro y Xo

los vs Atlas. Recuperado de: <http://soyreferee.com/futbol/futbol-mx/viernesde-fut-monarcas-vs-queretaro-y-xolos-vs-atlas/>

Villena F. S. (2014). *Turismo y Deportes en Baja California. Una mirada a los Xoloitzcuintles de Tijuana*. Observatorio Turístico de Baja California. Boletín No. 15. Noviembre 2014.

CAPÍTULO III

EL ESPACIO PÚBLICO Y LOS NEGOCIOS INFORMALES: EL CASO DE UNA CIUDAD INTERMEDIA

Mónica Andrea Polo Tovar

Economista – Universidad de Sucre, Maestrante de la Maestría en Estudios Sociales y Culturales Universidad de Guanajuato, mapolo17@gmail.com

Jessica Flórez Ozuna

Economista – Universidad de Sucre, jessica.ozuna.264@gmail.com

Claudia Milena Pérez Peralta

Economista – CECAR, Magister en Economía – Universidad de Manizales, Magister en Educación – Universidad de Sucre, Magister en Negocios Internacionales e Integración – Universidad Tecnológica de Bolívar; Coordinadora del Programa de Economía, Corporación Universitaria del Caribe – CECAR; claudia.perezpe@cecar.edu.co

Resumen

El presente documento, busca analizar la economía de los negocios informales de tipo estacionario que operan en áreas de espacio público del centro histórico en el municipio de Sincelejo, para ello se trabajó desde una investigación descriptiva de tipo correlacional, mediante técnicas de georreferenciación, utilizando fuentes de información primarias y secundarias. Para el tratamiento de los datos se usó un software de sistema de información geográfica (tipo ArcGIS) y programas estadísticos que permitieron describir las condiciones sociales, económicas y espaciales de los negocios informales ubicados en el centro de la ciudad. Dentro de los resultados de esta investigación se caracterizaron las unidades productivas encontrando relaciones entre variables geográficas y económicas. Como conclusión se puede decir, que el comercio informal en el espacio público del municipio de Sincelejo, se ha convertido en una problemática a lo largo de los años; dicho comercio se concentra en áreas donde tiene mayor opción de ventas, es decir, en el centro o su área perimetral, siendo el tipo de ventas estacionarias, desde negocios de varios años, bajo una estructura económica de mercado fragmentado, es decir, cercano a la competencia, y desde el punto de vista geográfico altamente concentrado, de donde, depende el sustento de más de 300 familias pobres del municipio.

Palabras Clave: Espacio Público, Informalidad empresarial, Centro Histórico, Localización, Factores productivos.

PUBLIC SPACE AND INFORMAL BUSINESSES: THE CASE OF AN INTERMEDIATE CITY

Abstract

This document seeks to analyze the economy of stationary informal businesses that operate in public space areas of the historic center in the municipality of Sincelejo, for which a descriptive investigation of a correlation type was carried out, using georeferencing techniques, using sources of primary and secondary information. For the processing

of the data, a geographic information system software (ArcGIS type) and statistical programs were used to describe the social, economic and spatial conditions of the informal businesses located in the city center. Within the results of this research, productive units were characterized by finding relationships between geographic and economic variables. In conclusion, it can be said that informal commerce in the public space of the municipality of Sincelejo has become a problem over the years; this trade is concentrated in areas where it has a greater sales option, that is, in the center or its perimeter area, being the type of stationary sales, from businesses of several years, under a fragmented market economic structure, that is, close to the competition, and from the highly concentrated geographical point of view, where the sustenance of more than 300 poor families of the municipality depends.

Keywords: Public Space, Business Informality, Historical Center, Location, Productive Factors.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

En la presente investigación se estudian las condiciones económicas y espaciales de los puestos de ventas y servicios informales que operan en áreas de espacio público del Centro Histórico - CH de la ciudad de Sincelejo en el departamento de Sucre, en ésta se identificó el tipo de mercado que poseen, las características económicas y los cambios presentados en el número de negocios. En los puestos informales existe poco o nulo valor agregado a los productos, además, se maneja escaso capital financiero y los ingresos percibidos por las familias no son altos, sin embargo, el mercado informal se mantiene, creando problemas de invasión en el espacio público, lo que para las administraciones municipales se ha convertido en un problema crónico, de difícil solución; toda vez que las administraciones han utilizado mecanismos de represión, que van desde el desalojo y el decomiso de productos, hasta la conformación de unas infraestructuras físicas de metal, para cierto tipo de negocios – venta de frutas y jugos -, creándose situaciones de descontento y mayor conflicto no sólo con los invasores del espacio público, sino con la ciudadanía.

Para solucionar la problemática existente, es necesario entender todos los aspectos del problema, y ahondar en las distintas causas por las cuales se presenta, las cuales, van desde la pobreza, la falta de oportunidades laborales, el bajo nivel educativo de la población, la falta de disponibilidad de espacios e infraestructura física adecuada para llevar a cabo este tipo de actividades, hasta el pobre ejercicio de una ciudadanía inteligente.

A pesar de que existen diversos estudios acerca de las condiciones laborales y de calidad de vida de los propietarios de los puestos de ventas informales, tal como, las investigaciones de: Egusquiza (2000), Perilla & Forero (2005), Castillo (2009), Rocha, Sánchez & García (2009), Galárraga (2010), Gómez & Herazo (2012), Ballut (2013) y Robledo Acosta, Solarte Álvarez, Echeverry Gómez, Cruz Rendón, Gómez Guerrero Tirado Lamos & Caicedo Atehortua (2015), a nivel práctico buscar una solución definitiva a la problemática de invasión en el espacio público, ha sido prácticamente imposible.

Cabe resaltar que en los estudios mencionados, la perspectiva económica ha quedado rezagada, frente a otras variables. En esta ocasión, se pretende integrar variables económicas (tipo de negocio, tipo de producto a ofrecer, ingresos operacionales, costos y gastos operativos) y sociales (condiciones habitacionales, situación laboral del vendedor, nivel educativo, afiliación a sistema de salud) que permitan identificar las razones por las cuales los puestos informales se ubican en ciertas zonas de espacio público, y además, de su comportamiento como unidad productiva.

En la ciudad de Sincelejo, donde se llevó a cabo el estudio, según estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para el año 2017, el 29,2% de la población es pobre por ingresos, siendo la tasa de desempleo relativamente baja de 9,5%, sin embargo, las tasas de subempleo – subjetivo - e informalidad, son relativamente altas, de 28,0% y el 64,9% para el mismo año; lo que indica que las personas buscan algún tipo de ocupación para sobrevivir, dada la falta de oportunidades – mientras la oferta laboral para el año 2017 fue de 66,2%, la demanda solo del 59,9%, es decir, una brecha de 6,3 puntos porcentuales, lo que equivale aproximadamente a 13.300 personas sin posibilidades de trabajar -. El hecho que la población tenga empleos precarios, desencadena problemas relacionados con la pobreza y la exclusión social, los cuales, si no se generan políticas públicas adecuadas, tienden a agravarse con el tiempo.

Una de las formas de sobrevivir de las personas que no pueden acceder a un empleo formal, es la venta callejera, las cuales, para el caso de Sincelejo, se concentran en el CH de esta ciudad; de manera general, éstos son pequeños puestos informales, donde se venden todo tipo de misceláneos de poco valor, que pueden ir cambiando dependiendo de la temporada del año, de allí derivan el sustento más de 300 familias.

Teniendo en cuenta la problemática anterior, el presente documento aborda desde el punto de vista no sólo económico, sino espacial, el tema de las ventas callejeras, para lo cual se presenta un documento dividido en cuatro secciones; la primera hace referencia a los aspectos generales de la investigación, donde se plantea la introducción, el problema, la justificación, etc. En segundo lugar, se presenta la fundamentación teórica que soporta el estudio.

Seguido por la metodología, donde se especifica el método de investigación, las fuentes, los instrumentos; y, por último, los resultados, donde se expone la caracterización general de los negocios comerciales informales del CH de Sincelejo, sus respectivas condiciones y así mismo, se estudiaron aspectos que conciernen al componente social inherente a los dueños y empleados de los mismos; además, de la descripción de los aspectos de ubicación de los negocios informales, divididos en seis categorías.

Como fundamentación de la presente investigación, se tuvo en cuenta teorías desde tres enfoques; de un lado, la economía del sector público, a partir del análisis de los bienes públicos y de uso común; la economía laboral, desde el estudio de la informalidad y la presencia de mercados laborales segmentados; y finalmente, enfoques de geografía económica, donde se analizaron teorías como la de los lugares centrales y de áreas concéntricas, donde, sucede la agrupación de unidades económicas; este último tópico, constituye un aporte importante del trabajo, dado que la tendencia tradicional para abordar el tema de espacio público y de ventas callejeras, es solo desde lo laboral, la pobreza, desde lo público, como derechos de propiedad y desde las políticas públicas, dejando de lado el tema espacial, en el marco de la economía urbana y regional.

Las teorías aquí analizadas han sido usadas para la construcción, organización y distribución de las ciudades, principalmente en lo referente a las zonas comerciales. La aplicación de la economía espacial, ayuda a comprender de mejor manera lo estudiado; la visualización en mapas es una herramienta importante para el contexto actual. El abordaje desde lo geográfico en el trabajo es un elemento diferenciador que hace más completa la comprensión de un fenómeno real, llevando de esta forma a un contexto formal y académico los problemas cotidianos del entorno social.

El caso de la ciudad de Sincelejo

La invasión del espacio público es un tema discutido a nivel internacional, no sólo por sus efectos en la calidad de vida del ciudadano que lo transita y disfruta, sino porque es signo de precariedad laboral e informalidad. En Colombia, según el DANE, para el año 2015, la informalidad se ubicó en un 48,1%, cifra muy por debajo de la encontrada en la ciudad de Sincelejo que para el mismo periodo se ubicó en 65,3% (DANE, 2016). Ahora bien, según Tockman (citado por Galarraga, (2010), tres de cada seis personas que son informales se desempeñan por cuenta propia; se podría decir que el mayor rango de informalidad se da por medio de esta modalidad. Entre los trabajadores por cuenta propia, están los vendedores ambulantes, semi-estacionarios y estacionarios, los cuales, en la ciudad de Sincelejo, se podrían considerar un problema social, toda vez que este tipo de negocios usufructúan el espacio público, disminuyendo los beneficios de quienes transitan por estas zonas.

El espacio público, ha perdido significado como lugar de intercambio e interacción social en la ciudad de Sincelejo; las economías de subsistencia lo usan excesivamente dado su naturaleza de ser “un bien de uso común”. En este sentido, los espacios predilectos para los negocios informales son aquellos donde se genera un gran flujo de personas, al igual que de negocios formales, es decir, las áreas comerciales. Estas áreas comerciales dentro de las ciudades llevan por nombre, Distrito Central de Negocios - DCN. Para el caso de la ciudad de Sincelejo, el DCN coincide como el CH, lo que quiere decir que muchos de los negocios informales se ubican en zonas del CH de la ciudad. Por lo cual, también contribuyen al deterioro de lo que podría considerarse como patrimonio municipal. Es importante resaltar, que en los anteriores planes de desarrollo del municipio, se ha planteado la recuperación del espacio público en el CH como uno de los puntos de la agenda de gobierno local, sin embargo, esta meta no se ha podido cumplir a pesar de los esfuerzos y las medidas que se han tomado, tanto de carácter represivo, compensatorio - en términos pecuniarios, hasta reubicaciones transitorias.

La invasión del espacio público por parte de las ventas callejeras, no sólo afectan de forma directa la calidad de vida del ciudadano al impedir su libre movilidad y circulación, sino también, de manera indirecta, al disminuir los ingresos del Estado, que no percibe

impuestos de estas actividades, dado que no declaran; esto hace decrecer el bienestar de la población y con el tiempo, refleja un nivel de desarrollo más bajo (Núñez & Gómez, 2008). En los últimos años, el espacio público colombiano ha tenido un largo proceso de transformación ligado a los modos de ocupación, uso del territorio urbano y apropiación. Este último factor es quien mayor ha influenciado en los cambios del espacio público, principalmente por las ventas informales. La apropiación por parte de los vendedores informales ha privatizado, de manera indirecta, las zonas de tránsito peatonal y los lugares de recreación, es decir, se está dejando de lado los principios colectivos, violando la premisa que considera lo público como un espacio al cual todas las personas tienen acceso (Galeano & Beltrán, 2008).

Ahora bien, la privatización que se está presentando en el espacio público por parte de la informalidad es el resultado de la necesidad de supervivencia, ya que esta clase de comercio, aunque es informal, es la garantía de sustento para muchas familias. Según Rosales (2008), en Colombia, la situación de los trabajadores informales es complicada teniendo en cuenta los numerosos atropellos a los derechos humanos, pero pese a ello, es un fenómeno con un porcentaje representativo dentro del mercado laboral. Según las estadísticas del DANE (2016), para el año 2015, la proporción de informales se encontraba en 66,0%.

La invasión del espacio público por parte de los vendedores informales se hace más evidente en los centros históricos, los cuales, a pesar de ser considerados lugares simbólicos, se han convertido en el lugar de trabajo por excelencia para los informales. Para Santamaría (2013), a pesar de que el CH representa la memoria colectiva de la ciudad y los vestigios del urbanismo y de la arquitectura de las diferentes épocas, éste con el transcurso del tiempo ha ido perdido dichas características, pues el deterioro que presentan es cada vez mayor.

El exceso de uso del espacio público del CH se considera una externalidad negativa, ya que genera una disminución de los beneficios sociales percibidos por los habitantes, como por ejemplo, la recreación y el ocio (Varian, 2006). Rangel (2002; citado en Vidal & Martínez 2012) manifiesta que una recuperación debe realizarse bajo la condición primera de ser un “espacio para la sociedad”, con la finalidad de crear un ambiente apropiado en el

cual las personas puedan desarrollar actividades que incentiven su evolución psicológica, cultural y espiritual.

El departamento de Sucre no se encuentra exento de esta problemática, porque en su capital, el CH está sufriendo las consecuencias de la informalidad. Aunque se han diseñado estrategias para combatir este fenómeno, no se ha logrado obtener una solución óptima. La presente investigación, pretende analizar la economía de los negocios comerciales informales de tipo estacionario que operan en áreas de espacio público del CH en el municipio de Sincelejo-Sucre, con el fin de conocer las razones económicas por las cuales se ubican en esta zona, asimismo identificar la existencia de aglomeraciones en el centro y, finalmente, estudiar la posibilidad de una correlación entre variables cuantitativas.

Espacio público y derechos de propiedad

Existen bienes que no son suministrados por el mercado, o no en una cantidad suficiente; estos son los llamados bienes públicos puros, que tienen dos propiedades básicas: no cuesta nada que otra persona más se beneficie de ellos, es decir no son excluyentes y es difícil o imposible impedir que cualquiera disfrute de un bien público puro, en otras palabras, no hay rivalidad (Stiglitz, 2000). La combinación de estas propiedades da lugar a otro tipo de bienes, estos pueden ser excluibles y rivales (Privados); excluibles y no rivales (Bienes Clubs); y no excluibles y rivales (Bienes y recursos comunitarios) (Samuelson & N., 2004). El espacio público en las ciudades hace parte de los bienes y recursos comunitarios suministrado por el Estado, por lo tanto, se considera no excluyente pero rival.

El consumo del espacio público, por parte de una persona reduce el de otra; es decir, el coste marginal de suministrarlo a una persona más, puede ser significativo, igual o incluso mayor que el coste medio. Por suministrarse gratuitamente su consumo podría ser sobreexplotado, ya que aunque sea una necesidad de la comunidad, no impacta de manera directa en el aparato productivo, como cualquier otro tipo de bien, e implica que su uso excesivo genere costos sociales mayores que los beneficios que éste brindaría a quien lo use (Cuevas, 1995). Para poder resolver este problema, Ronald Coase (1960), premio Nobel de Economía, propone que se definan y establezcan claramente los derechos de propiedad del bien, y de ser pasados por alto, imponer sanciones.

En economía, el estudio de los bienes públicos es relevante, principalmente para la economía política, por su propia naturaleza, por los beneficios que proporciona, por el conflicto de intereses inherente a su provisión y a la función redistributiva que cumplen o deben cumplir. Según Giraldo (1999) la ciudad, para fines de política urbana, debe ser vista como una unidad compleja compuesta por los siguientes atributos; suelo urbano, servicios públicos, vivienda, equipamiento, transporte y espacio público. Dichos atributos actúan en las dimensiones básicas propias de la actividad humana: política, económica, social, ambiental y cultural. Los atributos y las dimensiones le dan a la ciudad su integridad por cuanto cada uno de sus elementos constitutivos es interdependiente.

Ahora bien, el espacio público está ligado a la calidad de vida de los individuos; es un conjunto de áreas, bienes y elementos que son patrimonio de todos y que satisfacen las necesidades culturales, de movilización, de acceso a un medio ambiente adecuado, de integración social y de recreación. Como su propiedad está en manos del estado, su uso y acceso es un derecho de todos (Defensoría del Pueblo, 2001), lo que significa que debe primar el bienestar social sobre el particular.

El fenómeno de la informalidad

Entre las diversas formas donde se puede manifestar el fenómeno de la informalidad, los negocios comerciales de este tipo, constituye una de las actuales preocupaciones en lo que respecta a la construcción de las ciudades, más aún, teniendo en cuenta la relación que se establece comúnmente con los problemas asociados a la ocupación ilegal del espacio público. Según la tesis de la Racionalidad Productiva expuesta en los modelos de Arthur Lewis (1954), Harris & Todaro (1970), justifican la informalidad gracias a que el empleo crece a un menor ritmo que la población urbana, sea por las altas tasas de natalidad, migraciones del sector rural al urbano o bajos niveles de productividad en el sector empresarial. Esta informalidad se da en lugares con altas brechas salariales y distintos conceptos de seguridad social.

De igual manera Gary Fields (1987), se refiere también, a la racionalidad productiva afirmando que en el mercado de trabajo existen dos sectores, el moderno y el tradicional. La migración al sector moderno crea un exceso de oferta de trabajo que, al no ser cubierta, se dedica a actividades de baja remuneración y poca productividad donde las condiciones

de los trabajadores no son óptimas, inclusive en algunos casos, sin acceso a la seguridad social. Según esta teoría, es claro afirmar, que como consecuencia de la pobreza se encuentra el empleo informal.

De Soto (1984), como principal exponente del enfoque neoliberal en lo que respecta a la economía informal, indica que este sector es impreciso y variable, el cual se produce cuando el derecho impone reglas que exceden el marco normativo socialmente aceptado. Además, considera a la capacidad coercitiva del estado insuficiente. Por otra parte, como forma de solucionar el problema de la informalidad, propone desarrollar un sistema institucional que permita a la economía funcionar espontánea y ordenadamente, y, además, pueda ofrecer a los empresarios y comerciantes producir con seguridad en lugar de obstaculizarlos.

Siguiendo la perspectiva de Hernando De Soto (1987), Norman Loayza (1997) construye un modelo, el cual ve al sector informal como el conjunto de unidades productivas que surgen debido a la gran cantidad de impuestos y regulaciones institucionales dadas por parte del gobierno. Loayza, en su estudio, encuentra evidencia de que el tamaño del sector informal aumenta con algunas medidas indirectas de recaudación fiscal y restricciones del mercado laboral; y disminuye con la buena calidad de las instituciones gubernamentales. En este mismo estudio, señala que el tamaño del sector informal se relaciona negativamente con el crecimiento económico, este fenómeno se explica por dos razones: primero, la informalidad aumenta el número de actividades productivas que no utilizan los servicios públicos o los utilizan en menor medida y segundo, la informalidad reduce la disponibilidad de bienes públicos para la economía en su conjunto.

De esto último, Galarraga (2010) lo evidencia estableciendo que las unidades productivas, que operan de manera informal, poseen una noción equivocada sobre el papel que cumple el espacio público, como un bien de uso común, usándolo como lugar donde ofertan sus productos y servicios, considerándose a su vez, como un mercado. Por la baja productividad que poseen los comercios informales, las empresas o unidades productivas que conforman estos mercados, al igual que otras industrias, tienen como objetivos tratar de maximizar la producción a partir de la combinación eficiente de los factores productivos y disminuir los costos de producción. En las empresas comerciales, se encuentran dos

principales factores: trabajo y capital, los cuales, dependerán de la asignación eficiente de cada factor, su productividad, y por ende, en sus beneficios (Varian, 2006).

Localización de unidades económicas

Las actividades económicas como la producción y comercialización de bienes y servicios por lo general se encuentran donde tengan algún tipo de cercanía, sea con la demanda o con las materias primas, esto fue expuesto en la Teoría del Lugar Central - TLC, por Walter Christaller, en su tesis doctoral 1933 “Die Zentralen Orte in Süddeutschland” (Los lugares centrales en Alemania meridional). Por otro lado, el economista alemán August Lösch considera que el objetivo principal de un empresario racional será encontrar el lugar donde sus beneficios sean máximos, considerando como factor principal la demanda. Por esta razón, un puesto de ventas informales va a establecerse en un lugar donde tenga libre tránsito, el pago de impuestos sea bajo o nulo y, además, se encuentra cerca de uno de los factores primordiales para su negocio, la demanda (Alarcón, 2002) . Este lugar privilegiado, según el modelo mono céntrico de estructura urbana, expuesto por William Alonso (1964) y Richard Muth (1969) asume, como su nombre lo indica, que la ciudad cuenta con solo un lugar central y en este se localiza la mayor parte de la actividad económica, en especial la actividad comercial y de servicios. En consecuencia, los compradores y empleados se trasladan al distrito central de la ciudad desde la periferia. Este modelo asume la existencia de rendimientos crecientes para las empresas ubicadas en el distrito central, por esta razón, el centro de la ciudad será el lugar donde se lleven a cabo la mayor parte de las actividades productivas (McDonald, 2007).

La concentración en el centro maximiza la demanda lo cual es un beneficio de la proximidad de los agentes en el mercado. La primera de las aproximaciones propuestas en economía considera que estos beneficios son resultado de externalidades provenientes de la localización conjunta, sea de empresas que operan en una industria común, o diversidad de sectores en una región en particular. Con respecto a esto, Marshall, citado por González y Prieto (2009), expone la posibilidad de observar una mayor productividad para industrias concentradas, lo que indica un beneficio global para el conjunto de agentes que hacen parte de la concentración y por no estar relacionado con la tecnología de producción “interna” de la empresa, se denomina, externalidad. Por ser una externalidad, el beneficio se obtiene

de manera involuntaria para los agentes pero se beneficia el colectivo en su conjunto.

Método

La investigación planteada se ubica bajo el paradigma cuantitativo (Sampieri, 2014), ya que aborda un tema social, que es el de ocupación del espacio público por personas generalmente vulnerables que derivan el sustento de actividades comerciales en andenes y calles de la ciudad, mediante técnicas estadísticas, indicadores, en una representación espacial, obteniendo los datos a partir de un cuestionario de encuesta; esta investigación es de naturaleza descriptiva, analítica, no experimental. Particularmente, el estudio se planteó en cuatro momentos: en un primer momento se observó el comportamiento de los establecimientos que operan en áreas de espacio público del CH del municipio de Sincelejo, seguidamente se aplicaron instrumentos para la recolección de datos; gracias a la información recolectada, se describió y caracterizó la dinámica de los agentes estudiados. Posteriormente, se midió el grado de relación entre las variables correspondientes a los factores productivos de los negocios informales.

Participantes

La población objetivo para el estudio, fueron los negocios informales de tipo estacionario¹ dedicados a la venta de productos y servicios, los cuales se encuentran ubicados en el espacio público del área establecida CH de la ciudad de Sincelejo que a su vez coincide con el Distrito Central de Negocios (DCN), las horas escogidas por el personal oscila entre las 9:00a.m y 12:000m. El área del CH, corresponde a la zona de 19 manzanas ubicada entre las calles 20 y 25 con carreras 20 y 22. En total, se identificaron cuatrocientos cincuenta y tres (453) negocios informales, esto mediante pruebas de reconocimiento en campo, de los cuales, solo trescientos treinta y ocho (338) participaron en el estudio, es decir, el 75,0%, debido a que en el resto de unidades, sus administradores y/o dueños no quisieron contestar el cuestionario.

Instrumentos de Recolección de Datos

La información fue recopilada por medio de fuentes primarias y secundarias. Para la información primaria se utilizaron observaciones periódicas donde se registró el

¹Son las personas que para ofrecer sus bienes o servicios se establecen de manera permanente en un lugar determinado del espacio público, previamente definido por la respectiva autoridad municipal o distrital, mediante la utilización de kioscos, toldos, vitrinas, casetas o elementos similares (Proyecto de ley 23 de 2012).

comportamiento de la ubicación de las unidades productivas, al igual que la aplicación de una encuesta a la población estudiada. Las encuestas fueron realizadas persona a persona a los dueños y empleados de los puestos, ésta constó de 32 preguntas cerradas distribuidas en cuatro módulos; identificación del negocio, mercado laboral, educación y salud.

Procedimiento

En primera instancia, el trabajo de campo inició con un reconocimiento de área, donde se observaron las distintas clases de ventas callejeras que se llevan a cabo en el centro de la ciudad, fue así como se determinó la población a estudiar. Luego se identificaron otros factores relevantes como el horario de inicio de las actividades, hábitos de venta, los diferentes productos y servicios que ofrecen, las relaciones laborales y/o empresariales y las horas críticas (mucha o poca afluencia de personal). La encuesta fue el instrumento escogido para la recolección de los datos, la cual tenía cuatro secciones, la primera del negocio (identificación y caracterización del negocio) y el resto del vendedor informal (situación laboral, educación y salud), toda la encuesta tiene 30 preguntas.

El instrumento fue construido por los investigadores del proyecto, y validado por asesores adjuntos al mismo. En términos generales, este estudio tuvo como referente una investigación hecha por Rocha, et al. (2009), para la ciudad de Bogotá, donde se establecieron cuatro ejes comerciales espacialmente focalizados y aglomerados o clusterizados. Para la aplicación del instrumento en Sincelejo, se aplicó una prueba piloto a finales del segundo mes, esto para validar la encuesta, también, se realizó el alfa de Cronbach como apoyo a la validación y confiabilidad del instrumento.

La encuesta fue realizada durante el tercer mes correspondiente al estudio (marzo), a la totalidad de la población descrita, donde solo el 75,0% de cuatrocientos cincuenta y tres (453), es decir, trescientos treinta y ocho (338) accedieron a contestar sin inconvenientes los interrogantes. Por último, la información obtenida a través de la encuesta fue procesada en el software estadístico SPSS, donde se obtuvieron distintas tablas y gráficas que facilitaron la descripción socioeconómica de los negocios. De igual forma, las coordenadas de cada punto, junto con la información de la encuesta correspondiente a cada código fue procesada en el software ArcGis, se obtuvieron mapas que relacionaban las variables.

Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de la investigación; en particular, se expone inicialmente una descripción del período del año en el que se levantó la información, luego, se presenta una caracterización de los negocios informales encontrados, de acuerdo a su objeto social, un tercer aspecto que se aborda es la temporalidad – permanentes o itinerantes - de estos puestos de venta callejera, y finalmente, se analizan los aspectos de localización de estas unidades económicas en el espacio. Durante el año, las preferencias de la demanda se modifican de acuerdo a las necesidades y/o los gustos, en consecuencia, el comercio busca la manera de adaptar su oferta al mercado. Por ejemplo, en la época de navidad las personas tienden a preferir productos alusivos a estas festividades. Por otra parte, el primer trimestre del año es el período de inicio de actividades escolares, por ende, las personas adquieren productos para este fin, y el comercio va a focalizarse en ofrecerlos. Debido a estas condiciones, el estudio se focaliza en el primer trimestre del año 2016, donde se examinó el comportamiento de las ventas informales a través de observaciones periódicas en el CH y su área de influencia, aquí se observaron cambios significativos en cuanto al tipo de negocio al que se dedicaban, también se presentaron variaciones en el número de puestos informales ubicados durante los meses estudiados.

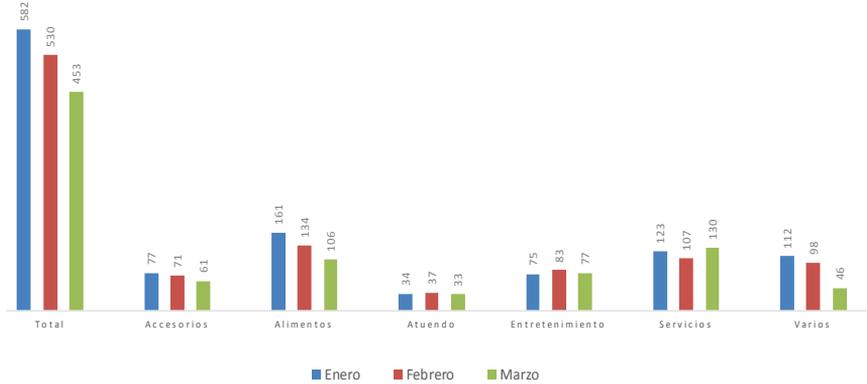
En el periodo de estudio, se hallaron alrededor de 26 tipos de negocios, incluidos en 6 categorías (Accesorios, Alimentos, Atuendo, Entretenimiento, Servicios y Varios) para efectos de la investigación². En el mes de enero de 2016 se dio inicio a las observaciones, las cuales culminaron en el mes de marzo, durante este periodo se ubicaron 582, 530 y 453 puestos informales en el área de estudio, correspondientes al mes uno, dos y tres; lo que significó una disminución del primer al tercer mes de 129 establecimientos informales.

Esta deducción pudo deberse al cambio en las preferencias de los consumidores y a su vez, a la disminución de los beneficios percibidos por los vendedores informales, ya que en la época de navidad, denominada “temporada alta”, la población encuestada manifestó que durante estas fechas ingresan una gran cantidad de vendedores a la zona, situación

² **Tipos de negocio por categoría:** 1) **Accesorios:** venta de artesanías, bolsos, calzado, venta de productos derivados de cuero, joyería, lentes. 2) **Alimentos:** venta de bebidas, chaza, comida (alimentos preparados), venta de frutas, mini-tienda (venta de diversos productos alimenticios para la canasta familiar), típicos, (venta de alimentos propios de la región). 3) **Atuendo:** venta de prendas de vestir. 4) **Entretenimiento:** venta de música y películas, juegos de azar, venta de libros. 5) **Servicios:** servicio de laminación, llamadas, relojería, técnico celular, transcripción, zapatería. 6) **Varios:** miscelánea (venta de diversos productos básicos diferentes a alimentos), venta de herramientas, comercialización de accesorios de celular.

dada por las condiciones del mercado y las pocas barreras (mercado competitivo) que presenta, sin embargo, esta situación cambia después del fin de la época escolar “temporada baja” provocando, de esta manera, una disminución en el ingreso marginal de cada vendedor y por tanto en sus beneficios, lo que genera la salida del vendedor informal del mercado.

Gráfico 1. Número de puestos informales ubicados en el centro histórico de Sincelejo, por mes y por categorías 2016



Fuente: elaboración propia (2018)

Las categorías que experimentaron mayor disminución fueron “Varios” y “Alimentos” con 66 y 55 puestos menos en el mes tres, con respecto al mes uno. En primer lugar, la categoría Varios, presentó los cambios gracias a la salida del 86,0% de los puestos dedicados a la venta de útiles escolares y del 61,0% de las misceláneas. Por otro lado, los negocios dedicados a la venta de frutas y comida, los cuales están incluidos en la categoría Alimentos, disminuyeron en 55,0% y 46,0% respectivamente, en este caso las circunstancias que obligaron a los vendedores a salir de la zona del CH fueron acciones que emprendió la Alcaldía Municipal con respecto a la recuperación del espacio público y adicionalmente la decisión de una empresa comercializadora de variedades, ubicada en la calle 22 con carrera 21 esquina, de restringir el acceso a los vendedores estacionarios en zonas de espacio público que colindaran con esta, justificándose en que esta actividad facilita la inseguridad. En el tercer mes se caracterizó de manera general a los vendedores informales del área de estudio a través de una encuesta, donde, de los 453 locales informales identificados, respondió solo 75,0%, el cual corresponde a 338 negocios clasificados en 6

categorías y 26 subcategorías (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Número de negocios comerciales informales distribuidos por categoría.

Categoría	Subcategoría	Cantidad de Puestos	Categoría	Subcategoría	Cantidad de Puestos
Accesorios	Artesanía	1	Entretención	Libros	21
	Joyería	12		Entretención	20
	Lentes	12		Juegos de azar	19
	Cuerina	11	Servicios	Llamadas	21
	Bolsos	8		Técnico cel.	20
	Calzado	6		Relojero	19
Bebidas	23	Zapatero		11	
Chaza	17	Transcriptor		6	
Alimentos	Típico	14	Varios	Laminación	2
	Comida	12		Herramienta	16
	Fruta	10		Miscelánea	15
	Mini-tienda	7		Accesorios cel.	3
	Atuendo	29		Útiles escolares	3
Total			338		

Fuente: elaboración propia.(2018)

La distribución de los negocios no presenta grandes diferencias en número de negocios de una categoría a otra, sin embargo, el 47,0% de los establecimientos están acoplados en dos categorías, Servicios y Alimentos, con un 23,0% y 24,0% respectivamente. El 53,0% restante está dado por otros bienes de consumo como entretenimiento (18,0%), accesorios (15,0%), varios (11,0%) y atuendo (9,0%). Todos los productos ofrecidos por estos negocios son fáciles de encontrar, ya que buscan satisfacer las necesidades básicas.

Localización de las empresas

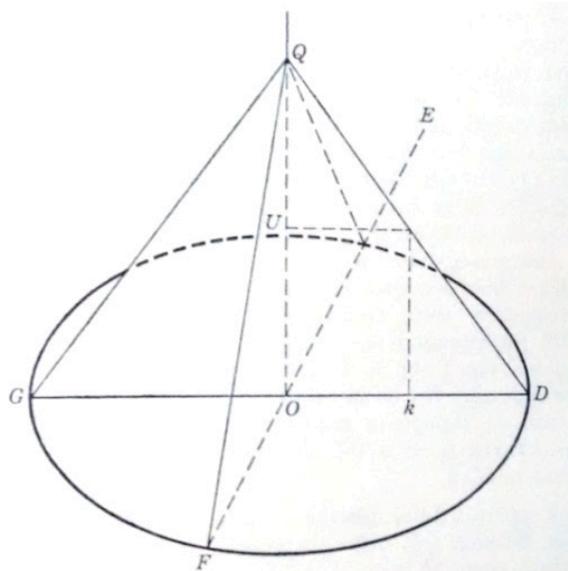
Según August Lösch, citado por Nourse (1969), el objetivo principal de un empresario racional es encontrar el lugar donde sus beneficios³ son máximos. Por esta razón, la localización de una empresa es tan importante como el precio y el volumen de la producción. Por su parte, Nourse considera que un productor al ser una persona racional siempre está en busca de la localización más beneficiosa y para llegar a ella es imprescindible realizar análisis económicos del lugar, los precios y capacidad de producción alternativa. Ahora bien, para maximizar el beneficio, el productor además de escoger la ubicación también debe seleccionar el producto y la tasa de producción que le genere ingresos superiores a los costes. La decisión de localización es una decisión a largo plazo, en la cual todos los costes son variables, provocando que en cada alternativa de ubicación exista una curva

$${}^3\pi = \text{Ingresos} - \text{Costos}$$

distinta de costes totales a largo plazo. Para un mercado espacial, resulta más complicado establecer la relación entre ingresos y la tasa de producción, ya que el precio y la extensión del mercado están igualmente relacionados con la tasa de producción (Ibid, pág. 28).

Nourse, basado en los planteamientos de Lösch, manifiesta que debe realizarse una distinción entre las empresas que venden a un mercado geográficamente disperso, y aquellas que venden a un mercado localizado en un punto. En este caso, los productores, vendedores y empresas de servicios locales, tienden a vender a consumidores dispersos en un área geográfica específica. En el gráfico a continuación se explica el comportamiento de la demanda de acuerdo a la posición geográfica de la empresa.

Ilustración 1. Cono de demanda



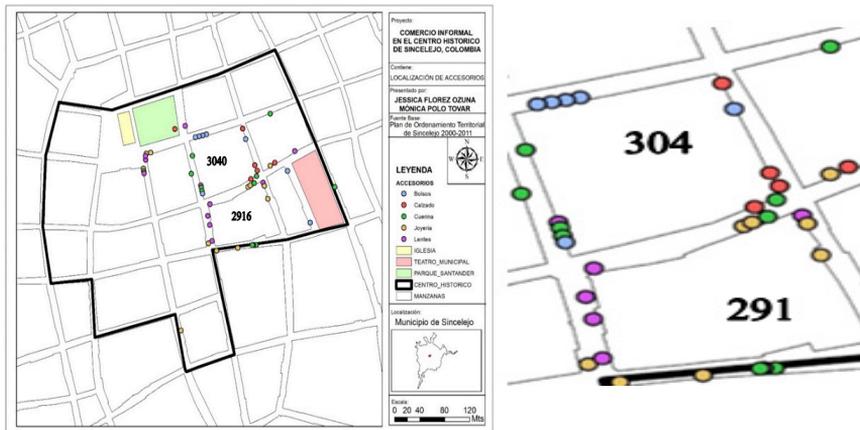
Fuente: Economía Regional. Hugh O. Nourse. Pág. 34

En el plano, los puntos EF y GD cortan a O (fábrica) para representar las direcciones geográficas del espacio, norte-sur y este-oeste. La combinación OQ, hace referencia a la cantidad demandada por el consumidor que se encuentra cercano a la empresa, mientras que a una distancia k, las unidades demandas son OU. En el punto D, el consumidor

no comprará ninguna cantidad del producto, lo mismo sucede con la dirección G, es decir, la altura de la superficie, en cualquier punto, indicará la cantidad demandada por el consumidor en dicha localización (Ibídem. Pág. 34). En los comercios informales sucede lo mismo, por esta razón, se decidió ubicar espacialmente los negocios informales pertenecientes al centro histórico y su área de influencia. A continuación, se encuentran georreferenciados trescientos treinta y ocho (338) puestos de venta, divididos en seis mapas, los cuales corresponden a las categorías de los negocios. En los planos también aparecen ubicados tres puntos de referencia como lo son, la Catedral San Francisco de Asís (recuadro amarillo), el parque Francisco de Paula Santander (recuadro verde) y el teatro municipal de Sincelejo (recuadro rosa). A través de cada mapa se pueden observar las diferencias entre categorías, analizar factores como la dispersión y las aglomeraciones según actividad económica además de las relaciones entre ubicación y variables cuantitativas como el ingreso.

Ubicación de los negocios informales en Sincelejo

Ilustración 2. Ubicación espacial de Accesorios



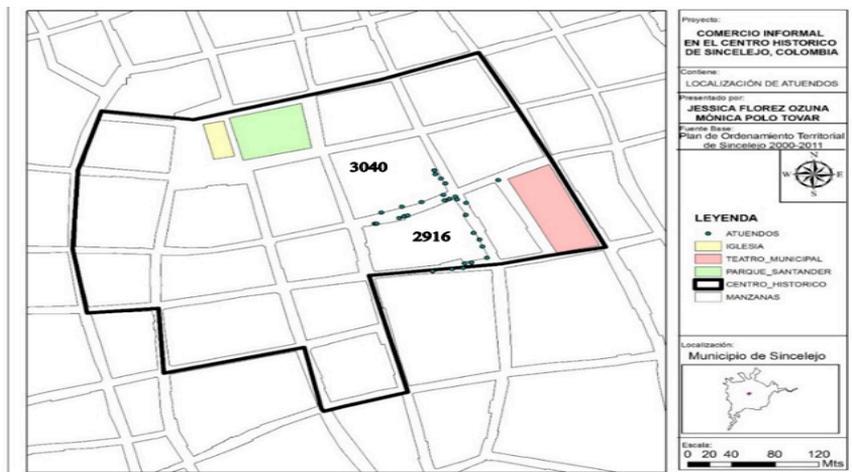
Fuente: elaboración propia.(2018)

Al analizar el mapa, se encuentra que los locales de bolsos tienden a agruparse en cercanías al parque Francisco de Paula Santander, mientras que los productos derivados de la cuerina (11), se encuentran dispersos en el CH, al igual que los puestos dedicados a

la venta de lentes (12) y de joyas (12). El negocio de calzado, además de poseer la misma característica de los dos últimos puestos, es el negocio con menor repercusión en esta categoría ya que solo se encontraron seis puntos en el estudio.

Los negocios informales dedicados a la venta de accesorios ganan en promedio CO\$ 35.820, trabajando con una intensidad horaria mayor a ocho horas. En el plano es posible observar el punto crítico existente en las manzanas 3040 y 2916 del CH, en ellas, existe presencia de negocios formales relacionados con la venta de prendas de vestir, calzado, textiles y accesorios. Los negocios informales ubicados en esta área, además de ser complementarios a las actividades formales, son competencia directa para esta debido a la similitud de los productos ofrecidos.

Ilustración 3. Ubicación espacial de los Atuendos.

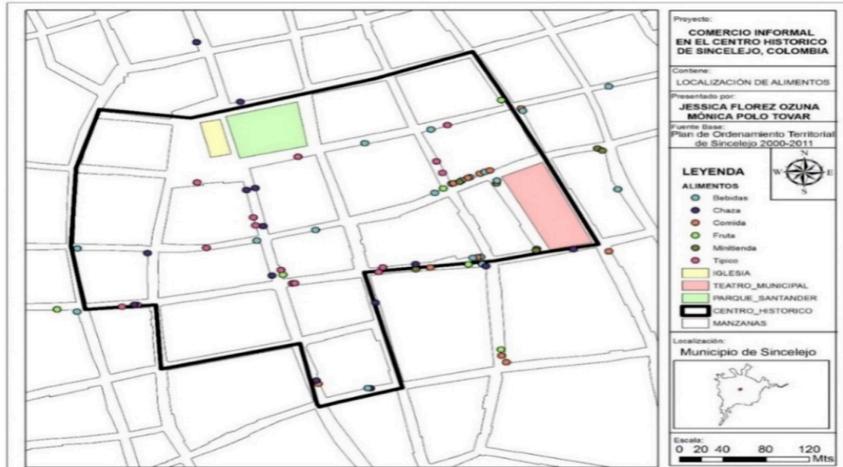


Fuente: elaboración propia (2018).

Las prendas de vestir, al igual que los accesorios, se concentran en las manzanas 3040 y 2916. La razón por la cual se encuentran concentrados en esta zona, es la misma del caso anterior. Los negocios correspondientes a esta categoría ganan en promedio CO\$30.517 pesos/día. Ahora bien, al analizar los resultados obtenidos por la encuesta se encontró que el 62,0% de estos negocios se instauraron entre 1999 y 2007 y, además, el 50,0% de los propietarios eran personas provenientes del desplazamiento forzado. Hasta el día de hoy,

estas personas se han mantenido en el mismo sitio que cuando llegaron.

Ilustración 4. Ubicación espacial de los Alimentos.



Fuente: elaboración propia (2018).

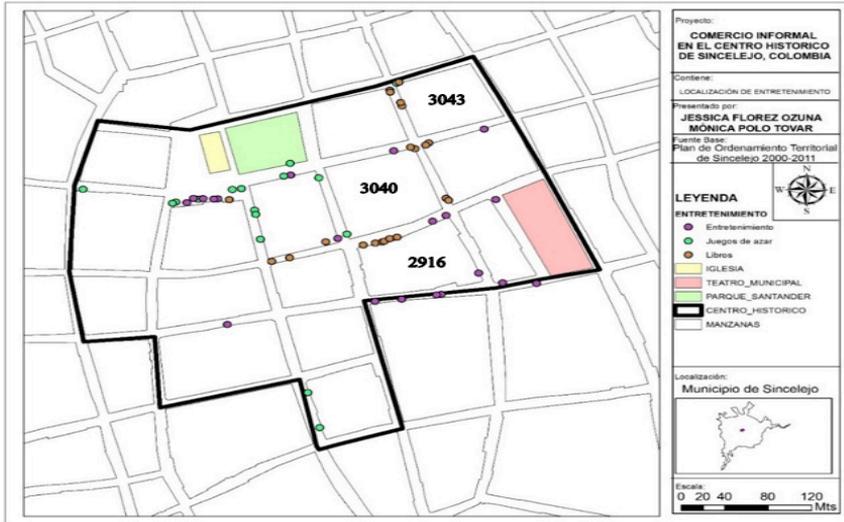
Los negocios informales relacionados con la venta de alimentos, como se evidencia en el mapa 3, tienden a dispersarse en varias manzanas dentro del CH. La venta de esta clase de productos, en los negocios informales, genera una ganancia promedio de CO\$ 38.831 pesos/día trabajado. El área donde mayor concentración se presenta por parte de estos negocios, es en la calle 22 con carrera 21, la agrupación existente se presenta por tres negocios (bebidas, comida y minitiendas). Esta categoría se caracteriza por ser la que más ganancia recibe, esto puede deberse a que los productos como bebidas y comidas (jugos naturales, tutifruiti – preparado de frutas -, ensaladas de frutas, fritos empanadas, buñuelos, etc., desayunos, almuerzos), son preparados por la misma persona que los comercializa, es decir, le agrega valor al producto principal, el cual, en muchas ocasiones, es la comida.

Este tipo de negocios además de complementarse a sí mismo, también lo hacen con locales que sólo se dedican a la venta de un solo producto. Por ejemplo, si en un local se venden solo frituras, el puesto contiguo, vende bebidas.

La dispersión en este caso, se presenta en las ventas de productos típicos de la región,

como las quesadillas, diabólicos, rosquitas, chepacorinas, entre otros y por otro lado, se encuentran las chazas, de las cuales existe un total de 17, pero se observa que algunas están en el área de influencia del CH, pero en el mapa se puede evidenciar, que esta no es la única subcategoría que cumple esta condición.

Ilustración 5. Ubicación espacial de Entretenimiento



Fuente: elaboración propia.(2018)

Los negocios de entretenimiento se agrupan con respecto a cada subcategoría, lo que refleja que se desarrollan de manera independiente. Las zonas en las cuales predominan son más cercanas al parque Santander y la catedral. Los libreros en particular, se ubican en las manzanas 3043, 3041 y 2916, en los alrededores o frente a la zona de almacenes dedicados a venta de útiles escolares. Los juegos de azar, tienden a ubicarse por los lados del parque Santander y zonas cercanas, dado que este es el lugar por donde transita su demanda potencial, como los pensionados, quienes son personas que van al parque a charlar o hacer uso del servicio de lustrabotas. Por otro lado, los puestos dedicados a la venta de música, películas y videos (ilegales), están dispersos en toda el área de estudio, no pasan a complementar ni ser competencia de alguna actividad formal, pero tienen una pequeña concentración frente al parque Santander en la calle 21.

La categoría varios refleja un comportamiento distinto a los mapas anteriores, en esta ocasión, no se presenta ningún tipo de agrupación por parte de los negocios. Las herramientas, con 16 puestos, es la que mayor se manifiesta en la dispersión.

Ilustración 6. Ubicación espacial de los Varios



Fuente: elaboración propia.(2018)

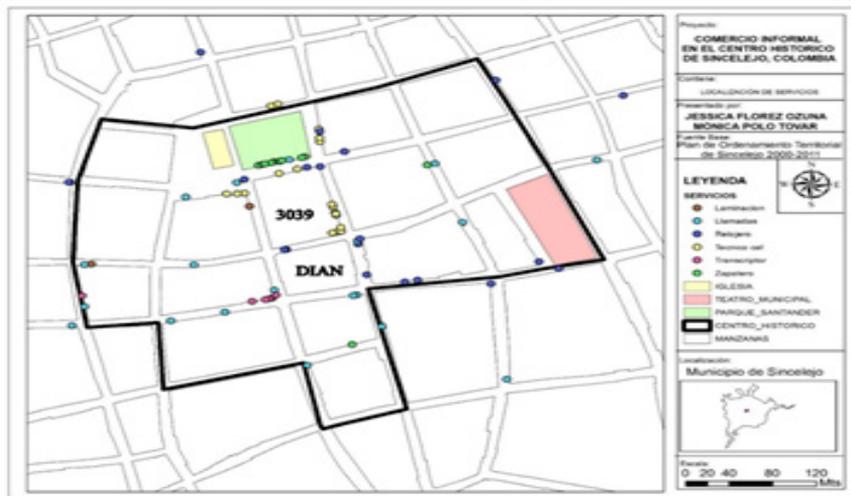
Los útiles escolares, ha sido una subcategoría que presentó una disminución considerable durante el estudio realizado en el trimestre del 2016. En enero, existían 36 puestos dedicados a la venta de materiales escolares, para el segundo mes aun persistía el número de puestos, pero para el final del trimestre solo se encontraron tres negocios.

El factor influyente en este comportamiento fue el inicio de clases, esta temporada por lo general toma fuerza en los dos primeros meses ya que la demanda está solicitando estos productos antes de que empiecen las clases con total normalidad y al finalizar este auge, ya no resulta muy rentable mantener este tipo de negocios, por lo tanto, tienden a disminuir.

Por otro lado, se tienen los servicios, estos son productos intangibles, por ejemplo, el mantenimiento de un electrodoméstico o el servicio de peluquería. En este caso, los servicios aparecen en 6 subcategorías: laminación, llamadas, relojero, técnico de celular,

transcriptor y zapatero. Los servicios de transcripción, técnicos de celular y zapatero, se agrupan en zonas específicas. La primera subcategoría, se ubica en las afueras de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, porque es un servicio dedicado a la fabricación de documentos legales, requeridos por la institución y dado la cercanía en la que se encuentran con la DIAN obtienen con mayor facilidad los clientes que necesitan de su servicio.

Ilustración 7. Ubicación espacial de Servicios.



Fuente: elaboración propia.(2018)

Por otra parte, los técnicos de celular, ubicados su mayor parte en la manzana 3039, además de ofrecer su servicio como reparadores de teléfonos celulares, también, se dedican a la venta de estos, ya que así generan mayores ingresos. Además, dado que estos puestos no pagan ningún tipo de impuesto, pueden ofrecer sus productos a un precio más asequible que las empresas de telefonía.

Otro servicio que al igual que el de telefonía, se ubica en una zona determinada, es el de zapateros, los cuales, a su vez, cumplen la función de lustrabotas. El parque Santander se ha convertido con el pasar de los años en la zona de trabajo para estas personas, dejando de lado la verdadera función para el cual fue construido. Por último, se encuentran los servicios más dispersos de esta categoría (llamadas y relojero), incluso en el mapa se puede observar

que los relojeros se encuentran por fuera del CH, es decir, también se ubican en el área de influencia y aunque en las llamadas también se cumple esta condición, en comparación con la relojería, es menor. Al analizar la situación que presenta cada categoría, es posible deducir que en términos económicos y del negocio, no existe mucha diferencia. Un puesto promedio en el espacio público, tiende a trabajar con una jornada continua de 10 horas por día (7:30 am a 5:30 pm), y 6 días a la semana, lo cual está por encima de la jornada laboral establecida por el código sustantivo del trabajo. Las condiciones laborales y los bajos ingresos, son las razones principales por la cual los empleados o dueños de los negocios no acceden a la educación superior ni a la salud preparada, ante esta situación, el Estado interviene para proveerles a estas personas dichos servicios. La pobreza, no se define sólo en términos monetarios, sino a nivel multidimensional, donde se incluyen variables como vivienda propia, acceso a la educación, salud, etc.

Al realizar un promedio mensual de lo que los vendedores consideran “ganancias”, se obtiene un total de CO\$758.920,118, cifra superior al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (CO\$689.454). En términos económicos, y partiendo de la teoría del productor, la ganancia o beneficio es la diferencia existente entre ingresos totales y costos totales, como se observa en la ecuación 1. Por tanto, si los encuestados consideran que su ganancia es restarles a sus ingresos, los costos que asumen por compra de materia prima e insumos, no estarían tomando en cuenta todas las variables, como la mano de obra y el porcentaje de utilidad que esperan obtener por arriesgar su capital. Lo que se traduciría en la posibilidad que, en vez de ganancias, ellos estén presentando pérdidas, sin embargo, el alcance de la investigación no permite analizar a detalle esta situación.

$$\pi=(IT)-(CT) \quad (1)$$

Sincelejo ha sido receptor activo de población víctima del conflicto desde antes de 1985. El 47,0% de los encuestados manifestaron ser parte de esta población, estas personas al no encontrar opciones laborales, se ven obligadas a realizar cualquier tipo de actividad que le genere un ingreso de subsistencia, como el caso de los negocios informales. Al comparar los datos de la población total del municipio para año 2016 (261.510 habitantes), con la cantidad neta de población desplazada recibida por Sincelejo desde el año 2000 hasta el 2016 (117.093), se tiene que el 45,0% de la población, se encuentra en situación de

desplazamiento. Lo cual indica, que los hallazgos del estudio, son un reflejo de la realidad que vive el municipio.

Conclusiones

El comercio informal en el municipio de Sincelejo, se ha convertido en una problemática a lo largo de los años, la cual se ha dispuesto a resolver en las administraciones de turno mas ninguno de estos esfuerzos ha sido suficiente. Este comercio, se concentra en áreas donde tiene mayor opción de ventas, en el centro o relativamente cercanos a este como lo es la Av. Ocala, la Calle Ford y el mismo Centro Histórico. En este último, se encuentra el mayor punto de agrupación de las ventas informales, más específicamente las de tipo estacionarias. El comportamiento de estos negocios, en el mercado que se ha creado, no es diferente al que tienen las empresas en un mercado competitivo.

En estas estructuras donde el mercado es de competencia, hay una demanda y una oferta de productos fragmentadas, donde, el precio es una variable exógena, existe fácil acceso a la información y hay libre movilidad empresarial. Además, los dueños de los negocios administran a su manera de ver más eficiente los factores productivos que posee el establecimiento. Por tener un comportamiento similar a un mercado competitivo, ante cambios en las preferencias de los consumidores, y, por ende, una disminución de la demanda por algunos productos, algunas firmas se retiran, quedando establecidas, en su mayoría, establecimientos que ofrecen productos no correspondientes a una temporada específica, sino que pueden ser vendidos con regularidad durante todo el año. Se hace necesario aclarar, que tanto los dueños, como los empleados de cada firma, aunque en ocasiones son diferentes, comparten características socioeconómicas similares. Un puesto promedio en el espacio público tiende a trabajar jornada continua de 10 horas por día (7:30 am a 5:30 pm), y 6 días a la semana; considera las ganancias como la diferencia entre el capital financiero que invierte a diario destinados a materia prima e insumos y los ingresos por venta, sin tener en cuenta variables como su fuerza de trabajo. El promedio por mes de esta diferencia es CO\$758.920,118, cifra superior al salario mínimo, lo cual, para ellos, aunque no es suficiente para gozar de una vida “digna”, les alcanza para subsistir. Por sus pocas ganancias alegan no estar en capacidad de acceder al régimen contributivo de salud ni a pensión, por lo cual es un tema preocupante ya que el 40,0% de ellos son mayores

de 52 años, lo cual indica que están acercándose a la tercera edad y al no contar con otro tipo de ingresos, ellos deciden permanecer laborando en esta actividad. Además de esto, cabe resaltar que el 47,0% de la población encuestada ha sido víctima de desplazamiento forzado.

A pesar que los bajos niveles de empleabilidad formal en el municipio y la existencia de un ambiente social afectado con problemas como el desplazamiento, creen condiciones que conduzcan a las personas a ser parte del comercio informal como opción de trabajo, debe al igual, haber condiciones económicas que les permitan desempeñarse a los informales como empresas en un mercado de tipo competitivo. Para hacerle frente a la ocupación del espacio público por parte del comercio informal, las administraciones locales han intentado diferentes estrategias para dar solución a la problemática, sin lograrlo; en particular, se han enfocado en aspectos sociales que les competen a los comerciantes informales, dejando de lado variables que pueden explicar desde otra perspectiva las causas de este fenómeno. Este estudio demuestra la influencia de variables económicas internas y externas en las unidades productivas analizadas. Así mismo aclara la necesidad de desarrollar sus actividades en la zona. De esta manera, se obtiene información que permite a las administraciones tener mayor claridad acerca de las razones que conllevan al comercio informal a ubicarse en el CH. Al momento de unificar las causas económicas y sociales se obtiene información integral que constituiría un insumo para cualquier estrategia de solución que se pretenda implementar.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, R. A. (2002). *La región y su análisis: teorías para su estudio*. Nueva Época, vol. 1, núm. 28.
- Alcaldía de Sincelejo. (2016). *Plan de Desarrollo de Sincelejo 2016 - 2019 "Ciudad con Visión"*. Sincelejo: Alcaldía de Sincelejo.
- Ballut, G. (2013). *Análisis espacio-temporal del precio del suelo residencial, comercial y su relación con la urbanización de Sincelejo durante el periodo 2000-2011*. Montería, Colombia: Tesis de Maestría. Colombia. Universidad de Córdoba, Facultad de Ciencias Básicas e Ingenierías, Departamento de Geografía.
- Castillo, B. (2009). *Lucha y apropiación del espacio público por la economía informal, en el centro de la ciudad de Montería*. Córdoba, Colombia.
- Coase, R. (1960). The Problem of Social Cost. *Journal of Laws and Economics* , 1 - 44.

- Cuevas, H. (1995). *Introducción a la Economía*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- De Soto, H. (1984). *Breve Descripción de los Estudios sobre Informalidad*.
- De Soto, H. (1987). *El Otro Sendero: La Revolución Informal, Libertad y Democracia*. Lima.
- Defensoría del Pueblo. (2001). *Espacio Público*. Bogotá: Cámara de Comercio.
- Departamento Nacional de Estadísticas DANE. (2016). *Medición del Empleo Informal y Seguridad Social*. Bogotá: DANE.
- Egusquiza, T. (2000). *Reubicación de la venta ambulante, experiencias con éxito para la recuperación del espacio público*. Lima: ONU.
- Fields, G. (1987). Rural Urban Migration, *Urban Unemployment and Underemployment. Journal, of Development Economics*.
- Galárraga, A. T. (2010). *Análisis de las características generales del sector informal en el Ecuador, segmento de pequeños comercios*. Quito: FLACSO.
- Galeano, S. M., & Beltrán, A. B. (2008). *Ciudad, informalidad y políticas públicas: Una reflexión desde la sociología de lo cotidiano**. *CUADERNOS DE VIVIENDA Y URBANISMO*. Vol. 1, No. 2, 2008: 280 - 297, 18.
- Giraldo Henao, R. (2011). *Estadística Espacial*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Giraldo, I. F. (1999). *Ciudad y Crisis: ¿Hacia un nuevo paradigma?*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Gómez, G., & Herazo, O. (2012). *Los vendedores callejeros en Sincelejo: un análisis socioeconómico*. Sincelejo, Colombia: Corporación universitaria del Caribe -CECAR-.
- González, J. A., & Prieto, J. L. (2009). *Espacio, Distancia y Localización: Hacia la Nueva Economía Geográfica. Aspectos Territoriales del desarrollo: Presente y Futuro* - ICE.
- Harris, & Todaro. (1970). Migración, el desempleo y el desarrollo. *American Economic Review*.
- Loayza, N. (1997). *Causas y consecuencias de la Informalidad en Perú*. Lima: Banco Mundial.
- McDonald, J. F. (2007). William Alonso, Richard Muth, Resources for the Future, and the Founding of Urban Economics. *Journal of History of Economic Thought*.

- Nourse, H. o. (1969). *Economía regional*. Barcelona-España: Oikos-tau, s.a .
- Núñez, A., & Gómez, C. (2008). Controversia y debate sobre el sector informal. *Análisis Económico*, Nume 54, vol XXIII, 131-154.
- Perilla, L., & Forero, M. (2005). *Estado del arte sobre Espacio Público, vendedores y vendedoras informales*. Bogotá, D.C: Universidad Nacional de Colombia-Fondo local de desarrollo localidad de Teusaquillo.
- Presidencia de la República. (1998). DECRETO 1504, *Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial*. Bogotá: Constitución Política.
- Robledo Acosta, A., Solarte Álvarez, A., Echeverry Gómez, D., Cruz Rendón, M., Gómez Guerrero, L., Tirado Lamos, A., & Caicedo Atehortua, S. (2015). *Caracterización sociodemográfica de los vendedores ambulantes de la zona céntrica de Santiago de Cali*. Santiago de Cali: Universidad de ICESI.
- Rocha, R., Sánchez, F., & García, L. (2009). *Ventas callejeras y espacio público: efectos sobre el comercio de Bogotá*. *Desarrollo y sociedad*, 245.
- Rosales, L. (2008). *Reseña sobre la economía informal y su organización en América Latina*. Global Labour Institute.
- Sampieri, R. H., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. DE CV. México D.F.
- Samuelson, & N. (2004). *Economics an Introductory Analysis*. Mc Graw Hill.
- Samuelson, P. (1954). The Pure Theory of Public Expenditures. En P. Samuelson, *The Pure Theory of Public Expenditures* (pág. 36). Review of Economics and Statistics.
- Santamaría Camallonga, J. (2013). *Centros Históricos: Análisis Y Perspectivas Desde La Geografía*. Alicante, España. Universidad de Alicante .
- Stiglitz, J. E. (2000). *Economics of the Public Sector; 3rd edition*. Antoni Bosch editor.
- Varian, H. R. (2006). *Microeconomía Intermedia, Séptima edición*. California: Antoni Bosch Editores.
- Vidal Vidales, A. C., & Martínez Rivera, J. C. (2012). *Metodología para la recuperación de espacios públicos*. San Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador.

CAPÍTULO IV

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO LA PERSPECTIVA DE LA COMPLEJIDAD EN LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA, SEDE BOGOTÁ.

Adriana Figueroa Valencia

Magister en Gestión de las Organizaciones, Especialista en Multimedia para la Docencia, Administradora de Empresas. Miembro de la Alianza de Investigadores Internacional ALININ
adrifiva0127@hotmail.com.

Manuel Uribe Camacho

Magister en Gestión de las Organizaciones, Especialista en Multimedia para la Docencia, Administrador de Empresas. Miembro de la Alianza de Investigadores Internacional ALININ manurca03@hotmail.com.

Resumen

El propósito de la investigación se orientó a responder la pregunta: ¿Cómo la Complejidad incide en la Gestión del Talento Humano de los empleados Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) Sede Bogotá? A partir de este propósito se generó como objetivo general, determinar la incidencia de la complejidad en la gestión del talento humano en la UCC, sede Bogotá, desde el estudio realizado por la ARL, en el año 2013, para el mejoramiento de su calidad de vida laboral. Para ello, se plantearon los objetivos específicos de la investigación, iniciando por reconocer los sustentos del departamento de gestión humana para lograr la calidad de vida laboral en los empleados de la Universidad; analizar los resultados del estudio realizado por la ARL Colmena en el año 2013, bajo la perspectiva de la complejidad. Seguidamente, se procedió a generar una propuesta que permita la apropiación de las políticas del departamento de gestión humana en los empleados de la Universidad y crear estrategias que permitan mejorar la calidad de vida de los empleados. Es así como se analizan las variables: estilo de liderazgo y dirección - trabajo en equipo, relaciones sociales y comunicación, realización personal, autonomía – control sobre el trabajo, reconocimiento de aportes, condiciones de trabajo, retribución, participación en el cambio, claridad del rol y capacitación, así como desarrollo. Los resultados permitieron concluir que cada una de las variables analizadas están directamente relacionadas con el quehacer de los empleados de la Universidad estos tienen una percepción positiva acerca de la misma; es así como sobresale la variable reconocimiento de aportes, como la mejor puntuada. Así mismo, se ha encontrado que, desde el departamento de gestión humana de esta casa de estudios universitarios, se gestan acciones y actividades permanentes, tendientes a lograr la calidad de vida laboral en sus empleados.

Palabras clave: Gestión del talento humano, complejidad, calidad de vida laboral, condiciones de trabajo.

HUMAN TALENT MANAGEMENT UNDER THE PERSPECTIVE OF COMPLEXITY AT COLOMBIA UNIVERSITY COOPERATIVE, SEDE BOGOTÁ.

INDICE PORTADA

Abstract

The purpose of the investigation was oriented to answer the question: How does Complexity affect the Human Talent Management of the employees of Cooperative University of Colombia (UCC) - Bogota? Based on this purpose, the general objective was to determine the incidence of complexity in the management of human talent in the UCC, Bogota, from the study carried out by the ARL, in 2013, for the improvement of its Laboral life quality. To this end, the specific objectives of the research were set out, starting by recognizing the livelihoods of the human management department in order to achieve the quality of working life of the University's employees; analyze the results of the study carried out by the ARL Colmena in 2013, under the perspective of complexity. Then, we proceeded to generate a proposal that allows the appropriation of the policies of the human management department in the employees of the University and create strategies to improve the quality of life of the employees. This is how the variables are analyzed: leadership style and direction - teamwork, social relations and communication, personal fulfillment, autonomy - control over work, recognition of contributions, working conditions, retribution, participation in the change, clarity of the role and training and development. The results allowed to conclude that each of the variables analyzed are directly related to the work of the employees of the University and they have a positive perception about it; this is how the variable recognition of contributions stands out, as the best score. Likewise, it has been found that from the human management department of this house of university studies, actions and permanent activities are gestated, tending to achieve the quality of working life in its employees.

Keyword: Management of human talent, Complexity, Quality of working life, Working conditions.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

La gestión del talento humano desde la perspectiva de la complejidad en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, a partir del estudio de los resultados del informe de clima organizacional que realiza la ARL Colmena en el año 2013; tiene como uno de sus objetivos, conocer la percepción de los empleados en cuanto a las diferentes variables que se analizan. Por consiguiente, conocer esta percepción, le permitirá a la Universidad, reforzar los aspectos bien evaluados y generar estrategias para los que requieren una mejora continua dentro de la organización.

Actualmente, en el mundo empresarial las fronteras se han abierto al comercio global; donde las organizaciones permanentemente se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, esto ha llevado a que las personas sean eficientes, creativos, dinámicos, capaces de innovar para lograr la competitividad y permanencia de la misma en el mercado.

El talento humano posee muchas competencias que debe desarrollar en virtud de realizar con éxito las actividades laborales, en función del logro de los objetivos previamente establecidos por la organización; esto implica autoevaluarse para conocerse, de esta manera comprender a los demás, para que exista una interacción mutua, con el fin de reflejar armonía y satisfacción personal dirigido al logro de sus metas personales; esto lleva que la relación entre empresa - empleado sea equilibrada (Chirinos & Ramos 2014).

En tal sentido, se evidencian avances tecnológicos, ciencias del conocimiento y cambios que ocurren a cada momento. Por ello, es necesario estar preparado para vivir y desempeñarse de la mejor manera, en relación con los cambios emergentes debido a la globalización y expansión acelerada de la información y la evolución del conocimiento existente hoy día en las empresas, por lo cual es requerimiento esencial aceptar que el mundo es diferente, y que lo conforman: las nuevas tecnologías de la información, la comunicación, los materiales, los jóvenes, los adultos y entre otros los métodos del aprendizaje y las ciencias del conocimiento.

En este sentido, las organizaciones no pueden ser ajenas a los avances y transformaciones del entorno, debido a que los cambios vertiginosos e inesperados de orden social, político, tecnológico, económico y cultural, inciden en el desarrollo de sus actividades productivas; en tal sentido, el talento humano como factor social mantiene un intenso proceso de renovación, cuyos elementos transformadores presentes en el proceso de modernización del mismo, influyen considerablemente en la convivencia, relaciones interpersonales y la participación de actividades, así también en el ambiente organizacional de empresa, por lo cual es necesario contar con elementos, así como personal debidamente capacitados y motivados para desempeñar cada una de las actividades laborales. Por esta razón, los integrantes de la empresa, deben sentirse plenos y satisfechos con las actividades que desempeña dentro de la misma y con sus condiciones laborales; es por esto, que se hace necesario conocer la percepción de cada uno de ellos, de tal modo realizar la medición del clima organizacional.

Atendiendo a estas consideraciones, y con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, se aúnan los esfuerzos de todo el talento humano con que cuenta la Universidad Cooperativa de Colombia – sede Bogotá, quienes perciben de manera positiva el clima

organizacional, lo cual resulta favorable para desarrollar esta investigación y alcanzar los resultados esperados, tal como fueron planteados en los objetivos del presente estudio.

Área problemática de la investigación

Conviene iniciar la exploración problemática del fenómeno que se estudia teniendo presente la pregunta que orienta a esta investigación, la cual se plantea en función de: ¿cómo la complejidad incide en la gestión del talento humano de los empleados Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá?

En este sentido, abordar la problemática de la gestión del talento humano de los empleados Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, desde la complejidad, implica el entendimiento del clima laboral y el comportamiento de sus empleados. Con base a esta premisa, es pertinente iniciar esta investigación desde el contexto universitario antes referido, en virtud de que se trata de una institución preocupada por los actores que la conforman, por lo que redefine las políticas de gestión del talento humano, y crea la dirección nacional de gestión humana, con coordinaciones de esta unidad en cada una de las sedes; de tal forma, que se logre un ambiente armónico entre los actores universitarios por consiguiente el cumplimiento de las actividades laborales.

De lo antes expuesto se deriva que, la dirección de gestión humana de la Universidad Cooperativa de Colombia, es una unidad de apoyo adscrita a la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional. Está organizada de tal manera que cubra todos los procesos relacionados con el talento humano de la institución, desde su ingreso hasta su desvinculación. Su principal objetivo es mantener un clima organizacional óptimo, que permita lograr el desarrollo integral de sus empleados y profesores, acorde con el plan estratégico de la universidad, lo que contribuirá que la misma se consolide como referente de alto impacto organizacional en el mundo. De allí que, el modelo propuesto por la dirección de gestión humana, se puede asimilar con un modelo psicossociológico, en el cual lo que prima es conseguir de las personas un comportamiento que se considere deseable. Por ello, la relación que se establece es de un dominio de guante blanco, disimulado, que aparentemente no se nota, porque se intenta que, mediante una especial habilidad para presentar las cosas, los objetivos, las metas de la empresa, el trabajador realice con gusto su tarea. (Gómez Fernández. 1999:104). Para este mismo autor, en este modelo de gestión empresarial, todos

los elementos con los que se cuenta, se consideran medios para conseguir un atractivo en lo que se presenta, orientado a conducir a la eficacia como fin. Por tanto, la motivación es un instrumento útil al servicio de la atracción que permite responder a las preguntas de cómo y con quién se hacen las cosas, de esta manera, se garantiza contar con personas funcionales en las que se deposita una confianza operativa funcional. (Gómez Fernández. 1999:104-105).

Es importante que las políticas y toda la información relacionada con la gestión del talento humano en la universidad, se difundan de manera efectiva, ya que es un proceso lento que genera el desconocimiento por parte de sus empleados. De hecho, los sistemas de comunicación no son los más expeditos y la reglamentación es abundante; a pesar de que esta información se sube a la página web institucional, no se evidencia claridad en la comunicación entre la comunidad académica y la Institución.

A partir de los planteamientos formulados que definen la realidad y que constituyen el problema de investigación, es pertinente declarar el alcance de la misma mediante el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la complejidad en la Gestión del Talento Humano en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, desde el estudio realizado por la ARL, en el año 2013, para el mejoramiento de su calidad de vida laboral.

En tal sentido, se justifica esta investigación ya que su importancia radica en reconocer el aporte teórico y práctico de la misma. En primer lugar, hay que significar el valor teórico iniciando por el sustento que brinda la complejidad aunada al talento humano; se trata de una visión que aplicada inteligentemente a la solución de problemas de tipo antropológico, es realmente efectiva, si se aplica positivamente y con la sana intención de solucionar situaciones que afectan las normales relaciones entre la universidad y sus empleados.

Así mismo, desde el punto de vista teórico, la toma de decisiones es importante para el restablecimiento de un clima laboral positivo, que fomente el sentido de pertenencia en los empleados, el mejoramiento de la calidad de vida laboral, eliminando los elementos que generan controversias entre la institución y los empleados, y permitiendo un adecuado desempeño y desarrollo de las actividades propias de la Universidad. Finalmente, se destaca que la presente investigación contribuye al desarrollo de la ciencia mediante la

generación de conocimiento científico en relación a la gestión del talento humano, a partir de la visión compleja que implica dicho proceso.

En segundo lugar, la relevancia práctica de la investigación está orientada a entender el clima organizacional desde la complejidad en la Universidad Cooperativa de Colombia, donde se parte de la naturaleza propia del ser humano, que trabaja la mayor parte de la vida, pues requiere sobrevivir y a la vez ser parte de una vida social; es así como, dentro de las políticas de administración de la gestión de talento humano en las organizaciones, el desarrollo de cualquier tipo de trabajo vela siempre por el bienestar de sus empleados. De allí que, se busca que los resultados del estudio constituyan un aporte para fortalecer las políticas institucionales en materia de su relación con los empleados que la conforman.

Por esta razón, la investigación ofrece diferentes dinámicas para lograrlo estos procesos de gestión, entre los que se encuentran la aplicación de teorías motivacionales, liderazgos participativos, calidad de vida en el trabajo, manejo de comunicación asertiva y propender siempre por un buen clima organizacional. Este valor práctico, se soporta en la concepción del clima organizacional definido por Campbell et al (como se citó en M. Chiang, MJ. Martín y A. Núñez. 2010) “un conjunto de atributos específicos de una organización en particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno”. (M. Chiang, MJ. Martín y A. Núñez. 2010:33). Así mismo, se precisa por Chiavenato y Colbs (como se citó en Edel, R. García, A y Guzmán, F. 2007) como “una cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento”. (Edel, R. García, A y Guzmán. 2007. 17)

Visión teórica del estudio

La complejidad en la gestión del talento humano es una temática que involucra diferentes enfoques o teorías, que a continuación se describen; éstas permiten una mejor comprensión de los postulados que plantean los diversos autores, con la intención de poner en práctica ese conocimiento y lograr el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los empleados de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá.

Complejidad

La complejidad es un incierto, donde no se puede profetizar lo que sucede, es por esto

que toda organización dispone de espacios que permitan explorar la creatividad y aunque se carezca de la capacidad de predecir eventos exclusivos, se debe conservar la capacidad de decisión.

Según Krupatini (2011), la complejidad es una forma de abordar la realidad, una manera de ver y entender el mundo. No es la realidad, sino una forma de aproximarse y conocerla lo que consideramos útil para ser más efectivos. La complejidad es un abordaje epistemológico y no ontológico, una manera de aproximarnos a los fenómenos. Krupatini. (2011:33)

Por otra parte, al hablar de complejidad, es importante no confundir con el enfoque de sistemas, y aunque pueden ser complementarios, los epítetos utilizados en cada tema, tienen un significado diferente, lo que no quiere decir que no se apoyen mutuamente. Según Maldonado (2012), cuando se habla de complejidad en general, existe igualmente la tendencia a confundirla indiscriminadamente con el pensamiento sistémico. Una razón sólida para esta confusión consiste en el hecho de que las ciencias de la complejidad y el pensamiento sistémico comparten buena parte de su vocabulario: sistemas, sinergia, redes, nodos, el todo es mayor que la suma de las partes, centralización/descentralización, entre otras. Maldonado (2012:12)

Mientras que para Morín (como se citó en Houssaye 2003), la complejidad es un fenómeno cuantitativo, a primera vista, una cantidad de interacciones extremas e interferencias entre un número muy grande de unidades. (Houssaye 2003:52).

En este sentido, conviene pensar en la relación entre la gestión del talento humano y la complejidad en las organizaciones, las cuales son manejadas por una de las más significativas y destacadas Unidades Estratégicas de Negocios (UEN): el Departamento de Talento o Gestión Humana; pues dada su gran importancia, fundamentalmente en las empresas educativas, donde se profesionaliza el talento humano al servicio de organizaciones sociales, estas deben contribuir al mejoramiento del nivel de vida de las personas y debe ser el lugar ideal para implementarla, ponerla en práctica y ser emulada por los futuros profesionales, enfatizando en el excelente manejo de un clima organizacional y buenas relaciones laborales, ya que éste es el termómetro que mide el bienestar de los empleados y de las organizaciones.

En la Universidad Cooperativa de Colombia ya se cuenta con esta dependencia, direccionada a nivel nacional con representación en cada una de las sedes. Entre sus compromisos está lograr calidad de vida laboral de los empleados, mediante la aplicación de políticas para la gestión del talento humano. Se justifica la propuesta de un nuevo enfoque desde el punto de vista de la complejidad, de forma tal que permita fortalecer los puntos emergentes que en materia de estos nuevos conocimientos se adapten y apliquen por los profesionales del talento humano.

Motivación y motivadores

A continuación, es pertinente abordar la motivación como un elemento esencial de la gestión del talento humano, entendiendo que motivar, es hacer que la gente, ya sea en forma individual o conjunta, realice una o varias acciones para el logro de los objetivos propuestos. Esta puede presentarse en forma personal, familiar, profesional o laboralmente y es aquí cuando una organización debe proveer todos los elementos necesarios para que los empleados se sientan plenamente satisfechos e identificados para dar lo mejor de sí.

Precisa reconocer que, la motivación en las personas se basa en las necesidades humanas, que son el estado en el que se siente la privación de algunos satisfactores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación) ya sean conscientes o inconscientemente experimentadas.

Refiere al respecto Koontz, (1998), que las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como lo son los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus, la asociación con los demás, el afecto, la generosidad, la realización y la afirmación personal. Koontz (1998. 500-501).

Por consiguiente, las personas que trabajan en una organización pueden desempeñar roles iguales, sin embargo, son diferentes entre ellas, en cuanto a sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad, habilidad o capacidad y en cuanto a su manera de sentir satisfacción o insatisfacción laboral. Estos aspectos, varían entre los individuos, como consecuencia de la influencia de factores externos como la familia, la educación, las

asociaciones, las creencias y los valores. Su influencia constituye la base de la percepción del ambiente de trabajo que guía la actitud favorable o desfavorable de los empleados hacia su desempeño. En este sentido, es importante para la gerencia organizacional, conocer las actitudes de los empleados en función de su trabajo y de la organización. La calidad de vida laboral, constituye uno de los retos más importantes dentro de las organizaciones debido a que ésta es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de organización, por lo cual es fundamental mantener un alto índice motivacional en los empleados (Meriño, Chirinos, Donawa & Martínez 2018).

Complejidad de la motivación

No se puede apartar el tema de la complejidad con el de la motivación, pues las formas de motivación para unos pueden ser diferentes a las de otros; para Koontz (1998) las motivaciones de un individuo pueden ser sumamente complejas, y en ocasiones hasta contradictorias. A un individuo puede motivarlo el deseo de obtener bienes y servicios materiales (comestibles, una casa mejor, un nuevo automóvil, un viaje) deseos que sin embargo pueden ser complejos y contradictorios (¿qué comprar: una casa o un auto?).

Al mismo tiempo un individuo puede desear autoestima, estatus, una sensación de realización o relajamiento (¿quién no se ha visto en dificultades por la necesidad de dedicarle tiempo al trabajo cuando se preferiría mejor jugar golf o ir al cine?). Koontz (1998:502). Adicionalmente, lo que motiva a una persona no necesariamente tiene que motivar a otra, porque los deseos y anhelos son muy diferentes entre los seres humanos. Es esta diversidad lo que complejiza la gestión del talento humano en las organizaciones universitarias, por consiguiente, es necesario adoptar formas de pensamientos y modelos complejos que permitan dar respuesta a los intereses individuales y colectivos dentro de las instituciones; de esta manera, es posible garantizar la calidad de vida del recurso humano con el que se cuenta.

Gestión del Talento Humano (GTH)

A lo largo de la historia, y desde el área de la empresa donde se coordina, la han denominado de diferentes formas, como son; gestión del recurso humano, gerencia del personal, gestión humana o la más conocida actualmente que es gestión del talento

humano; pero independiente de su denominación, siempre coinciden en el buen trato que se le debe dar a las personas dentro de una organización. Según la visión de Rojas, Chirinos & Garcés (2017), indican que las personas conforman el elemento más influyente en todas las organizaciones, son las encargadas de diseñar objetivos y estrategias, crean las innovaciones y desarrollan las actividades por las cuales una empresa logra la consolidación en el mercado. Chiavenato (2002:5), define la GTH como un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, depende de aspectos como la cultura y estructura organizacional, características del contexto, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y procesos internos, entre otros.

El proceso de gestión del talento humano está conformado por una serie de subprocesos o subsistemas, los cuales se interrelacionan para el buen desempeño de toda la organización y, por lo tanto, cualquier cambio que se produzca en alguno de ellos influirá sobre los demás, lo cual provocará adaptaciones y ajustes en todo el sistema; estos son: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas. Este proceso depende en gran medida de la situación de la empresa, factores ambientales, organizacionales, tecnológicos, humanos, entre otros; razón por la cual no existe un orden específico para el desarrollo de los subsistemas, esto sólo dependerá de la necesidad que exista por parte de la empresa para la utilización del personal.

Es así como la GTH debe planearse estratégicamente, ya que involucra el conjunto de decisiones y acciones directivas en la organización, de manera tal que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, con la aplicación del proceso administrativo y la interacción con el entorno. Es por ello que en el mundo globalizado y en la sociedad del conocimiento, los trabajadores mejor evaluados, son los que logran detectar las falencias de una empresa, y así poder elaborar soluciones para superar los problemas incrementando la productividad (Chirinos, Meriño, Martínez & Pérez 2016).

Dimensiones sociales de la gestión del talento humano

La dimensión social, definida por Pardo & Arteaga, (2001) constituye la esencia de las relaciones que se establecen al interior de la organización, brindándole al individuo la posibilidad de proyección, avance o desarrollo; en esta dirección se plantea una serie de necesidades a las cuales corresponde que el medio o entidad les proporcione respuesta.

Precisa definir cada una de las dimensiones sociales básicas de la gestión de talento humano; al respecto, se toma como referencia a Pardo & Arteaga (2001):

Primera dimensión social: desarrollo del talento humano. Cuando se habla sobre el desarrollo del talento humano, se hace, ante todo, un reconocimiento a la capacidad que tiene cada individuo para ascender a negociaciones y puntos de consenso, resignificando constantemente la vida personal y social.

Segunda dimensión social: formación y capacitación organizacional. Se aborda el desarrollo del talento humano desde una concepción integral; por tanto, el proceso de capacitación ha sido diseñado de tal manera que posibilite la continuidad y proyección en la formación del ser como un continuo dinámico e inacabado.

Tercera dimensión social: medio ambiente socio-laboral, el cual está fundamentado en el desarrollo de las pautas esenciales que le permiten al individuo su interacción con los demás y las relaciones con su entorno, tanto físico como social e intelectual.

Por lo antes expuesto, se deriva que en la integralidad con la que debe contar cualquier organización, es importante dar una mirada sistémica a todo lo relacionado con la gestión del talento humano; el cual innegablemente debe ser exhaustivo. Es esta integralidad lo que complejiza el proceso de gestión, por lo tanto, conviene pensar de forma compleja con la intención de brindar un mejor clima organizacional y, por ende, el desarrollo de la organización.

En tal sentido, según los planteamientos de Rojas, Alaña & Garcés. (2017), es pertinente resaltar que una empresa ética es competitiva porque cumple con su razón de ser, esto no la lleva a perder cliente por el contrario los aumenta, sus gerentes y empleados se ponen de acuerdo para construir y mantener un ambiente sano, respetan el Código de Ética, no negocian como operadoras corruptas, se unen a otras organizaciones honestas para defender las reglas del juego equitativas en los mercados, producto de adoptar comportamientos formados a través del desarrollo laboral. Con respecto a lo antes planteado, se hace necesario el desarrollo de estrategias para el desarrollo laboral de todo el personal basado en principios y valores éticos que fomenten un comportamiento donde se generen ventajas y se ganen oportunidades, sin incurrir en procedimientos incorrectos,

ilegales o deshonestos.

Por su parte Etkin (2000), sostiene que las organizaciones se hacen fuertes, forman ventajas competitivas de alta confiabilidad, ya que las decisiones de sus gerentes y demás miembros se apoyan en los principios y valores éticos operan en el plano de lo legítimo, lo honesto y lo socialmente aceptable, sus productos y/o servicios son de alta calidad permitiéndole aprovechar oportunidades más provechosas, dando mayores beneficios a la empresa, convirtiéndolas en organizaciones vitales o responsables.

Método

El enfoque y metodología general de la investigación, gestión del talento humano perspectiva de la complejidad, desarrollado en la Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Bogotá, a partir de los resultados del informe de clima organizacional, se fundamenta en la investigación cuantitativa, porque permite plantear la pregunta de investigación:

¿Cómo la complejidad incide en la gestión del talento humano de los empleados Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá?, y esto hace posible la revisión y desarrollo del marco metodológico.

Por otra parte, a partir de esta metodología es posible visualizar el alcance del estudio que corresponde a determinar la incidencia de la complejidad en la gestión del talento humano en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, considerando las siguientes variables: estilo de liderazgo y dirección; trabajo en equipo – relaciones sociales y comunicación; realización personal; autonomía – control sobre el trabajo; reconocimiento de aportes; condiciones de trabajo; retribución; participación en el cambio; claridad del rol, y capacitación y desarrollo. El diseño de la investigación que se aplica es “no experimental”, dado que no es posible manipular las variables del estudio y se basa en la observación directa del fenómeno de gestión del talento humano tal y como se presenta en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, porque indaga la incidencia de las variables en estudio y se centra en la recolección de los datos que permitan describir la realidad. Al ser descriptivo, se reconocen las variables que utiliza el Departamento de Gestión Humana de la Universidad Cooperativa de Colombia, que se determina en la calidad de vida laboral de los empleados

y esto mide el estudio del clima laboral.

Participantes de la investigación

El estudio realizado por la ARL colmena en la Universidad Cooperativa de Colombia de la Sede Bogotá, toma como referencia a los colaboradores de esta institución (administrativos y profesores). La población que se tiene en cuenta en el presente estudio está conformada por 730 de los 900 colaboradores; y se complementa la información recolectada mediante la aplicación de un cuestionario por parte de los autores de la presente investigación a 15 colaboradores de la misma institución. Por otra parte, conviene destacar que la información recopilada fue suministrada por el Departamento de Gestión Humana, en relación a cada uno de los procesos de los niveles I-II-III que se trabajan desde esta unidad de la institución, compilado por la ARL Colmena (2013). El presente documento se desarrolló con base en esta información y lo recolectado tanto por algunos empleados de este departamento a nivel nacional, como con la información que se sustrajo de la página web.

Análisis y discusión de la información

El estudio de los resultados del informe de clima organizacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, lo realiza la ARL Colmena en el año 2013, y arrojó los siguientes resultados:

Tabla 1. Estudio de Clima organizacional, Sede Bogotá

VARIABLES	RESULTADO
Condiciones de trabajo	67.8%
Autonomía y control sobre el trabajo	57.3%
Claridad del rol	74.0%
Capacitación y desarrollo	68.2%
Estilo de liderazgo y dirección	73.3%
Reconocimiento de aportes	86.3%
Retribución	71.5%

Fuente: ARL Colmena 2013.

La variable mejor calificada es “reconocimiento de aportes” con 86.3%, lo que demuestra que, en la universidad, los empleados son escuchados y se tienen en cuenta para los procesos; mientras que la variable “autonomía y control sobre el trabajo” puntúa de manera inferior con 57.3%; es entendible esta situación en cuanto a que la Universidad es direccionada por las directrices a nivel nacional.

Por otra parte, el cuestionario aplicado a los empleados de la Sede Bogotá, en el desarrollo de la investigación “Gestión del Talento Humano Bajo La Perspectiva de la Complejidad en la Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Bogotá”, se realizó en el 2014, y arrojó los siguientes resultados:

Tabla 2. Gestión del Talento Humano Bajo La Perspectiva de la Complejidad en la Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Bogotá

VARIABLES	RESULTADO
1. Como mide las condiciones adecuadas para realizar su trabajo en términos de ventilación, iluminación, ruido y comodidad del puesto de trabajo.	53%
2. De qué manera su trabajo ayuda a adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.	93%
3. Cómo califica usted el manejo de la información	40%
4. Las capacitaciones responden a las necesidades de formación del trabajador	33%
5. Los empleados perciben que la gestión que realiza el jefe está orientada a la planificación del trabajo, la solución de los problemas y los resultados.	87%
6. El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es positivo	93%
7. La institución cuida el bienestar de los trabajadores y considera el desempeño del trabajador	60%

Fuente: UCC 2014

Las variables mejor calificadas con un 93%, corresponden al trabajo que desarrollan los colaboradores de la institución, lo que permite aplicar y desarrollar los conocimientos y habilidades que cada uno de ellos poseen; igualmente se sienten orgullosos por estar vinculados a la institución, lo que genera sentido de pertenencia. Se encuentran variables por mejorar como son el manejo de la información y capacitaciones; las cuales puntuaron

con 40% y 33%, respectivamente. A continuación, se observa en el análisis de correlación, lo siguiente:

Tabla 3. Análisis de correlación

ARL			UCC		
1	67.8		1	53	
2	57.3		2	93	
3	74		3	40	
4	68.2		4	33	
5	73.3		5	87	
6	86.3		6	93	
7	71.5		7	60	
	Columna 1	Columna 2		Columna 1	Columna 2
Columna 1	1		Columna 1	1	
Columna 2	0.60658514	1	Columna 2	0.20663443	1
	6			9	

Fuente: elaboración propia (2018)

Por lo anterior, se concluye que la información de mayor confiabilidad, es la suministrada por la ARL Colmena, arrojada en el estudio de los resultados del informe de clima organizacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, realizado en el año 2013; sin embargo, el nivel de confiabilidad, de acuerdo a la estadística no debe ser inferior al 80%.

Propuesta de gestión del talento humano

La gestión del talento humano en las organizaciones, permite que sus empleados, logren los objetivos institucionales, generalmente basados en esta buena gestión; de allí que, en la universidad cada día se preocupen porque el clima organizacional sea el más favorable. En este orden de ideas, la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, no es ajena a estas necesidades y es por esto que permanentemente vela porque sus empleados se sientan satisfechos dentro de la misma, promoviendo programas de bienestar e incentivos a la labor que cada uno de ellos desempeña, valorando a los colaboradores no sólo como “empleados”, sino como “personas” que siempre serán lo más importante para las organizaciones.

Es así, como se debe continuar con esta dinámica generando continuamente programas integrales que propendan por el bienestar no sólo propio sino también de sus familias; así

mismo, permanecer con la implementación del plan de beneficios “+juntos”; apoyar la capacitación permanente y el desarrollo de cada uno de ellos; involucrar a los empleados en cada una de las innovaciones organizacionales y comunicar siempre los cambios que se puedan presentar no sólo a nivel de éste departamento de gestión humana sino también de toda la universidad.

Así mismo, dados los resultados a nivel estadístico, es importante sugerir la realización de un nuevo estudio más profundo que permita mayor conocimiento por parte de todos los empleados de la Institución e involucre más variables relacionadas directamente con la gestión del talento humano.

Además, se debe evaluar ésta gestión teniendo en cuenta las dimensiones sociales de la gestión del talento humano, definidas por Pardo & Arteaga (2001), de la siguiente manera:

Primera dimensión social: Desarrollo del talento humano. Aspecto importante a tener en cuenta, dado que la universidad sí valora los empleados y reconoce sus capacidades profesionales y laborales.

Segunda dimensión social: Formación y capacitación organizacional. Se sugiere continuar con el plan de formación y capacitación no sólo para los profesores sino también para todos los empleados que integran la organización. Se debe, además, no solo capacitar en temáticas propias de una u otra profesión, sino capacitaciones que propendan por la formación integral de todos los empleados.

Tercera dimensión social: Medio ambiente socio-laboral. Los empleados como personas sociables, requieren vivir en un ambiente socio-laboral favorable, lo que permitirá su interacción con los demás y las relaciones con su entorno, tanto físico como social e intelectual.

Conclusión

La incidencia de la complejidad en la gestión del talento humano en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bogotá, desde el estudio realizado por la ARL, en el año 2013, y la aplicación del instrumento por parte de los autores, determina que cada una de las variables analizadas están directamente relacionadas con el quehacer de los empleados de la universidad y estos tienen una percepción positiva acerca de la misma; es así como

sobresale la variable reconocimiento de aportes, como la mejor puntuada.

Así mismo, se ha encontrado que, desde el Departamento de Gestión Humana, se gestan acciones y actividades permanentes, tendientes a lograr la calidad de vida laboral en los empleados de la Universidad. Aunado a ello, el análisis de los resultados del estudio realizado por la ARL Colmena en el año 2013, bajo la perspectiva de la complejidad, permitió conocer más a los empleados e involucrarlos en las gestiones propias de la institución.

Finalmente, se propone continuar implementando el Plan de beneficios “+Juntos”; apoyar la capacitación permanente y el desarrollo de cada uno de ellos; involucrar a los empleados en cada una de las innovaciones organizacionales y comunicar siempre los cambios que se puedan presentar no sólo a nivel de éste departamento de gestión humana sino también de toda la Universidad.

Referencias bibliográficas

- ARL Colmena (2013). *Informe de clima organizacional de la Universidad Cooperativa de Colombia*, sede Bogotá.
- Chiavenato Idalberto (2002). *Gestión del talento humano*. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Biblioteca Comillas. Madrid.
- Chirinos, Y., Martínez, C., Meriño, V. & Pérez, M. (2016). *Perfil del Emprendedor Sostenible en las PyMES*. En Moreno, Z. (Ed.) Memorias arbitradas II Congreso Internacional estudio en organizaciones públicas, privadas y sociales en América Latina y el Caribe. Licencia Creative Commons. (83- 95) Margarita, Venezuela. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0B9jGUEyihXBUNTZBRTlaTS02Vm8/view>
- Chirinos, Y. & Ramos L; (2014) *Capital Humano Factor potencial para el Emprendimiento Sostenible*. Impacto Científico Revista Arbitrada Núcleo LUZ – COL 9(2), pp. 206 – 306. Recuperado de: <https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/10/7-artc3adculo-yamaru-chirinos-y-col.pdf>
- Edel, R. García, A y Guzmán. (2007.) *Clima y compromiso organizacional*. Serie libros y manuales CIEA.
- Etkin, M. (2000). *Ética Gerencial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez, José M. (1999). *Recursos humanos*. Ediciones encuentro. Madrid.

- Houssaye, Jean. (2003). *Cuestiones pedagógicas*. Siglo XXI editores S.A. España.
- Koontz, H y Wehrich, H. *Administración una perspectiva global*. McGraw Hill. (1998). México.
- Krupatini, Sergio, (2011). *Y ahora qué hacemos ante la complejidad: un abordaje teórico práctico para la gestión de empresas y gobiernos en entornos turbulentos*. Ediciones Granica. Argentina.
- Maldonado Castañeda, Carlos E.; Alvarado Gamboa, Martha; Andrade Pérez, Eugenio. (2012). *Derivas de complejidad: fundamentos científicos y filosóficos*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia.
- Meriño, V., Chirinos, Y., Donawa Z. & Martínez, R. (2018). *Calidad de vida laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt*. En Meriño, V., Chirinos Y., Camejo. L., & Martínez, C. (Eds.) Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria III. (3). 02 – 25. Coro. Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés.
- Morín, (2002). *La cabeza bien puesta*. Ediciones nueva visión. Buenos Aires.
- Rojas, D., Chirinos, 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.
- Rojas, D., Alaña, Y. & Garcés G. (2017) *Componente ético como estrategia para el desarrollo laboral* En: Chirinos, Y. Pérez, C. Barrios & M. Martínez, C (Eds.), Universidad, Ciencia, Innovación y Sociedad: desde la perspectiva laboral I, (1), 11- 48. Barranquilla. Colombia. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Pardo P. y Arteaga P. (2001). *Gestión social del talento humano*. Lumen editorial. Argentina.

CAPÍTULO V

MATICES DE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE LA COMPLEJIDAD.

Nataliya Barbera Alvarado

Doctora en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional, Universidad. Universidad del Zulia.

Docente Investigadora de la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm Montería -Colombia. nataliyabarbera@unisinu.edu.co

Lesbia Coromoto Payares Loyo

Doctora en Ciencias Humanas, Universidad. Universidad del Zulia. Docente Investigadora Titular de la Universidad Politécnica Territorial “Alonso Gamero” (Jubilada). Venezuela. lesbiap@hotmail.com

Lyneth Haymara Camejo López

Doctora en Ciencias, mención Gerencia. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Docente Investigadora en la categoría de Asociado de la UPTAG. Venezuela. lynethc@gmail.com

Yamarú del Valle Chirinos Araque

Doctora en Gestión de la Innovación, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Investigadora Asociada categorizada por Colciencias. Docente- investigadora del grupo: GORAS. Universidad Católica Luis Amigó, Medellín - Colombia: yamaru.chirinosar@amigo.edu.co y urumay78@gmail.com ORCID ID. 0000-0003-0471-9859.

Resumen

El propósito de esta investigación se orientó a comprender la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad creciente. Se abordó teóricamente a partir de los postulados de López y García (2011) y Castellano (2006 y 2008) en materia de planificación; por otra parte, Boisier (2003 y 2004), Utria (2002) y Xercavins, y Otros (2005) como fundamento del desarrollo sostenible y; finalmente, Prigogine y Stengar (1997) aportan la visión de complejidad. Es un estudio de tipo documental, para lo cual se empleó la técnica análisis de contenidos, lo que permitió procesar los textos como unidad del estudio en referencia. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad valora el enriquecimiento multidimensional ante la naturaleza incierta, inestable y no lineal del proceso de planificación; por lo tanto, se enfoca en la dimensión humanística, en el espacio local y en la sostenibilidad. Se trata de una nueva visión que implica un abordaje interdisciplinario que hace posible la búsqueda de las estructuras que conectan los fenómenos dentro de la malla de relaciones con el contexto, a partir de la identificación de los nudos interdependientes de las partes de un sistema y éste a su vez con el contexto del cual forma parte. En resumen, es una planificación que direcciona la acción hacia un desarrollo sostenible ambientalmente no degradable, técnicamente apropiado, económicamente viable y socialmente aceptable.

Palabras Clave: Planificación, desarrollo sostenible, complejidad.

MATICES OF THE PLANNING OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT FROM THE COMPLEXITY

Abstract

The purpose of this investigation was oriented to understand the planning of sustainable development from the increasing complexity. It was approached theoretically from the postulates of López and García (2011) and Castellano (2006 and 2008) in matters of planning; on the other hand, Boisier (2003 and 2004), Utria (2002) and Xercavins, and Others (2005) as the foundation of sustainable development and; finally, Prigogine and Stengar (1997) provide the vision of complexity. It is a study type documentary, for which the content analysis technique was used, which allowed processing the texts as a unit of the study in reference. The results obtained allowed us to conclude that the planning of sustainable development from the complexity values the multidimensional enrichment before the uncertain, unstable and non-linear nature of the planning process; therefore, it focuses on the humanistic dimension, the local space and sustainability. It is a new vision that implies an interdisciplinary approach that makes possible the search of the structures that connect the phenomena within the mesh of relationships with the context, from the identification of the interdependent knots of the parts of a system and this one in turn with the context of which it is a part. In summary, it is a plan that directs the action towards an environmentally sustainable development that is not degradable, technically appropriate, economically viable and socially acceptable.

Keywords: Planning, sustainable development, complexity.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

En este apartado el recorrido es amplio y diverso como para permitir una mirada aérea (Najmanovich, 2008), sobre la planificación del desarrollo sostenible desde la perspectiva de la complejidad. Se está consciente de que las estructuras sociales y conceptuales de la modernidad y posmodernidad están en plena transformación en cuanto a la forma de concebir el conocimiento, el mundo y el ser en sí. Se comenzará a explorar el foco de estudio desde los nuevos territorios del pensamiento del siglo XXI, la tarea consiste en participar en los cambios notables de la epistemología de la ciencia, razón por la cual se ofrece una apertura hacia nuevas perspectivas teóricas y metodológicas, en primer lugar, de la planificación, y en segundo lugar del desarrollo.

El propósito central de este capítulo está orientado a comprender la planificación del desarrollo sostenible considerando los postulados de Prigogine y Stengers (1997) en relación a la complejidad creciente implícita en este proceso. Para ello, se procedió a explorar diversas teorías vinculantes con el tema con el fin de generar los matices teóricos

–conceptuales que fundamentan las categorías de este estudio: planificación, desarrollo sostenible y complejidad.

Desde esta perspectiva, la naturaleza del estudio es de tipo documental en virtud de que el procedimiento se basó en la revisión de diversas fuentes bibliográficas, tanto impresas como digitales. La reconstrucción de la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad fue procesada mediante las técnicas de análisis de contenido, subrayado y esquemas analíticos, permitiendo manejar la información, exponerlos e integrarlos para comprender los matices teóricos que toma la temática en desarrollo.

La relevancia de la investigación está dada desde sus aportes a nivel teórico, ya que se trata de un producto cuyos resultados fortalecen la construcción del conocimiento en materia de la planificación del desarrollo sostenible; aunado a ello, asociar este fenómeno con la complejidad constituye una visión innovadora del tema en cuestión, donde se trata de hacer ciencia de forma inédita, al considerar el carácter inestable, fluctuante, caótico e impredecible de este proceso de planeación dentro de las organizaciones.

Por otra parte, la relevancia está asociada al aporte práctico que se deriva de la investigación. Al respecto, puede decirse que se busca generar un producto científico que proporcione a los planificadores del desarrollo una nueva visión; vale decir, ofrecer los matices que presenta para ser aplicado en las organizaciones, de orden público, privado, comunidades, entre otras. En términos sencillos, brindar conocimiento pertinente para pensar los procesos de planificación y desarrollo sostenible, atendiendo la complejidad creciente donde se gesta dicho proceso.

Una visión domesticada de la planificación

Para comprender la dinámica vincular de la nueva planificación es preciso estar claro que la concepción aristotélica donde “el hombre formaba parte de la naturaleza armónicamente y en plano de igualdad de las otras criaturas” Najmanovich, D. (2008:36), dominó la civilización entre los siglos XV y XVI y se derrumbó a partir de la modificación conceptual en relación al modo de concebir el mundo a partir de la revolución copernicana. Más tarde, Galileo y Descartes encauzaron una concepción mecanicista que alcanzaría su madurez con Newton. Herencia que muestra una naturaleza muerta y pasiva, una

naturaleza que se comporta como una autómatas; vale decir, domesticada. (De allí la visión domesticada de la planificación).

La ciencia moderna (siglo XVIII), produce un giro trascendental en relación al despertar de la ciencia, esto implicó que el hombre *“debe por fin despertarse de su sueño milenar”* Najmanovich, D. (2008:36). Despertar ante el mundo que le resultaba indiferente y pasar a ser un observador separado del universo que le es ajeno, aquí la concepción aristotélica es relegada dando paso al paradigma newtoniano que iluminó la nueva aurora de la modernidad. Nace el universo mecanicista, pensamiento de un mundo mecánico, inodoro, incoloro e insípido, pero manipulable gracias al poder de la ciencia, en la que la cultura humanística queda reservada sólo para la literatura, filosofía, arte, etc.

Este pensamiento se convierte en el fundamento para las estructuras teóricas de la planificación, definida como el “conjunto de procedimientos que sirven de base para la racionalización y organización de la acción humana” Ander-Egg (2007:15). Lo relevante aquí es que dichos procedimientos son aplicables a cualquier ámbito bien sea de orden individual, organizacional, social con el fin de alcanzar determinados objetivos a partir de un plan de acción. Se asume que la estructura lógico-formal de la planificación es común para todos los espacios de acción; por tanto, es posible crear una metodología y práctica de la planificación aplicable a todos los contextos.

Desde esta perspectiva, la planificación se asocia a todo proceso de acción que incluye el análisis y diagnóstico de la realidad, con la intención de alcanzar una meta determinada mediante estrategias que organizan, ordenan, coordinan, prevén, evalúan y controlan las tareas previstas anticipadamente para influir en el curso de determinados acontecimientos; por otro lado, emplea tres conceptos clave para darle mayor rigor científico y técnico a la planificación, entre los cuales se tienen: la racionalidad, el conocimiento de la realidad y la adopción de decisiones.

Esta racionalidad se ha repetido a lo largo de la historia, deriva la concepción de que la planificación es el proceso de elección y selección de los procesos alternativos de acción; así como, la consideración de la asignación de recursos escasos, (Naciones Unidas, 1971). Prevalece la tendencia economicista en la que, la inversión es mínima pero los resultados, beneficios y productos deben elevarse a su máxima expresión; vista así,

la planificación constituye un esfuerzo para guiar la evolución de un sistema desde una situación insatisfactoria a una futura deseable.

En este orden de ideas, Castellano (2008) declara que la planificación debe cumplir con tres requisitos fundamentales: “la minimización de costos, la maximización de beneficios y el mantenimiento de equilibrios dinámicos entre las fuerzas sociales...” (p.62). Los dos primeros requisitos corresponden a la visión tradicional-normativa sobre la planificación, y el último, el equilibrio dinámico obedece a un modelo nuevo que comienza a tomar auge en el ámbito empresarial: el de la planificación estratégica.

Modelo que comienza a revolucionar las teorías y práctica de la planificación, pues no se trata de dejar atrás la serie de procedimientos normativos donde lo que interesa es la formalización del proceso para precisar las acciones, sino superar algunas de sus deficiencias, como por ejemplo su incapacidad de adaptarse a los cambios; por tanto, la planificación estratégica es un bucle de la planificación normativa. Todo ello da paso a una nueva propuesta basada en procedimientos estratégicos orientados a mantener la direccionalidad de las metas, mediante la participación de los actores locales y los ajustes de las acciones en función de la trayectoria del proceso de planificación. Se aprecia un cambio en la forma de concebir la planificación con la intención de superar las limitaciones y dificultades a las que tienen que hacer frente los planificadores, ante ello, Drucker (1957) sostiene que la planificación estratégica es el futuro de las decisiones del presente.

La dinámica vincular de la planificación

En el siglo XX cambió radicalmente la forma de ver el mundo y con ella, a la planificación. Las condiciones estáticas fueron cediendo espacio para dar lugar a las visiones evolutivas de la naturaleza, se produce un salto fundamental entre la planificación normativa a la situacional o estratégica a partir de los modelos de construcción del conocimiento que se han gestado en la ciencia.

Nace entonces la planificación estratégica, cuyo origen se encuentra en el ámbito empresarial, es el modo de actuar centrado en la lógica de la realización, en su dinámica de conducción mediante acciones que se expresan en función de posibilidades a partir de la participación voluntaria y consensuada de los diferentes actores sociales, para definir el

punto de partida o situación inicial articulada estratégicamente con la situación objetivo, la cual viene a constituir el punto de llegada. En este orden de ideas, la planificación al tratar de buscar la conciliación entre la planificación económica y la política, deja explícita la intención de servir de instrumento o mecanismo de cambio bien sea de tipo social, económico, político, organizacional, entre otros.

Para Matus (1988) este nuevo sustento epistemológico de la planificación estratégica situacional reemplaza la perspectiva clásica que tiene una visión lineal de la dinámica social. Sostiene la idea de que el planeamiento es “el cálculo o previsión de situación de un escenario social incierto, lleno de turbulencias e incertidumbre” (p.86). Comienza a pensarse en un proceso de transformación futura a partir de cadenas de situaciones, donde la pasada es consecuencia de la modificación de otra anterior; por tanto, la situación planificada se logra a partir de la alteración de una situación previa por ocurrir (Matus, 1972). La concepción teórica y metodológica de la planificación situacional da entrada a la interacción entre disciplinas con la intención de comprender la realidad y abrir una reflexión desde otras áreas.

El pensamiento de Matus (1972) acepta que la realidad está en continuo cambio, por lo que propone que la planificación política se debe operar a través del cálculo interactivo; método que consiste en preceder y presidir la acción y a la par aplicar la evaluación permanente de la realidad. Estrategia operativa con la que buscaba facilitar la gestión pública; sin embargo, los intentos fallidos durante varias experiencias educativas lo conducen a revisar los procedimientos planteados. Cobra más fuerza la necesidad de promover la participación de los actores, en su papel de decisores y afectados, en el proceso de planificación de manera articulada, consensuada e integrada con el fin de garantizar el éxito de la misma; necesidad que se asocia con la idea de direccionalidad de abajo hacia arriba de la práctica de la planificación, lo que viene a significar un cambio trascendental en su instrumentación. El problema de la planificación se presenta, no sólo en la perspectiva que se asume, sino también en la comprensión que se hace de los fundamentos teóricos y metodológicos al momento de la instrumentalidad dentro de un espacio geográfico determinado; tarea que implica organizar la mente para la acción, “sistematizar el sentido común de cara a la realización de actividades” Ander-Egg (2007:47).

Este proceso instrumental de la planificación, según Ander-Egg (2007) abarca cuatro momentos metodológicos: i) analítico – explicativo en el que corresponde la realización del diagnóstico de acuerdo a la información recopilada de la realidad, implica descripción de la situación, predicción de comportamientos futuros, evaluación del área problemática y la determinación de los actores involucrados. ii) normativo, se define la situación objetivo, se establece el arco direccional y las estrategias de acción a implementar. iii) estratégico, forma parte del juego incierto e impredecible a seguir, se manejan posibilidades y se hace el cálculo situacional interactivo de acuerdo a la participación de los actores. Por último, iv) táctico – operacional, donde se suceden los hechos u operaciones que van dando paso a los cambios y transformaciones.

Otros autores, entre ellos Castellano (2006), propone las siguientes fases o momentos: i) definir la misión y visión del planificador, ii) establecer los objetivo a alcanzar, iii) elaborar el diagnóstico de la situación, atendiendo a la descripción y explicación de la realidad tal como es y cómo debería ser, iv) diseñar escenarios posibles mediante estrategias prospectivas, v) elaborar la propuesta o plan para alcanzar los objetivos ideados, considerando la compatibilidad, viabilidad, factibilidad y el análisis de conflictos y, vi) establecer los mecanismos de aprobación, implementación y revisión del plan de acción.

De lo dicho se entiende el por qué se dice que la planificación estratégica es un bucle de la planificación normativa, se incorpora un nuevo lenguaje tal como se mencionó anteriormente; pero el carácter procedimental, rígido, estático y egocéntrico continúan dominando la práctica de la planificación estratégica.

Es ante esta situación que el mismo Castellano (2008) reflexiona y plantea que existe la necesidad de crear las bases teóricas y metodológicas de la nueva planificación; una planificación emergente que dé respuestas al mundo complejo, incierto, turbulento y conflictivo; esto implica, entre otras cosas, que haga frente a la complejidad creciente, que afina el sentido sistémico de la realidad y sobre todo que se acepten las valoraciones cualitativas de aquellos fenómenos no cuantitativos.

Pero, esto no es todo, no es suficiente identificar y crear un entramado teórico y metodológicos en relación a estas perspectivas emergentes; es necesario, tal como lo plantea López (2007) formar al planificador o a los gestores del proceso de planificación,

bien sea a través de laboratorios de aprendizaje o de otras estrategias de formación, donde se integre docencia y entrenamiento con la intención de ayudarlos a navegar en las situaciones inciertas y complejas para emprender un vuelo rasante.

La nueva planificación: emergente, dialógica, dialéctica y multidimensional

El proceso evolutivo de la planificación se acelera cada vez más ante la necesidad de dar respuesta a la realidad compleja que vive la sociedad con el interés de enfrentar los desafíos que hagan posible el desarrollo en toda su dimensionalidad a nivel: individual, organizacional, social. Esta búsqueda de nuevos fundamentos teóricos y metodológicos de la planificación se debe a dos grandes razones a saber: i) el comienzo de la materialización de la planificación estratégica y ii) el mundo cambiante, complejo, turbulento, incierto y conflictivo (Castellano, 2008). De esta manera, se plantea un nuevo reto a la ciencia: crear una planificación que enfrente a este mundo desde un modelo de desarrollo a otro. Esta es justamente la nueva planificación.

Este apartado trata de imaginar para describir y comprender la nueva planificación que emergerá, y que de hecho está comenzando a emerger para abordar los problemas del desarrollo para la sostenibilidad. Las diferencias son esenciales, a la nueva ciencia de la planificación desde los sistemas complejos adaptativos le corresponde:

1. Comprender el carácter básico de las interacciones manifiestas entre la naturaleza, hombre y sociedad.
2. Comprender la interacción de los procesos globales con las características económicas, ecológicas, políticas y sociales de lugares y sectores locales.
3. Reintegrar los resultados de procesos clave a través del rango completo de escalas desde lo local hasta lo global dado su carácter regional.
4. Incrementar nuestra capacidad para comprender el comportamiento de sistemas complejos auto organizables y adaptativos, así como las respuestas, algunas irreversibles, del bucle individuo-organización-sociedad a perspectivas múltiples e interactivas.
5. Incorporar la diversidad en formas de conocer y aprender, que reconocerán que diferentes actores sociales trabajen en conjunto, aún en escenarios inciertos y con

información limitada. Esto es, la conformación de espacios interdisciplinarios.

Como se evidencia, este es un lenguaje muy diferente al lenguaje del positivismo científico, que ya está siendo superado. Se trata de una planificación identificada por un pensamiento dinámico, sistémico, que se fundamenta en la termodinámica no lineal de los procesos irreversibles (Prigogine y Stengers, 1997), desde la cual es posible crear nuevas estructuras disipativas a partir de la capacidad autogenerativa y autoorganizativa del sistema y así generar orden mediante fluctuaciones. Estas estructuras vienen a constituir el abanico de posibilidades que se deriva de la amplificación y reorganización del sistema al entono circundante para luego, seleccionar el camino que tomará al llegar a una bifurcación que lo conducirá al equilibrio dinámico.

Desde esta perspectiva, la teoría de Prigogine y Stengers (1997) en relación a la termodinámica del no equilibrio abre las puertas a un universo abierto que no está absolutamente determinado, ya que no es posible establecer la trayectoria evolutiva de un sistema, no se puede conocer con certeza el camino que se seleccionará cuando se enfrentan situaciones inestables, fluctuantes, es decir, complejas. En este universo se ofrecen nuevas posibilidades que permiten pensar, estudiar y comprender el comportamiento de los fenómenos sociales y humanos como lo es la planificación.

Algunos intentos teóricos se están haciendo para ver la planificación desde la complejidad. Para Castellano (2006:8):

“...la planificación es una forma de artesanía, en el sentido de una actividad que requiere el dominio de otras disciplinas y ciertas habilidades, sus productos nunca son iguales, sus herramientas son muy simples, la intuición juega, a menudo, un papel tan importante o más importante que la razón y los resultados dependen en medida superlativa de las habilidades y de la <aspiración> del artesano”

En esta definición existen indicios que permiten asumir la planificación desde la complejidad, se parte por aceptar el carácter constructivo, emergente e interdisciplinar que debe prevalecer durante el proceso de planificación. Lo constructivo y emergente se logra en la medida en que se va generando la práctica; mientras que la convergencia de disciplinas significa el espacio desde donde se gesta dicho proceso. Comienza un nuevo

despertar de la planificación a partir de una visión compleja, vinculante y flexible que permita la organización adaptativa de la realidad cambiante.

Por otro lado, el mismo autor refiere que la planificación debe cumplir con dos tipos de requisitos fundamentales: por un lado, y como ya se ha hecho mención, debe enfrentar la complejidad, la turbulencia, la incertidumbre y el conflicto; y por el otro, debe ser integral, objetiva, realista, participativa, continua y flexible (Castellano, 2008). El problema consiste en el cómo cumplir con los requisitos; cómo trasladar los aspectos teóricos de esta nueva planificación a la práctica; cómo emerge la planificación del entorno circundante; cómo lograr la participación de los actores, entre otros.

Estas interrogantes parecen tener respuesta en López y García (2011), cuando plantean que el concepto de planificación surge de las interacciones prácticas entre los jugadores. Interacciones que se producen con el transcurrir del tiempo, lo que en lenguaje de la termodinámica del no equilibrio significa en el devenir, en el tiempo, pero el tiempo asumido como creación, como producción de las diferencias en el pensar y actuar para lograr la transformación, en este caso en particular, del proceso de planificación; de tal manera que se pueda establecer con claridad su direccionalidad desde el pasado hacia el futuro, es decir, de una situación inicial a un horizonte deseado. Por otro lado, López (2007:143) refiere una visión lingüística de la planificación, al señalar que:

“...La planificación es una forma particular de conversar acerca de cómo construir un mundo de sentido y de aprendizaje colectivo, sobre cómo incrementar nuestra capacidad de acción, de la cual emergen las estrategias y compromisos que facilitan a los jugadores aproximarse a los cambios en la matriz institucional y cognoscitiva que define la transparencia del juego social”.

Tres aspectos interesantes se encuentran en López y García (2011) que conviene detenerse. En primer lugar, conciben la planificación como un modo de pensar, una manera de mirar y abordar la realidad. Por tanto, la tarea consiste en jugar a cambiar el juego mediante el reconocimiento de que los jugadores tienen modelos mentales distintos que determinan sus acciones. Esta estructura de pensamiento le proporciona al individuo su cosmovisión, en relación al horizonte que desean transformar, para lo cual es indispensable el componente comunicativo ya que es por medio del lenguaje que los jugadores logran hablar, conversar, acordar, diseñar y crear las acciones pertinentes para

alcanzar los propósitos en correspondencia con los intereses del colectivo.

En segundo lugar, se refieren al componente comunicacional, para hacer mención al lenguaje que emplean los individuos al interactuar y compartir su cosmovisión de la realidad y generar una nueva realidad; construcción que se basa en tres principios fundamentales: la intencionalidad colectiva, la asignación de funciones (responsabilidades y compromisos de los actores) y los procedimientos y reglas constitutivas (López, y García, 2011). Desde esta perspectiva, el lenguaje viene a representar la estrategia instrumental o el elemento articulador de las prácticas de los jugadores para desarrollar el juego y promover el cambio, a partir de la capacidad lingüística e interpretativa de los actores y de su flexibilidad al actuar, lo que significa que el lenguaje tiene una función dualista: uno, como acto comunicativo y dos, como un acto participativo.

Por último, la concepción de juego dentro de la planificación. Los autores asumen al juego como “el enfoque para desarrollar las prácticas de planificación y para experimentar en las situaciones concretas que éstas plantean por sí misma” López y García (2011:12). Expresado en forma sencilla, el juego es el modo en el que se da la interacción social, caracterizada por la interdependencia entre los jugadores. Es, precisamente, en esta interacción donde es posible crear los cambios y transformaciones, a este cambio de juego dichos autores, lo definen como el momento en el que se produce la superación de una situación conflictiva. En este orden de ideas, a los juegos se les establece una propiedad de emergencia sistémica al pretender superar la situación conflictiva de la realidad. Esta propiedad requiere de un mirar integral, es decir, es preciso visualizar de manera integral los sistemas de interacción, las redes de relaciones en las que participan los jugadores haciendo uso de la capacidad generativa y relacional del lenguaje y de su capacidad interpretativa para establecer el tejido de sentido y dirección que se emprenderá con la planificación con la intención de crear los cambios.

La planificación desde los sistemas complejos supone acción de los actores. Es de saber que para participar en el juego se requieren de ciertas competencias (gestión por competencias). Al respecto, López y García (2011) se refieren a ellas como habilidades para la acción, entre las que destacan las siguientes competencias: i) de conocimiento sobre el proceso de cambio y de su emergencia sistémica; así como conocimiento del objeto, enfoque y estrategia de complejidad y las nociones transdisciplinarias que

se requieren durante la práctica. ii) de estrategias de acción, implica un pensamiento sistémico, razonamiento estratégico, manejo de la ambigüedad y liderazgo del cambio. iii) de relaciones, ante la conciencia política, el impacto e influencia que tiene la acción y las competencias comunicativas requeridas para el buen desenvolvimiento de los jugadores, y iv) de recursos, asociadas a las responsabilidades de cada jugador en función de los resultados, motivación al logro, dirección de otros y trabajo en equipo.

De lo dicho se concluye que la nueva planificación, denominada emergente está en proceso de construcción, investigadores buscan crear sus bases teóricas y metodológicas desde los sistemas complejos adaptativos. Una planificación que atienda a la emergencia, incertidumbre, fluctuaciones e inestabilidades que caracterizan a la realidad social y humana, cuyas acciones se direccionen hacia el horizonte del desarrollo sostenible, conviene orientarse por principios de complejidad creciente, como: i) la emergencia, ii) la lingüisticidad (López y García, 2011.p.59), iii) lo dialéctico, iv) la auto organización, v) la adaptabilidad y, vi) la recursividad. Planificación que se diferencia de la normativa y la estratégica, de acuerdo a los atributos que se especifican en el Cuadro N° 1 donde se ofrece la representación visual de las visiones de la planificación.

Cuadro N° 1. Representación visual de las Visiones de la Planificación

Atributo	Normativa	Estratégica o situacional	La nueva planificación Emergente
Definición	Conjunto de procedimientos que sirven para racionalizar y sistematizar acciones	Diseño de estrategias de acción establecidas como posibilidades dentro del arco direccional	Es un proceso emergente, dialógico y dialéctico que crea las posibilidades de acción a partir de la interacción entre los agentes involucrados.
Ontología	Estática, rígida, lineal, procedimental. Los actores no participan en el diseño de los planes y programas	Flexible, procedimental y lineal. Los actores se incorporan al equipo de planificadores.	Emergente, dinámica lingüística y recursiva. El planificador y los actores son parte activa del proceso.
Epistemología	Métodos procedimentales	Métodos procedimentales, cálculo interactivo	Interacción dinámica con la realidad. Método dialógico y participación colectiva
Propósitos	Lograr la racionalización y sistematización de la acción humana	Sistematizar el sentido común de cara a las actividades	Gestionar la complejidad y generar acciones colectivas en función de un horizonte común: desarrollo sostenible
Tarea	Seleccionar acciones, minimizar costos y maximizar beneficios	Organizar la mente para acción, promover la participación y establecer situaciones para actuar	Gestionar la complejidad, promover encuentros dialógicos que conduzcan a acuerdos y consensos colectivos y generar estrategias de juego
Principios	Racionalidad económica	Racionalidad y flexibilidad	Dialéctico, dialógico y emergente
Enfoque	Economicista	Economicista – social	Sistemas complejos adaptativo, lingüístico, interdisciplinario y multidimensional

Fuente: elaboración propia: NBA-2011.

En el cuadro expuesto se identifica como propósito o alcance de la planificación el desarrollo sostenible; un desarrollo que se corresponda con el ideal de la complejidad en relación a la emergencia, incertidumbre, inestabilidades, etc. que suceden en los espacios geográficos; un desarrollo que genere procesos auto organizativos que le permitan

adaptarse a la dinámica y fluctuaciones para lograr la sostenibilidad en el tiempo y espacio determinado. Sin embargo, muchas visiones se presentan en relación al desarrollo; explorarlas es la tarea que se inicia a continuación.

El entramado multidimensional del desarrollo sostenible

Asumir el desarrollo desde la complejidad creciente de los sistemas, conduce a estar atento a las conexiones, retroacciones, vínculos, intercambios que puedan generarse. Desde esta óptica resulta imposible tener una visión única del desarrollo, lo cual indica que la visión simplista, con tendencia economicista está siendo obsoleta para atender y proyectar el desarrollo sostenible en todo su esplendor. La tarea consiste en estar atento a la incertidumbre, inestabilidades, del sistema en su conjunto; es pensar en un desarrollo económico, pero al mismo tiempo, en el humano, social, político, ambiental considerando el espacio de acción de nivel local, regional, nacional, global u organizacional.

Con base en lo anterior, el desarrollo sostenible se plantea a partir del entramado de la dimensionalidad del sistema, considerando el espacio inestable y emergente que intercepta al individuo, las organizaciones y la sociedad, esto significa que los tres elementos de desarrollo están caracterizados por incertidumbre y situaciones no lineales que inciden en su comportamiento; todo ello debido a la multidimensionalidad, a las redes de relaciones y fluctuaciones que se establecen en su dinámica interna y con el entorno circundante. Por consiguiente, es preciso que la perspectiva con la cual sean miradas y pensadas estas interacciones puedan dar cuenta de estos fenómenos de desarrollos no lineales.

De hecho, nos encontramos con una visión unidimensional del desarrollo, cuya tendencia es economicista; vale decir, el desarrollo se centra en la adopción de pautas de comportamientos, actitudes y principios propios de la racionalidad económica, donde la acción se orienta a la maximización y acumulación de riquezas a favor de los individuos y luego, para la nación en general. En esta tendencia economicista, la teoría de desarrollo plantea las áreas de atención, prevé los obstáculos y define los instrumentos requeridos para alcanzar los resultados deseados. Desde esta visión, la planificación viene a constituir simples instrumentos que permiten transitar a las condiciones de desarrollo ideadas.

Esta perspectiva impulsada por el despliegue de la racionalidad económica lograda

mediante las relaciones establecidas con la sociedad organizada y orientada por principios políticos liberales y por ideologías desarrollistas, aunado a ello, la expansión de las empresas a través de un modelo organizacional de naturaleza netamente economicista (Taylor y Bogdan, R. 1986.) y de la inversión enfocada al sector industrial, dio paso a un modelo de acumulación. Con ello, se abre camino a la concepción del desarrollo y subdesarrollo como resultados históricos del desarrollo del capitalismo (Dos Santos, 1999), donde se asume que el desarrollo económico está asociado al aumento de la productividad, a los mecanismos que favorecen los procesos de crecimiento y al cambio estructural de la economía.

Se deriva de lo anterior, que el modelo desarrollista se ha caracterizado por “una identificación simplista entre crecimiento y desarrollo” (Murga, 2006:8); significa entender que la orientación del desarrollo está direccionado a la creación de riquezas a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico. No obstante, la evolución creciente de la racionalidad del desarrollo ha conducido a otras aristas donde “la conceptualización del desarrollo económico evoluciona y se transforma a medida que lo hace la sociedad... a medida que las innovaciones y el conocimiento se difunden por las organizaciones económicas y sociales...” Vázquez. (2005:23), esto se debe a que en las teorías actuales esos patrones se han modificado, generando fuerzas de desarrollo mediante procesos que permiten que la acumulación de capital esté ligada a la innovación para producir efectos multiplicadores en la dinámica económica.

El estilo cognitivo de la modernidad requiere del aislamiento disciplinar, supone contextos separados y depurados, no admite ni permite la conexión, la mixtura; sólo pureza y definición absoluta. Los abordajes de la complejidad, por el contrario, ofrecen la oportunidad de expandir y transformar o, más aún, reinventar el juego del pensar y actuar. Desde esta óptica es posible considerar y aprovechar el modo en que las distintas áreas del saber y quehacer humano se afectan de múltiples formas disipándose y adaptándose mutuamente. Es ésta la visión que sienta la base para ver la multidimensionalidad del desarrollo. Por otro lado, se presenta que el desarrollo económico no solo consiste en lograr el bienestar económico y por extensión, social y cultural de la población, para Utria (2002:xiv)“La teoría económica capitalista se quedó francamente rezagada frente

al desafío social y no pudo o no supo desarrollar los mecanismos correctos frente a las situaciones de crisis actuales”, lo cual genera modificaciones en los fundamentos teóricos y metodológicos del desarrollo vinculándolo a enfoques holísticos, complejos, de dinámica sistémica e implicaciones humanas, históricas, políticas, sociales (Osorio, 1995). Es desde esta mirada que el desarrollo muestra su multidimensionalidad, no es sólo lo económico como se ha venido refiriendo, sino también, desarrollo social, humano basado en el enfoque de capacidades planteado por Sen (2000); aunado a ello, emergen expresiones de desarrollo asociadas al medio ambiente dando origen al desarrollo sustentable y/o sostenible.

Ante estas nuevas expresiones, surge la necesidad de diseñar nuevos “instrumentos conceptuales y metodológicos que permitan entender el fenómeno del desarrollo nacional, en su naturaleza eminentemente social, política y cultural, su compleja dinámica sistémica y su desafiante connotación de reto histórico ineludible de los pueblos...” Utria, (2002:1). Es por ello que el desarrollo viene a significar la aptitud o capacidad para hacer frente a los desafíos y de esta manera, satisfacer los requerimientos social, humano, político, cultural, ambiental, entre otros de forma autogenerada y autosostenida, Utria (2002).

Estos planteamientos, se traducen a la complejidad como principios de auto organización y adaptabilidad; en el primero, el sistema tiene la capacidad de seleccionar la vía que ha de recorrer con el fin de generar nuevas estructuras que proporcionen orden o equilibrio dinámico al sistema. Dicho en forma más sencilla, las fluctuaciones, la perturbación aleatoria del entorno, en determinadas circunstancias, pueden ser fuente de orden. Prigogine. (1997). El segundo principio, adaptabilidad entendido como el acto creativo de nuevas formas mediante un proceso de organización espontánea del sistema, se asocia al desarrollo autosostenido que plantea Utria (2002).

Esta nueva mirada del desarrollo reclama un nuevo espacio en el que de deje de lado el “síndrome de la suma” y adoptar una visión sistémica (Boisier, 2003), donde el desarrollo nace como una propiedad emergente, producto de un fenómeno sociocultural y que se produce a partir de las interacciones o jugadas, para recordar a López y García (2011), de los miembros de un sistema social, organizacional, político, entre otros. De allí, la imposibilidad de:

“predecir escenarios, pues las interacciones que dan origen a la complejidad no facilitan la predicción ni el control; la tarea consiste en gestionar la complejidad, la incertidumbre, las fluctuaciones, promover la auto organización (autogeneración) y adaptabilidad (autosostenibilidad) para generar el desarrollo dentro de un espacio geográfico definido; esto es para Boisier (2003) volver a las regularidades del sistema, donde éste se auto organiza y adapta; es decir, se establece un orden espontáneo”. Barbera y Marín (2012:148).

En líneas generales resulta imposible predecir el desarrollo, éste orienta su proyección a alcanzar niveles superiores de satisfacción para el ser humano, Castellano (2008), lo cual implica pasar de un estado inferior a otro superior. Esto no es más que un proceso de cambio social, institucional, políticas, culturales y ambientales mediante la formación de capacidades humanas como fuerzas impulsoras; que se convierten en palancas dinamizadoras del desarrollo y donde se hace necesario valorar los recursos como potencial endógeno del espacio geográfico, con la intención de garantizar la sostenibilidad de dicho desarrollo.

Por esta razón, puede asumirse que planificar el desarrollo sostenible desde la complejidad invita a crear el entramado de la acción considerando la multidimensionalidad del sistema, donde las capacidades humanas son esenciales para alcanzar los niveles superiores. Ante ello, conviene considerar por un lado el “desarrollo humano”, cuyo entorno facilita la potenciación del ser humano para transformarse en persona atendiendo lo biológico y lo espiritual, tal como lo refiere Boisier (2004), de forma tal, que sea posible desarrollar su autoconfianza y la del colectivo social con miras a buscar los recursos y movilizar lo ya existentes en el territorio.

Conviene entender cómo promover el desarrollo que beneficie a la gente, refiere el autor antes señalado, que esto se logra es a partir de la base del conocimiento acerca de la causalidad de los procesos sociales en el territorio; un conocimiento estructural que permita comprender que un territorio organizado es un sistema abierto y complejo, en constante interacción con su entorno circundante. Este desarrollo es posible en la medida en que los actores individuales, colectivos, corporativos de orden público y privado se conviertan en verdaderos agentes portadores del desarrollo mediante un proceso de

planificación generado a partir de la vinculación, integración y el consenso alcanzado por estos actores con el fin de emprender el vuelo hacia el horizonte deseado por todos.

Direccionar el desarrollo humano para potenciar el territorio, conduce a la búsqueda de la segunda dimensión de la planificación del “**desarrollo local**” por tratarse del espacio en el cual se gesta este proceso. Para ello hay que estar consciente de que lo local está compuesto por subsistemas de interacción asociados, a su vez, con la escala funcional del desarrollo, (Van Hermelrich, 2001); se trata de especie de alianzas entre actores dentro de un territorio o espacio geográfico determinado, cuyo fin último, es lograr cambios y transformaciones traducidos en bienestar colectivo o mejoras de la calidad de sus habitantes.

En este sentido, puede decirse que el desarrollo local es un proceso dialéctico que implica la participación de los agentes clave de desarrollo, quienes asumen una actitud proactiva frente a las acciones a emprender a partir de la concertación de un plan colectivo, generado por la iniciativa local. Se entiende que el desarrollo local implica la movilidad de las personas e instituciones (públicas y privadas) que conforman el territorio, con el propósito de crear, reforzar, auto organizar y adaptar los procesos que se gestan garantizando la sostenibilidad del mismo en el tiempo y espacio.

Autores como Buarque (1999), conciben que el desarrollo local es un proceso endógeno por poseer identidad colectiva asociada a su cultura y capacidad para generar innovaciones que provoquen cambios estructurales dentro del espacio local, vale decir, el desarrollo local es capaz de promover el dinamismo económico y la mejoría de la calidad de vida de la población, parte de adentro, del interior de la comunidad o del propio sistema y desde allí se genera y se garantiza su sostenibilidad.

Surge entonces, la tercera dimensión de la planificación el “**desarrollo sostenible**”, el cual constituye un “proceso de creación, acumulación y consolidación de capacidades para enfrentar los retos de la sociedad” (Utria, 2002:138-139). Una sostenibilidad que implica dos términos a saber: continuidad en el tiempo, en cuanto a los procesos y acciones operativas; y permanencia, en relación a los impulsos dinamizadores y elevadores del vuelo del desarrollo (Barbera y Marín, 2012). Para garantizar la continuidad y permanencia, las formas de capitales como subsistemas del espacio local o territorio deben estar presente y participar en la identificación de los desequilibrios o de las propiedades emergentes

producto de la complejidad de la realidad.

Aunado a lo expuesto, Xercavins y otros (2005:82), destaca que se trata de “un desarrollo que se puede mantener... en el espacio y el tiempo”. Es un desarrollo sostenible que ha de ser ambiental, humano, social y económico orientado por un pensamiento holístico, complejo, crítico e histórico y por los principios de: equidad, innovación, irreversibilidad, auto organización, adaptabilidad, continuidad y durabilidad; todo ello, con la intención de generar el equilibrio dinámico y sostenible. De allí que, el desarrollo sostenible, requiere de principios de orden y de procesos organizadores (Rompczyk, 2003) mediante la planificación, que proporcionen orden o nuevas estructuras a partir del desorden, de los desequilibrios y de las bifurcaciones que ocurren en la realidad local.

Abordar la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad consiste en formar el capital humano y social para la convivencia en los sistemas locales; formación que implica la apropiación de las representaciones y estructura que forman parte de su dinámica. La tarea está orientada a promover acciones coordinadas para afrontar racional y éticamente la complejidad, consciente de que ésta no constituye tanto una realidad incierta y amenazadora sino más bien, un estímulo para la reflexividad de los procesos de planificación y gestión del desarrollo. El desarrollo sostenible se objetiva a nivel de las relaciones internas del propio sistema y de las internas con las relaciones externas, las de su entorno local, regional, nacional y global; así como también, en las interpretaciones y acciones que desarrollan los sujetos en pro del bienestar común a nivel individual, social, organizacional y de estado.

Consideraciones Finales

Asumir la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad y sobre la base de lo expuesto, permite valorar el enriquecimiento multidimensional ante la naturaleza incierta, inestable y no lineal del proceso de planificación; entre las que cabe mencionar: i) la humanística, ii) el espacio local y) la sostenibilidad. En este sentido estos tres tipos de desarrollo constituyen el horizonte o propósito a alcanzar mediante el proceso de planificación a partir de la complejidad como perspectiva que orienta su visión. Por este camino de la planificación, es que la sostenibilidad constituye una forma de viajar hacia un horizonte deseado, un viaje gradual que para mantenerse en forma estable y autogenerada,

a plazo indefinido en términos de durabilidad del vuelo, implica formación de su capital humano, social, institucional, cognitivo, entre otros. Todo ello, con el propósito de organizar los recursos, elementos y potencialidades necesarias, adaptarse a las condiciones e interacciones del espacio multidimensional de tal manera que autogenera un nuevo orden, un equilibrio dinámico que perdure en el tiempo y espacio determinado. En síntesis, una planificación que direcciona la acción hacia un desarrollo sostenible ambientalmente no degradable, técnicamente apropiado, económicamente viable y socialmente aceptable.

Conviene aclarar que ver la planificación del desarrollo sostenible desde la complejidad implica un abordaje interdisciplinario para establecer la búsqueda de las estructuras que conectan los fenómenos dentro de la malla de relaciones con el contexto, identificar los nudos que hacen interdependientes las partes de un sistema y éste a su vez con el contexto del cual forma parte. Aunado a ello, este proceso de planificación y desarrollo sostenible debe verse absolutamente implicada en valores de alto nivel humanístico, tal como lo refiere Colom (2006). Esto significa un viaje interior, hacia sí mismo con la intención de tomar conciencia de las potencialidades como ser humano y las de su espacio local; así como, de sus posibilidades éticas, axiológicas que se encargaran de orientar su desempeño o su accionar en busca del desarrollo sostenible.

Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, E. (2007). Introducción a la planificación estratégica. Buenos Aires. Editorial Lumen Hvmanitas.
- Boisier, S. (2003). “¿Y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica?”. Revista del CLAD Reforma y Democracia N° 27.
- Boisier, S. (2004). Desarrollo endógeno: ¿para qué?, ¿para quién? (el humanismo en una interpretación contemporánea del desarrollo). Santiago de Chile. Instituto de Geografía, Serie GEO. Libros, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Buarque, S. (1999). Metodología de planeamiento do desenvolvimento local e municipal sustentable. IICA. Recife.
- Castellano, H. (2006). La planificación del desarrollo sostenible. Editorial Melvin C.A. Universidad Central de Venezuela. CENDES. Caracas.
- Castellano, H. (2008). Planificación: herramienta para enfrentar la complejidad, la incertidumbre y el conflicto. Venezuela. CENDES. Editorial Torino C.A.
- Colom, A. (2006). La educación para el desarrollo sostenible. En Escolano, A. (2006).

Educación superior y desarrollo sostenible. Discursos y prácticas. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva

- Dos Santos, T. (1999). De la dependencia al sistema mundial y perspectivas. México. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la UNAM.
- Drucker, P. (1957). La gerencia de empresas. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.
- Escolano, A. (2006). Educación superior y desarrollo sostenible. Discursos y prácticas. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva. López (2007).
- López, J. y García, S. (2011). El juego de cambiar el juego. Pensar el cambio en ambientes sociales complejos. Venezuela. CENDES. UCV.
- López, J. (2007). Planificación y gestión pública. Venezuela. Universidad Central.
- Matus, C. (1988). Política, planificación y gobierno. Caracas. Fundación Altadir.
- Matus, C. (1972). Estrategia y plan. México. Siglo XXI editores.
- Murga, M. (2006). Desarrollo local y agenda 21. Una visión social y educativa. Madrid. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Naciones Unidas.(1971). International Social Development?. Review N° 3. Highligh of the Symposium on Social Policy and Planning. Nueva york.
- Najmanovich, D. (2008). Mirar con nuevos ojos. Nuevos paradigmas en la ciencia y pensamiento complejo. Buenos Aires. Editorial Biblos.
- Osorio, J. (1995). Las dos caras de del espejo. Ruptura y continuidad y continuidad en la sociología latinoamericana. México. Triana Editores.
- Prigogine, I. y Stengers, I. (1997). La nueva alianza. Metamorfosis de la ciencia. España. Alianza Editorial.
- Rompczyk, E. (2003). Abriendo caminos al desarrollo sostenible. Bogotá. Fondo Editori al Cerec.
- Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. Barcelona. Editorial Planeta
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona. Paidós.
- Utria, R. (2002). El desarrollo de las naciones. Hacia un nuevo paradigma. Colombia. Alfaomega. Sociedad Colombiana de Economistas
- Vázquez, A. (2005). Las nuevas fuerzas del desarrollo. España. Universidad Autónoma de Madrid.
- Van Hemerlyck, L. (2001) “El enfoque sistémico del desarrollo local”, en Enfoque

CAPÍTULO VI

MODELO GERENCIAL PARA MEDIR DESEMPEÑO AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ

Miguel Iván Roa Rodríguez

Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente – Universidad de Manizales, Especialista en Control Interno – Universidad Militar Nueva Granada y Administrador de Hotelería y Turismo- Universidad Externado de Colombia. miguelir.roa@gmail.com

Lida Rocío Sánchez Giraldo

Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente – Universidad de Manizales, Especialista en Pedagogía y Docencia Universitaria en Gerencia – Universidad La Gran Colombia, Administradora Turística y Hotelera – UPTC. Lidasa_23@hotmail.com

Edisson Stiven Castro Escobar.

Economista y Magister en Economía – Universidad de Manizales. Docente e Investigador del Centro de Investigación en Medio Ambiente y Desarrollo. Universidad de Manizales. ecastro@umanizales.edu.co

Resumen

La implementación de políticas públicas para procurar el desarrollo sostenible es un reto imperante en el sector turístico; el trabajo expuesto tuvo como objetivos mostrar la necesidad, las ventajas y la disposición de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje para adoptar un modelo de gestión que permita medir el desempeño de variables, que de acuerdo con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible -NTS-TS-002, asegure demostrar avances en la mejora continua de los requisitos de sostenibilidad por ella exigidos; el modelo, que pueden adoptar los establecimientos o los entes de control, identificó el estado de los objetivos pretendidos por este estudio en los Establecimientos de Alojamiento en la localidad de Usaquén en Bogotá, mediante una investigación cualitativa de carácter descriptivo. La validación del instrumento corroboró la pertinencia del estudio al determinar la necesidad de contar con un instrumento que facilitara la implementación y fuera veraz, e identificó que el requisito legal para cumplir con esta política pública de carácter obligatorio es débil.

Palabras clave: Establecimientos de alojamiento, Gestión ambiental, Sistemas de gestión de calidad, Turismo sostenible.

MANAGEMENT MODEL TO MEASURE ENVIRONMENTAL PERFORMANCE IN ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS IN BOGOTÁ

Abstract

The implementation of public policies to promote sustainable development is a major challenge in the tourism sector; the exposed work had as objectives to show the necessity, the advantages and the disposition of the Establishments of Lodging and Hosting to adopt

a management model that allows to measure the performance of variables, that according to the Sectoral Technical Standard of Sustainable Tourism -NTS- TS-002, make sure to demonstrate progress in the continuous improvement of the sustainability requirements demanded by it; The model, which can be adopted by the establishments or control entities, identified the status of the objectives sought by this study in the Accommodation Establishments in the town of Usaquen in Bogotá, through qualitative research of a descriptive nature. The validation of the instrument corroborated the relevance of the study in determining the need to have an instrument that facilitated the implementation and was truthful, and identified that the legal requirement to comply with this mandatory public policy is weak.

Keywords: Accommodation establishments, Environmental management, Quality management systems, Sustainable tourism.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado.

Introducción

Dentro de la cadena de valor del turismo, el subsector de la hotelería afronta el desafío de desarrollarse de manera sostenible, ya que tiene la responsabilidad de proporcionar un crecimiento económico importante en muchos países, generando empleo y recursos para elevar el nivel de vida de las poblaciones. Este beneficio aportante al desarrollo humano, debe afrontar la problemática de impactos negativos sobre las costumbres de las comunidades en las que se desarrolla la actividad hotelera y del medio ambiente circundante.

El tema de estudio se enmarca entonces, al medio ambiente circundante de los EAH con el propósito de proponer un modelo gerencial que permita medir el desempeño ambiental bajo la norma NTS-TS-002, tomar decisiones oportunas para evitar, mitigar o eliminar impactos negativos generados por la actividad turística y demostrar cumplimiento, sostenibilidad y mejora de requisitos de la norma. El instrumento fue validado en establecimientos de la localidad de Usaquén en Bogotá, D.C.

Según el informe Panorama Internacional de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2015), desde un punto de vista económico el turismo genera el 9% del PIB; uno de cada 11 empleos, constituye el 6% del comercio internacional y el 30% de las exportaciones en servicios a nivel mundial. Por esta razón, los países emergentes han hecho del turismo un sector económico líder que avanza de manera sostenida.

El turismo es entonces, un instrumento fundamental para el desarrollo humano, creador

de empleo, inversión en infraestructura que favorece otros sectores económicos, generador de divisas, facilitador de intercambio de avances técnicos, tecnológicos y culturales y en general de desarrollo humano, constituyendo un reto importante en las economías emergentes; la redistribución del ingreso, generación de tributos que se destinan a salud y educación, entre otros beneficios, lo que lleva a hacerse interrogantes sobre la manera de atenuar, evitar y/o eliminar sus efectos adversos.

Desafortunadamente, sus implicaciones desfavorables son considerables como lo observa el PNUD (2011) al exponer los Aspectos Negativos del Turismo. Entre otros, se considera la transformación de entornos naturales y alteración de ecosistemas, aumento de la producción de residuos sólidos y aguas residuales, incremento en el consumo de recursos como energía y agua, emisiones por consumo de combustibles (especialmente en desplazamiento) contribuyendo así a las lluvias ácidas, la pérdida de la biodiversidad y al cambio climático.

Por otra parte, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, (2015) contempla dentro de los ocho objetivos del milenio “garantizar la sostenibilidad del medio ambiente (P. 7)”. En un arqueo de cumplimiento de los mismos, el informe 2015 de Naciones Unidas deja ver evidentes progresos por parte de los Estados, y pretende apresurar la agregación de una de las metas: “Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales a fin de mitigar la pérdida de recursos del medio ambiente y promover las buenas prácticas ambientales” (PNUD, 2015, p.52).

Por su parte, y en coherencia con lo anterior, la Organización Mundial del Turismo - OMT (2016) desde la iniciativa de los Tour Operadores, mantiene vigente el compromiso con el turismo sostenible. Según el secretario general de la OMT, las buenas prácticas ambientales se deben premiar con el objetivo de enaltecer a aquellos que, en su función turística, trabajan en el marco de “los principios del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT y las aspiraciones definidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la búsqueda de un turismo sostenible” (OMT, 2016, p.1). Siendo así, los habitantes desde sus posibilidades aportan garantías sobre una mejor utilización de los recursos actuales, beneficiando a las generaciones futuras.

En Colombia, desde el Ministerio de Educación y Sistema Nacional Ambiental

-SINA-, se muestra la intención de ser consecuentes con la petición mundial en lo referente a la defensa por el medio ambiente. En su promesa, el desarrollo de cultura ambiental manifiesta una propuesta de educación acompañada permanentemente de una concepción investigativa, relacionada en forma directa con fundamentos para la reflexión crítica, de proyección a la resolución de problemas del entorno, en un trabajo permanente de análisis y síntesis de la lectura de contextos y en la construcción de explicaciones para la comprensión de problemas ambientales a nivel general (Ministerio del Medio Ambiente y Ministerio de Educación Nacional, 2002, p.8).

Colombia cuenta con normas propias preparadas por la Unidad Sectorial de Normalización -USN- las cuales son adoptadas y publicadas como Norma Técnica Colombiana - NTC. Se cuenta en la actualidad, según el compendio que se hace de la información del Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2018) con 59 Normas Técnicas Sectoriales de Turismo que documentan y divulgan mejores prácticas para el manejo de las operaciones turísticas según estándares internacionales que permiten, mediante certificaciones, reconocer y promover los productos y servicios de calidad para mercados locales e internacionales de clase mundial: 3 para tiempo compartido, 9 para turismo sostenible, 11 para alojamiento y hospedaje, 11 para establecimientos gastronómicos, 9 para guías turísticos y 16 para agencias de viajes.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, como organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. (MINCIT, 2014, p. 1).

Teniendo en cuenta que los implicados con la NTS-TS-002 son los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje - EAH, y que la preocupación de los autores del estudio es el desarrollo de una herramienta que les permita a los mismos establecer el grado de cumplimiento de los requisitos para tomar decisiones a través de sus planes de mejoramiento y así optimizar la competitividad con la mínima externalidad negativa posible como resultado de una eficiente gestión ambiental, la pregunta central que orienta este trabajo es: ¿Cuál es el compromiso de los Establecimientos de Alojamiento y

Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá, con la implementación y seguimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002, y cuál el instrumento adecuado para implementarla y medir su desempeño?

Para esto se debe identificar el compromiso de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá, con el cumplimiento de las políticas públicas que propenden por el desarrollo sostenible para proponer un modelo gerencial que facilite la implementación y la medición del desempeño de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible aplicable a estos establecimientos.

Oportunidades de un modelo gerencial para el turismo sostenible

El turismo, siendo un sector económico altamente globalizado, como efecto de desarrollo tecnológico en comunicaciones y medios de transporte, ha experimentado un vertiginoso auge al punto de convertirse en motor de muchas economías, especialmente de naciones en vía de desarrollo con alto potencial de productos turísticos. Por ello, en los últimos años se observa como el incremento de la competencia y la necesidad de mejorar la calidad de las empresas turísticas está íntimamente relacionado, pero llama la atención que la mejora de la calidad no sea suficiente para hacer frente a los efectos que la globalización tiene en el sector. Es por eso que la gran apuesta del sector de turismo es la calidad en la gestión de procesos, las buenas prácticas administrativas, el direccionamiento estratégico y la reducción de impactos socioambientales que se integran a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE en el marco del desarrollo sostenible.

De esta manera, la calidad se puede establecer como un sistema de valores organizacionales que procuran la reducción de errores y la satisfacción de los clientes mediante la actitud de la mejora continua, que es social y ambientalmente responsable, pero a su vez económicamente viable. Ante esas circunstancias el sector del turismo, altamente globalizado por el flujo de viajeros, hace que los establecimientos de alojamiento y hospedaje, para ser competitivos en un mercado universal, deban incorporar los conceptos de la calidad como parte de la cadena productiva, al tiempo que puede capitalizar los beneficios derivados de un accionar sostenible como un mensaje claro de competitividad y fidelización de sus clientes que puede resultar en mejores utilidades, lo que le da sentido a la figura altruista de las organizaciones para certificarse en normas técnicas y estándares

de calidad.

Al respecto de la calidad se han definido subcategorías sobre la gestión de experiencias, competitividad en precios y procesos eficientes, este último relacionado con lo que González (2014) ha descrito como ecoeficiencia empresarial, la cual indica que se debe desarrollar el turismo integrándolo dentro de un conjunto amplio y sobre la base de cooperación que agrupe agentes públicos y privados y que huya de modelos estandarizados.

También, es evidente que la competitividad en un mundo globalizado encuentra en la calidad el mejor aliado para perdurar en las organizaciones y que un factor determinante de la calidad es el desempeño ambiental, condición impuesta por los grupos sociales conscientes del uso ineficiente de recursos naturales, que entre otros aspectos, ha tenido como efecto el calentamiento global, el exceso de residuos y el agotamiento de recursos naturales que se consideraban no finitos como el agua y el aire.

Los temas de competitividad sectorial han proporcionado la posibilidad de abundantes exploraciones en las investigaciones por la contraposición entre tener un sector económico generador de beneficios pródigos en el desarrollo humano, a cambio de altos costos en la sostenibilidad ambiental y la necesidad de sobrevivir en los mercados.

Este entonces es el desafío del sector del turismo cuya responsabilidad sobre el uso de recursos naturales por cuenta del crecimiento acelerado, lo culpa de atentar contra la sostenibilidad ambiental como se describe en el estudio “La difícil relación entre el turismo y un desarrollo sostenible” (DANTE, 2002).

Bajo esta perspectiva, se ha promovido la medición del impacto del turismo por medio de diversas investigaciones, por un lado, para tener un sistema de monitoreo periódico y por otro para establecer una línea de base multidimensional de los efectos de la actividad turística.

Esas circunstancias implican que sólo a través de la construcción de modelos de seguimiento y monitoreo del turismo, mediante indicadores de desempeño, es cuando se podrá reconocer la verdadera importancia de la conservación ambiental y las potencialidades que tiene la implantación de prácticas sostenibles que se regulan por medio de NTS o la puesta en marcha de certificaciones ambientales que motiven a los

empresarios al aprovechamiento de los beneficios del turismo sostenible, ya que los impactos ambientales pueden ser muy altos y en ocasiones desconocidos por los mismo empresarios.

Esto permite reconocer que, para generar condiciones de competitividad en el sector, la primera tarea que se debe llevar a cabo es la de implementar un sistema de medición que permita conocer los impactos del turismo, y gestionar de forma óptima las áreas en las que se debe aplicar estrategias de mejoramiento continuo.

Por todo lo anterior la necesidad de un sistema de monitoreo requiere de indicadores precisos y confiables que garanticen objetividad en la evaluación de resultados sobre el desempeño ambiental de las empresas del sector.

Desde el concepto de la competitividad, el turismo ha sido observado con amplitud y corrobora la pertinencia del tema propuesto por esta investigación, pues las herramientas para medir la competitividad del sector turístico, se encuentran en un estado incipiente en el que los destinos turísticos y la gobernabilidad local, regional, nacional e incluso internacional, no han implementado estructuras sólidas de seguimiento, por lo que queda demostrada la importancia de generar indicadores que permitan tener parámetros sobre el desarrollo del turismo sostenible en un entorno altamente competitivo a nivel global.

En ese sentido, el Estado colombiano como garante de las metas de desarrollo y turismo sostenible, ha decidido promover la implementación de la NTS-TS-002 para monitorear las condiciones socioeconómicas y ambientales del sector; no obstante, hace falta aunar esfuerzos por mantener un sistema de medición confiable y veraz que a su vez se integre con un modelo gerencial en pro de la calidad, el cual puede ayudar a los empresarios del sector a incursionar en el cumplimiento de la norma y aprovechar de forma más eficiente los beneficios de la planeación estratégica sostenible por medio de las certificaciones y el reconocimiento por parte de la sociedad a las organizaciones que trascienden en su forma de actuar a nuevas lógicas de competitividad que harán del sector un aliado estratégico del desarrollo económico del país.

En ese orden de ideas Colombia debe mejorar sus sistemas de evaluación y medición del impacto del turismo y establecer estrategias que ayuden a los empresarios a implementar paulatinamente los acuerdos normativos que regulan el sector, de manera que no generen traumatismos, que garanticen el cuidado de los recursos naturales y que promueva la

competitividad. Esto implica reconocer que no puede ser sólo una acción altruista y voluntaria, sino que se ciña a las disposiciones legales y los esfuerzos de planificación que hay en el país y que propenden por mejorar el desempeño del sector.

Diseño metodológico

El estudio es de tipo descriptivo, tipología que se caracteriza porque sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno de estudio, que para el caso de este trabajo son las diferentes variables que comprometen el cumplimiento de la NTS-TS-002 en EAH. Según Danhke (1989) este tipo de estudios describen fenómenos, situaciones y eventos, que a su vez se caracterizan porque especifican las propiedades y perfiles de las personas, grupos o comunidades que se someten a un análisis en un momento determinado.

La investigación sigue además un enfoque empírico-analítico en la medida que toma en cuenta los parámetros de la NTS-TS-002 para ubicarlos en un modelo de análisis de las condiciones de sostenibilidad de los EAH de la localidad de Usaquén en Bogotá, desescalando los lineamientos de la norma a una propuesta de instrumento que se aplicó a varios establecimientos y posteriormente se trianguló con información sobre respuestas de los huéspedes acerca de sus perspectivas de elección de un hospedaje que cumple con los lineamientos técnicos de la norma o que desarrolla acciones en pro del cuidado del medio ambiente. Esto implicó además la validación del modelo por medio de un pilotaje en un Apartahotel.

El desarrollo de la propuesta tuvo en cuenta los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje que funcionan en la localidad de Usaquén, afiliados a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO, organización que verifica que los hoteles de la muestra son establecimientos legalmente constituidas y cumplen con los requisitos para operar con la debida inscripción al Registro Nacional de Turismo, tal como lo establece la normativa vigente y el gremio para su vinculación y actualización; el universo entonces está constituido por sesenta (60) establecimientos.

Del total de la población se seleccionó la muestra de forma aleatoria, por muestreo estratificado proporcionado, es decir, por conveniencia y representación de los diferentes tipos de EAH ubicados en la zona. Según Danhke (1989) en este tipo de muestra no probabilística, son seleccionados los actores en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. Luego, aplicado el procedimiento del muestreo

aleatorio estratificado proporcionado, se estableció que se debían aplicar 33 encuestas.

Para dar participación a las mayorías en la población, se decidió priorizar por tipos de alojamiento a los Hoteles, luego los Apartahoteles y finalmente un grupo integrado por Otros tipos de alojamientos, tales como: albergues, alojamientos rurales, centros vacacionales, hostales y viviendas turísticas, teniéndose la siguiente agrupación:

Tabla 1. Muestra para los establecimientos de alojamiento y hospedaje - EAH en la localidad de Usaquén en Bogotá, D.C.

Estratos	Tipo de Alojamiento	No. Establecimientos	Representación porcentual	Muestreo Estratificado
1	Hoteles	41	68,3%	26
2	Apartahoteles	13	21,7%	4
3	Otros	6	10,0%	3
	Total establecimientos de alojamiento y hospedaje - EAH en la localidad de Usaquén	60	100,0%	33

Fuente: elaboración propia. (2018)

Datos suministrados por COTELCO. Permite evidenciar las condiciones de la muestra levantada para la presente investigación.

Para identificar el compromiso de los establecimientos objeto de estudio con la gestión para el desarrollo sostenible y con el cumplimiento en la implementación de normas en este propósito, de manera especial la NTS-TS-002, se precisó una encuesta que está conformada por tres partes. La primera caracteriza al establecimiento de acuerdo con las variables que tienen mayor incidencia en la gestión administrativa, y por ende en la implementación y mantenimiento de normas de calidad y sostenibilidad, como son el tipo de establecimiento, el tamaño medido en número de unidades habitacionales (medición aceptada universalmente para los EAH), la cual estuvo complementada con el tamaño de

la organización, tomando como referencia el número de empleados.

Una segunda parte de la encuesta establece los avances en la implementación de normas que indican gestión sostenible en los ámbitos ambiental, sociocultural o económico e indaga además sobre la concepción del establecimiento en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002, que es de carácter obligatorio para ellos. La última parte de la encuesta pretendía establecer la percepción de los EAH sobre la conveniencia y aceptación de tener el modelo gerencial que se proyecta entregar como resultado por parte de los autores de este trabajo. Finalmente, se aplicó un instrumento a huéspedes de los EAH en los Hoteles de la localidad de Usaquén que consta de dos módulos: el primero caracteriza al huésped de acuerdo con su procedencia, edad y motivo de viaje. El segundo indaga sobre la actitud que tiene el huésped frente al desarrollo sostenible y su importancia al elegir al EAH proveedor de sus servicios de alojamiento. Teniendo en cuenta que la localidad de Usaquén alberga EAH con alta visita de extranjeros, la encuesta está en castellano e inglés.

La NTS-TS-002 en el contexto de los EAH. Una propuesta de modelo gerencial

•Características de los establecimientos

Los EAH ubicados en la localidad de Usaquén corresponden básicamente a Hoteles (78.8%), Apartahoteles (12,1%) y Hostales (9.1%). De acuerdo con el criterio aplicado con la elección de la muestra, como se indicó, existe una representación confiable de los resultados obtenidos en la base de datos de COTELCO.

Los EAH en esta localidad, son pequeños, el 54,5%, (18 de ellos) tienen menos de 50 habitaciones y el 36.4% (12 establecimientos) tienen entre 51 y 100 habitaciones, es decir que el 90.9% son establecimientos con menos de 100 habitaciones. Se contó con 3 establecimientos que tienen entre 101 y 300 habitaciones.

Los EAH en esta localidad, son pequeños: el 54,5%, (18 de ellos) tienen menos de 50 habitaciones y el 36.4% (12 establecimientos) tienen entre 51 y 100 habitaciones, es decir que el 90.9% son establecimientos con menos de 100 habitaciones. Se contó con 3 establecimientos que tienen entre 101 y 300 habitaciones.

La generación de empleo también es reflejo del tamaño de los establecimientos de alojamiento y hospedaje del sector en estudio. El 30.3% de los EAH tienen menos de 10

empleados (10 establecimientos), al 12,21% tiene entre 11 y 20 empleados y el 18,2% (6 EAH), tienen entre 21 y 30 empleados permanentes, es decir, el 60,6% de la muestra, son establecimientos de alojamiento y hospedaje con menos de 20 empleados permanentes. También el 18,2% de estos EAH tienen entre 51 y 100 empleados, que pueden inferir en altos niveles de calidad en el servicio.

Cabe destacar, que de manera especial, en los Hoteles de gran magnitud, la contratación de personal flotante es alta y se hace por outsourcing. Los hoteles generalmente reciben huéspedes que llegan por negocios y congresos (72,6%), y una buena porción vienen para tratamientos de salud (11,8%); viajeros que llegan para desarrollar actividades de ocio son apenas el 5,7%, mientras que los Apartahoteles que también reciben huéspedes que vienen por intereses de negocios (42,9%), recibe una buena porción igual a ésta (42,9%) por viajeros que requieren tratamientos de salud. Los hostales se dedican a atender necesidades de los viajeros que llegan por actividades de ocio como visitar a amigos y familiares, asistir a eventos culturales y deportivos, realizar trámites legales o hacer turismo en la ciudad.

•Compromiso con estándares de calidad y normatividad ambiental

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 – NTS-TS-002, establece los requisitos de sostenibilidad para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, específicamente los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH. Esta norma fue de carácter voluntario desde julio de 2006; en 2014 se sometió a la primera revisión, proceso concluido en noviembre 5 y de acuerdo con la resolución 148 de enero de 2015, su implementación es obligatoria para los EAH.

En correspondencia con lo anterior se encontró que el 96.5% de los hoteles han implementado la norma ISO – 14.001 que asegura la sostenibilidad ambiental en la organización. El aseguramiento en la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo que promueve la norma ISO-18001 ha sido implementada por el 88.5% de los hoteles, en iguales condiciones que la norma ISO-22000 que propende por la inocuidad alimentaria.

Estas normas internacionales, reguladas por la International Standar Organization - ISO, todas de carácter voluntario, han sido acogidas e implementadas por la mayoría de los Hoteles objeto de estudio; sin embargo, cuando hablamos de la norma nacional de carácter obligatorio en su implementación como lo es la Norma Técnica Sectorial

de Turismo Sostenible – NTS-TS-002, sólo el 73.1% de los hoteles aseguran haberla implementado y el 61.5% con un nivel de máximo cumplimiento para ostentar el Sello Ambiental Colombiano. Diferente resulta el comportamiento de la implementación de normas en los Apartahoteles; debe recordarse que son establecimientos en su generalidad pequeños en cuanto a número de habitaciones y empleados permanentes como fueron caracterizados.

El 75% reconoce estar certificado en ISO-9001, el 50% están certificados en ISO-14001 y 18001 y el 25% en inocuidad alimentaria. El 75% de ellos han implementado la NTS-TS-002 y el 50% han alcanzado el Sello Ambiental Colombiano.

Los Hostales, tipo de establecimiento y hospedaje que ha sido caracterizado en un tercer lugar por su tamaño en habitaciones y en número de empleados permanentes, recordemos que en su totalidad tienen menos de 10 empleados permanentes y se dedican a atender viajeros que visitan la ciudad por actividades de ocio como visitar a amigos y familiares, asistir a eventos culturales y deportivos, realizar trámites legales o hacer turismo en la ciudad, son también los menos desarrollados en la implementación de normatividad.

Sólo el 33% ha implementado ISO-9001, el 22% ISO-14001 y ISO-18001 y solo el 11,1% ha implementado la NTS-TS-002, alcanzando el Sello Ambiental Colombiano.

•Dificultades manifestadas para la implementación de la NTC-TS-002

Las principales limitaciones para implementar la NTC-TS-002 han sido la falta de información e instrumentos de evaluación. El 38.5% de los Hoteles encuestados han manifestado que la mayor dificultad encontrada en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002 es la poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma, seguido de un 26.9% que consideran que el mayor inconveniente es no contar con instrumentos de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma, un porcentaje alto en las organizaciones más estructuradas que son los Hoteles.

En tercer lugar se menciona la falta de personal idóneo para liderar procesos de implementación (19,2%), seguida del desconocimiento del requerimiento (11,5%) y sólo el 3,8% reconoce dificultades presupuestales para adecuaciones los recursos físicos. Los

Aparta hoteles no reconocen tener dificultades presupuestales; las demás dificultades son consideradas paritariamente con un 25%: no contar con instrumentos de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma, no contar con personal idóneo en el establecimiento que guíe el proceso, poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma, y desconocimiento del requerimiento legal para la implementación de la norma. Los Hostales con paridad consideran que sus mayores dificultades se orientan a no contar con un instrumento de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma y el desconocimiento del requerimiento.

•Beneficios que reconocen los EAH objeto de estudio

El mayor beneficio observado por los establecimientos de alojamiento al implementar las normas de sostenibilidad es la posibilidad de incrementar sus ventas, así lo consideran el 33,5%; además les es claro que los huéspedes se inclinan por aquellos que lo hacen al elegir su proveedor de hotel (en promedio el 80% de los huéspedes consideran muy importante que el hotel cumpla con normas de sostenibilidad y determinan algunas de sus elecciones según esos criterios). En segundo lugar, se posiciona el beneficio de cumplimiento con la normatividad legal y se relega a un tercer plano el asegurar los recursos naturales para generaciones futuras. Preocupa en esta lectura que continúa predominando el antropocentrismo, el dominio del hombre sobre lo no-humano, vemos beneficio si incrementamos las utilidades del negocio sobreponiendo el interés del hombre sobre la necesidad de garantizar la sobrevivencia de su entorno natural.

El compromiso con el medio ambiente pasa a un segundo plano lo que permite inferir que, a pesar de los esfuerzos por crear conciencia de la preservación de los recursos naturales dentro de un desarrollo sostenible, como se observó en lo expuesto en el estado del arte sobre este tema que ocupa a los autores, aún no se perfila como prioridad del actuar en el subsector Hotelero del turismo, tal como lo comprueba Cruz (2012) para el sector hotelero del Eje Cafetero colombiano. Al indagar sobre el grado de aceptación de la propuesta de modelo gerencial para la adaptación de la NTS-TS-002 se ha identificado que:

1. Los establecimientos de Alojamiento y Hospedaje consideran que “sí es conveniente

tener una matriz (instrumento) que permita medir el desempeño de la sostenibilidad al implementar la NTS-TS-002". El 42,3% de los Hoteles están totalmente de acuerdo y el 53,8% están de acuerdo; sólo el 3,8% consideran que no es conveniente. Tener un grado de aceptación de esta conveniencia del 96,2% valida la necesidad propuesta para los Hoteles; en los Aparta hoteles también se encuentra la conveniencia: el 50% están totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo. Un 25% no lo considera conveniente. En los Hostales el 33,3% están totalmente de acuerdo y el 66,7% de acuerdo; no hubo desacuerdo en este segmento de establecimientos.

2. Los EAH ven en la propuesta un instrumento que permite identificar fortalezas para potenciarla el desarrollo sostenible o debilidades en la gestión que son susceptibles de mejora, además la herramienta facilita la medición al implementar la NTS-TS-002. Los resultados son contundentes: el 38,5% de los Hoteles están totalmente de acuerdo y el 57,7% de acuerdo con el uso de un instrumento para la medición del desempeño, es decir, el 96,2% lo consideran conveniente. Los Aparta hoteles en el 100% observan estos beneficios y los Hostales opinan igual.

3. Un instrumento para medir el desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 permite ahorrar tiempo y dinero al establecimiento. El 88,5% de los Hoteles así lo consideran; solo el 11,5% no están de acuerdo con tener estos beneficios al implementar la propuesta. El 100% de los Aparta hoteles y de los Hostales están de acuerdo con estos beneficios. Con estos resultados, no hay duda en el compromiso y el buen recibimiento.

4. Un instrumento unificado para la medición del desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 sería útil para comparar a este establecimiento con otros de similar categoría y fijar criterios para ser más competitivos. Así ven los EAH la propuesta; el 96,2% de los Hoteles y el 100% de los Aparta hoteles y de los Hostales consideran al instrumento como un eficiente indicador con la competencia.

5. Solo el 3,8% de los Hoteles (un solo establecimiento) ha indicado que no le gustaría contribuir en aportar a crear un instrumento que permita medir el desempeño de la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002; el 96,2 de los Hoteles y el 100% de Aparta hoteles y Hostales contribuirían a esta labor.

Resulta satisfactorio para los autores encontrar la alta aceptación de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la localidad de Usaquén en Bogotá, sobre la propuesta de diseñar y proponer un instrumento que permita el desarrollo del modelo gerencial en la implementación y seguimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible – NTS-TS-002 para los EAH. Esto ratifica además el compromiso y la necesidad de un instrumento de tal sentido, para mejorar la competitividad del sector según las recomendaciones hechas por varios autores que han estudiado los desafíos que debe enfrentar el sector hotelero a nivel general (Carbonell (2010); Medina (2005); Lavado (2014) y Cruz (2012).

Propuesta de un Modelo Gerencial para la implementación y monitoreo de la NTS-TS-002

La medición de requisitos de una norma es el instrumento que permite evidenciar la implementación y la mejora continua de un sistema que para el caso que ocupa a los autores, contempla los requisitos de la NTS-TS-002, la cual “especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH” (NTS-TS-002, p. 4). La propuesta genera la medición de acuerdo con la estructura de la norma en lo concerniente a los requisitos que se desarrollan en los capítulos 3, 4, 5 y 6, y contempla 4 categorías, 27 subcategorías y 90 aspectos.

La ponderación propuesta por los autores está sustentada en su posición de pensamiento ambientalista reformista porque reconocen la existencia de profundos problemas y crisis ambientales a los que el turismo ha contribuido de manera decisiva, y que debe tomar acciones para corregir los impactos negativos que viene generando, pero que también consideran que siendo el turismo un fenómeno social, se deben privilegiar las relaciones sociales en lugar del desarrollo tecnológico.

La ponderación propuesta también es fruto de la experiencia de los autores en procesos de gestión de calidad, y de manera especial en procesos de acreditación en alta calidad en programas de educación superior en Colombia; por ello, la ponderación que se indica, debe gozar de libertades para ser modificada por los EAH. La ponderación que decida aplicar cada establecimiento, además de estar orientada por la posición del pensamiento ambiental que profese la organización, está marcada por el entorno en donde desarrolla la actividad el establecimiento; será muy diferente el compromiso de un EAH clasificado como Alojamiento Rural al clasificarlo como Hotel en el centro de la urbe.

Tabla 2. Ponderación dada por los autores a las categorías establecidas por la NTS-TS-002

CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS Y PONDERACIÓN			
CATEGORIA	PONDERACIÓN	SUBCATEGORIAS	PONDERACIÓN
1. Gestión para la sostenibilidad	30%	Autoridad y responsabilidad	10%
		Requisitos legales	5%
		Política de sostenibilidad	15%
		Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	15%
		Programas de gestión para la sostenibilidad	15%
		Información y sensibilización	10%
		Documentos y registros	10%
		Preparación y respuesta ante emergencias	10%
		Mejora continua	10%
2. Requisitos ambientales- Protección de la biodiversidad	30%	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	5%
		Apoyo a programas de protección y uso sostenible	8%
		Gestión del agua	13%
		Gestión de la energía	13%
		Uso y manejo de productos químicos	13%
		Gestión y manejo de residuos	15%
		Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	8%
		Material impreso	5%
		Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	10%
		Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	10%
3. Requisitos socioculturales	20%	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	30%
		Manejo y prevención de riesgos sociales	30%
		Apoyo a las comunidades	40%
4. Requisitos económicos	20%	Contratación y generación de empleo	30%
		Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	30%
		Compras	30%
		Calidad y satisfacción del cliente	10%
TOTAL	100%		

Fuente: elaboración propia (2018).

La tabla ilustra la propuesta de ponderación dada por los autores.

Valorados los aspectos y concordante con la ponderación para las categorías y las subcategorías, se propone la siguiente escala de calificación para evaluar la implementación y seguimiento de la norma, que debe demostrar sostenibilidad y avances en la mejora continua sobre los requisitos determinado en la NTS-TS-002.

Tabla 3. Calificación de categorías en NTS-TS-002

Nivel de cumplimiento	Del:	Al:	Semaforización
No cumplimiento	0,00%	29,99%	
Bajo nivel de cumplimiento	30,00%	59,99%	
Nivel de cumplimiento aceptable	60,00%	79,99%	
Alto nivel de cumplimiento	80,00%	89,99%	
Cumplimiento máximo	90,00%	100%	

Fuente: elaboración propia (2018)

La tabla ilustra sobre la escala de calificación propuesta

La propuesta de los autores es que se considere que la norma ha sido implementada cuando se supera el nivel mínimo de cumplimiento aceptable que es del 60% y se otorgue el Sello Ambiental Colombiano cuando la calificación supera el límite inferior del cumplimiento máximo que es del 90%.

Conclusiones

El sentir de los establecimientos de alojamiento ha sido de acogerse a un modelo de gestión que satisfaga las necesidades de los establecimientos y de los responsables del control, al implementar y hacer seguimiento de la NTS-TS-002. Los EAH encuestados encuentran beneficios en la implementación de la norma, lo que permite inferir una gran disposición para dar cumplimiento a los diferentes requisitos que ella instaura. En el mismo orden, los Hoteles, Aparta hoteles y Hostales consideran que en primer lugar, la implementación de la norma les permite ser más competitivos y mejorar sus indicadores de ingresos. En segundo lugar, manifiestan que es perentorio asegurar la existencia de recursos naturales para las generaciones futuras, lo que indica ya un acercamiento a la

actitud consciente de la responsabilidad con el desarrollo sostenible, y luego demuestran esa responsabilidad del compromiso ciudadano al observar que la implementación de la norma tiene el beneficio de dar cumplimiento a la normatividad legal.

Como oportunidad de mejora queda el poder demostrar a las organizaciones de EAH que la implementación de la norma, en el mediano y largo plazo, reduce costos de operación. También los Aparta hoteles y los Hostales reciben con beneplácito el modelo; todos consideran que un instrumento así, les ahorraría tiempo y dinero, les permitiría tener un referente de desempeño al compararse con otros de similar categoría, los ayudaría a identificar fortalezas para potenciarlas y les mostraría oportunidades de mejora y estarían dispuestos en colaborar para el diseño del instrumento, infiriendo la posibilidad de afinación de la propuesta.

Como se indicó, el modelo gerencial propuesto atiende a criterios de los autores con experticia en auditoría de gestión de calidad, pero es bien claro que la implementación de modelos de gestión para el aseguramiento de la calidad, depende de variables exógenas y de entorno general de las organizaciones que a ellas se acogen. Así lo indicó la validación hecha del modelo a un Hotel de tamaño grande administrado por una cadena, y el aplicado también a un Aparta hotel con características de organización vigorosa: en ambos casos indicaron que es necesario incluir en la escala de valoración de los cuatro Estadios propuestos la posibilidad de calificar con “no aplica”, pues algunos de los requisitos podrían no ser pertinentes al establecimiento, situación que debe argumentarse. Atender a este requerimiento, muy pertinente, implica la adaptación que deba hacer cada EAH en el modelo sobre la valoración y ponderación de categorías, subcategorías y aspectos evaluados.

La propuesta es la base para iniciar la implementación de mejoras al instrumento, que se recomienda, sea adoptado no solo por EAH, sino que la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podría hacer de este modelo de gestión un instrumento propicio para la importante labor que deben cumplir en la vigilancia de la implementación de la NTS-TS-002. Además, como se documentó en experiencias similares de otros contextos, los desafíos que enfrenta el sector, están relacionados con la implementación de modelos de evaluación de impactos y monitoreo que harían más competitivo el turismo como sector jalonador de la economía.

Referencias bibliográficas

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson. Recuperado en file:///C:/Users/Ivan%20Roa/Desktop/Maestria%20Desarrollo%20Sostenible%20y%20Medio%20Ambiente/TESIS%20Maestr%C3%ADa/TESIS%20V-17/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf
- DANTE. (2002). Río +10: *¿Tarjeta roja para el turismo?* Recuperado de http://turismo.sostenible.net/wp-content/uploads/2012/06/folletotarjetaroja_ger1.pdf
- González, M. M. (2014). *Estado del arte sobre la interacción entre la Ecoeficiencia Empresarial y los actores del desarrollo local sostenible: un análisis crítico*. Recuperado el 6 de Agosto de 2016, de <http://www.eumed.net/rev/delos/20/ecoeficiencia.pdf>
- MINCIT (2014). *Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS-002*. Bogotá, Colombia.
- Ministerio del Medio Ambiente y Ministerio de Educación Nacional. (Julio de 2002). *Política de educación ambiental*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de http://cmap.upb.edu.co/rid=1195259861703_152904399_919/politi-ca_educacion_amb.pdf
- OMT (2016). *Distintas iniciativas de turismo sostenible galardonadas con los Premios de la OMT*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-22/distintas-iniciativas-de-turismo-sostenible-galardonadas-con-los-premios-de>
- OMT. (2015). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid, España: OMT.
- PNUD. (2015). *Objetivos de desarrollo del milenio - Informe 2015*. New York: Naciones Unidas.
- Riofrío, F. E. (2015). *Diseño y análisis de un sistema de gestión ambiental para manejo de desechos orgánicos e inorgánicos en procesos de producción de alimentos y bebidas de los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito basado en la norma ISO 14001*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7973/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Bogotá: Editorial Cid.
- Torres, A. (2013). *Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29124/1/Investigaciones_Turisticas_05_07.pdf

CAPÍTULO VII

ESCENARIOS TENDENCIAL Y ESTRATÉGICO CONSIDERANDO VARIABLES SOCIOAMBIENTALES

Adán Guillermo Ramírez García

Universidad Autónoma Chapingo, Centro Regional Universitario del Noroeste, México,
gramirezg@taurus.chapingo.mx

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo construir el escenario tendencial y estratégico de Álamos, Sonora, México, partiendo del análisis de la evolución de los subsistemas, natural, social y económico con base en sus principales indicadores, generando insumos para la planeación del desarrollo sustentable del municipio. Para la elaboración de los escenarios se consideró las condiciones fisiográficas, climáticas, edáficas, el uso del suelo y en consecuencia el desarrollo de las actividades económicas predominantes que se han ejercitado de 1980 a la fecha. Asimismo, se tomó en cuenta la dinámica poblacional y las áreas de ocupación. La secuencia seguida fue: Percepción del presente: ¿en dónde se está?, percepción del futuro probable: ¿para dónde se va? (Escenario tendencial), diseño del futuro deseable: ¿hacia dónde se quiere ir? (escenario alternativo) y estrategias de desarrollo: ¿hacia dónde se puede ir? (Escenario estratégico). Los escenarios obtenidos fueron tomando en cuenta el cambio climático, las políticas ambientales y las principales actividades productivas, lo cuales se espera contribuyan en la toma de decisiones en futuros trabajos o como referencia a estudios similares.

Palabras clave: Álamos, Sonora, desarrollo sustentable, territorio.

TENDENCIAL AND STRATEGIC SCENARIOS CONSIDERING SOCIO-ENVIRONMENTAL VARIABLES

Abstract

The objective of the present study was to construct the strategic and strategic scenario of Álamos, Sonora, Mexico, starting from the analysis of the evolution of the subsystems, natural, social and economic based on their main indicators, generating inputs for the sustainable development planning municipality. For the elaboration of the scenarios we considered the physiographic, climatic, edaphic conditions, the land use and consequently the development of the predominant economic activities that have been exercised from 1980 to date. As well, population dynamics and occupation areas were taken into account. The sequence is made: Perception of the present: where is it? Perception of the probable future: where does it go? (Trend scenario), design of the desirable future: where do you want to go? (alternative scenario) and development strategies: where can one go? (Strategic Scenario). The results obtained in the research taking into account climate change, environmental policies and main productive activities, which are expected to contribute to decision making in future work or as a reference to similar studies.

Keywords: Alamos, Sonora, sustainable envelopment, territory.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado

Introducción

La problemática que se vive en el municipio de Álamos, se caracteriza por ser compleja y heterogénea. Compleja porque es el resultado de impactos causados por diferentes actividades económicas a lo largo de su historia y heterogénea porque la manifestación de ellos ha sido variada en su territorio.

El municipio presenta fenómenos de deforestación, erosión, sobrepastoreo, pérdida de biodiversidad y alteraciones del clima, originados principalmente por actividades como la ganadería extensiva, la explotación forestal, la agricultura de temporal y la minería.

Otros problemas que se presentan son la escasez y disponibilidad de agua y la práctica de actividades ilícitas. Acompañando los aspectos ambientales se encuentran los socioeconómicos que se traducen en la falta de empleo, marginación y pobreza así como la dificultad para el acceso en las partes altas del municipio. En cuanto al aspecto teórico metodológico, aparte de la ineludible inclusión de la dimensión ambiental en los temas de desarrollo, el paradigma de la sustentabilidad también ha puesto de manifiesto algunas de las debilidades de la planeación tradicional, en particular su falta de operatividad y su desfase temporal frente a una realidad dinámicamente cambiante (Montes, 2001).

Por su parte, Wong(2010), precisa que es necesario contar con una estructura altamente flexible: 1) en lo territorial, para definir los límites regionales más indicados, ya que los problemas ambientales no respetan fronteras político administrativas; y 2) en lo funcional, para adaptarse a la complejidad y volatilidad de los procesos ecológicos, económicos y sociales. Asimismo, pasar de ser un factor pasivo a uno activo y dinámico.

Dado que en la nueva visión el desarrollo sustentable de una región implica una creciente conciencia ecológica y de responsabilidad colectiva de respeto al medio ambiente (Boisier, 1992).

Sin embargo, cabe señalar que éste solo privilegia el punto de vista de la naturaleza, sus recursos y su estado actual, con el fin de protegerlos contra el deterioro, conservarlos y restaurarlos, pero no profundiza suficientemente en el análisis de las causas sociales y económicas por las cuales aquéllos se encuentran en una situación de sobreexplotación y

en un proceso acelerado de destrucción.

Independientemente de la posibilidad de ordenar, balancear o armonizar las potencialidades del territorio junto con las actividades y procesos de uso del suelo, historia y condición actual, en distintas escalas geográficas y bajo los diferentes marcos jurídicos administrativos ya sean municipales o estatales.

La planeación por escenarios se ha convertido hoy en día en una aproximación metodológica para predecir y/o construir un futuro. Mediante la identificación de tendencias claves, se podrá construir escenarios con el propósito de mejorar el proceso de toma de decisiones, predecir el futuro o construirlo de acuerdo a unas perspectivas no es una tarea sencilla. Métodos como los pronósticos cualitativos y cuantitativos, estudios prospectivos, la simulación, modelos causales, la futurología, entre otros, proporcionan los indicios de lo que podría deparar el día de mañana con el objetivo de reducir la incertidumbre. Poder prever el futuro se convierte en un aspecto clave para establecer planes estratégicos, anticipándose a posibles obstáculos o para aprovechar las oportunidades venideras, (Vergara, et al. 2010). La planeación significa cómo llevar a cabo acciones; implica decidir, en el presente, las acciones que habrán de ejecutarse en el futuro.

Es un proceso anticipatorio de asignaciones de recursos para el logro de fines determinados (Miklos, 2008, 9). Esta definición tiene implícita una mirada obligada y necesaria al futuro (Hogarth & Makridakis, 1981), y es precisamente en esta circunstancia donde los escenarios se tornan indispensables.

El proceso de planeación de los recursos naturales puede ser definido como “un mecanismo que permite aprovechar los recursos con que se cuenta, propiciar la negociación de los actores, invertir de manera efectiva y articular los esfuerzos de las distintas iniciativas que se desarrollan en las comunidades, comarcas y municipios” (Sánchez & González, 2003). Los métodos de aprovechamiento de los recursos naturales deben generar beneficios a la población, a quienes lo usufructúen, así como ser métodos de planeación y empleo adecuados, permitiendo obtener beneficios del medio natural sin contribuir a su deterioro (Palma et al, 2006). Sin embargo, Grimble (2002), plantea que, uno de los mayores retos de la planeación de recursos sigue siendo el ajustar las estrategias de conservación y mantenimiento ecológico dentro de aquellas políticas de desarrollo

rural y programas en los que la conservación no es el objetivo central, es por ello que los recursos naturales juegan un papel principal en los sistemas de vida de muchos países pobres, aún en aquellos severamente modificados o degradados. Por su parte, Guimaraes (2001), señala que el nuevo tipo de planeación debe contener las siguientes características: participativa, consensuada, articuladora e integradora.

Los responsables del manejo de recursos naturales y planeadores económicos necesitan reconocer y demostrar a quienes realizan las políticas de medio ambiente, acerca de la contribución de éste a la economía nacional y la reducción de la pobreza, y deben aconsejar a los gobiernos para que consideren al sector ambiental en un grado de prioridad. Por ello se debe entender el rol que juegan los recursos naturales en el desarrollo nacional, definir estrategias y puntos de acción para lograr la mejora ambiental, con su consecuente beneficio a la gente regional (Shechambo, 2004). Raika (2006), expone que uno de los problemas detectados en los análisis de planeación es la predominancia de lo que llaman “racionalidad técnica”, que no es otra cosa que la tendencia a seguir siempre metodologías rígidas en la solución de problemas mediante la aplicación del método científico. El resultado es una separación entre la investigación y la realidad, cuando se realiza investigación se asumen condiciones y contextos estables, y cada problema tiene una solución predeterminada cuando en la práctica el éxito no dependerá solo de cuestiones técnicas sino también de la intuición y experiencia del manejador de recursos. Sachs, (1994), propone que, para la planificación del desarrollo, se debe tomar en cuenta las cinco dimensiones básicas de la sustentabilidad:

- Social:** vista como la equidad de las soluciones propuestas, ya que la finalidad del desarrollo es siempre ética y social.
- Económica:** referida a la eficiencia económica.
- Ecológica:** relacionada con la prudencia ecológica.
- Cultural:** Las soluciones propuestas deben ser culturalmente aceptables.
- Espacial o territorial:** se deben buscar nuevos equilibrios espaciales considerando la planificación socio-económica y el uso de los recursos conjuntamente.

Una de las bases principales para el logro del desarrollo sustentable es el tener una

visión a futuro de un país, región, municipio, comunidad, etc. lo anterior se logra con la construcción de una prospectiva a la cual Godet (1985), la define como “una reflexión para la acción y la anti fatalidad, y no como una previsión ni futurología”. La prospectiva, en su visión constructiva e innovadora, es primero un acto imaginativo y de creación; luego una toma de conciencia y una reflexión sobre el contexto actual, por último, un proceso de articulación y convergencia de las expectativas, deseos, intereses y capacidades de la sociedad para alcanzar el porvenir que se perfila como deseable (Tréllez, 2002). Pero a la vez es una “reflexión sobre el futuro, que no quiere adivinar, sino construir”, donde “lo que está por hacer es más importante que lo que está hecho (Berger, 1960). La prospectiva permite estimar el escenario probable, el cual no es otra cosa que una visión de lo que podría acontecer si las cosas no varían significativamente. Y se ha podido contar con un ‘escenario deseable’ que es lo que quisiéramos que fuera el futuro y que va a servir de referencia para emprender hacia él acciones y proyectos que permitan lograr metas significativas” (Mojica, 1991).

El propósito de la prospectiva es “preparar el camino desde el futuro para el futuro”, adoptándolo como objetivo deseable y posible. La prospectiva guía las acciones presentes y el campo de lo “posible” del mañana. Asimismo, mantiene un amplio horizonte temporal; es decir, se interesa por eventos y situaciones a largo plazo. Ello trae consigo la flexibilidad, ya que, por tratarse de una visión a alcanzar en varios años, permite la elección de futuros alternativos. Las aplicaciones de la prospectiva se han venido dando durante muchos años en el campo del desarrollo empresarial. La prospectiva regional ha encontrado un terreno promisorio actualmente, con aplicaciones de gran repercusión, particularmente en la Unión Europea. La prospectiva regional, a pesar de las dificultades para medir su impacto “muchos de los que la practican sostienen que el proceso es al menos tan importante como el contenido, porque crea sinergias, asociaciones, cooperación, redes e inteligencia colectiva orientada al futuro”. Y añade más adelante “entender un mundo complejo y cambiante exige inteligencia colectiva más que individual, y aquella necesita desarrollarse sobre componentes complementarios y plurales” (INE-SEMARNAT-SEDESOL. 2005)

Un escenario es un “conjunto formado por la descripción de una situación futura y un camino de sucesos que permiten pasar de una situación actual a la futura” (Godet, 1993).

Entre los escenarios, se distinguen aquellos que se consideran posibles, los realizables, los deseables y los tendenciales. También se pueden trabajar los llamados escenarios de contraste y los horizontes normativos. Para aproximarse a la construcción de un escenario, se aplican diversas técnicas, entre ellas el análisis estructural y la estrategia de actores. El análisis estructural, es una técnica orientada al examen de situaciones específicas mediante la identificación de factores determinantes de una situación, la creación de un sistema y el análisis de las mutuas interacciones de los factores constitutivos. El sistema de preguntas y respuestas del análisis estructural, interrelacionando los componentes articuladores de una situación ambiental dada, abre el espacio a la reflexión, a la sorpresa, a la visión caleidoscópica de las relaciones interfactoriales, y a la multiplicidad de versiones individuales y colectivas que pueden derivarse de este ejercicio (Tréllez, 2002).

Por su parte, la estrategia de actores, o el juego de actores, como lo denominan algunos autores (Bautista, 1987), tiene como objetivo la identificación de las motivaciones de cada actor, sus limitaciones y medios de acción, así como la comprensión de las alianzas y conflictos actuales y posibles entre los actores, detectando también los elementos potenciales de cambio, y las preguntas clave para el futuro. Los tipos de escenarios tendenciales a 12 años existentes que se construyen en base a indicadores claves después de un diagnóstico del municipio son: Estado de los bienes y servicios ambientales, los procesos de cambio en los usos de suelo, los procesos poblacionales, la dinámica económica de los sectores productivos y los procesos urbanos regionales (infraestructura equipamiento, servicios y flujo). Los resultados constituirán el escenario probable al que se llegaría si no se aplica ninguna medida que modifique la tendencia actual de los indicadores. Escenario alternativo a partir de: Las políticas públicas económicas y sociales en los ámbitos regional, nacional e internacional. Las aspiraciones colectivas para alcanzar un futuro. Escenario estratégico construido con base en el escenario tendencial y los alternativos, con el propósito de guiar la propuesta de desarrollo rural. Los escenarios sencillamente se pueden definir como herramientas de planeación, cuyo fin es visualizar múltiples futuros, algunos de ellos tendenciales (lo que sucederá, si no se realizan cambios en el presente) y otros normativos (el futuro que debe ser: un futuro construido) (Godet, 2000; De Jouvenel, 2000).

Considerando una perspectiva general, de acuerdo con Rasmussen (2011,103) es recomendable el uso de escenarios en la planeación pública cuando se presenten las

siguientes condiciones: complejidad, incertidumbre, necesidad de combinar perspectivas de corto y largo plazo, disponibilidad de recursos, responsabilidad y compromiso para la transformación de los sistemas por parte de los actores.

Sin duda, la prospectiva es un insumo básico para la planeación que apoya el logro de objetivos como la construcción de escenarios o imágenes que consideren la visión del futuro. Aportan elementos estratégicos a los procesos de planeación, de apoyo a la toma de decisiones, definición de prioridades y asignación de recursos. Para impulsar la planeación abierta y creativa fundamentada en una visión compartida del futuro. Proporciona una guía conceptual que permita enfrentar con creatividad e innovación la complejidad del contexto actual tendiente a la globalización. En el caso particular de Álamos, Sonora, la prospectiva se aplicó para generar insumos que pueden ser generados en la planeación del desarrollo sustentable del municipio.

Materiales y métodos

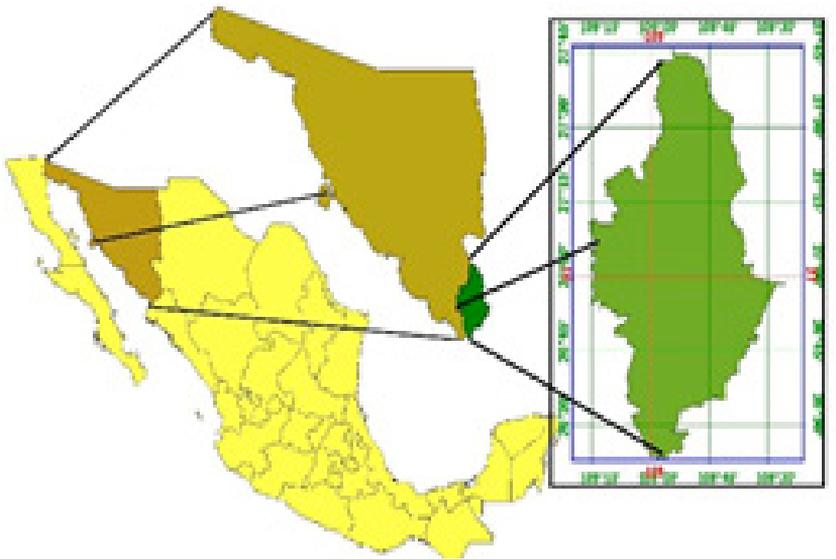
La investigación se efectuó en el municipio de Álamos (Figura 1), ubicado al sureste del Estado de Sonora, entre los paralelos 27°46.2' y 26°23.4' de latitud norte y entre los 108°25.2' y 109°15.6' de longitud oeste, tiene una extensión en superficie de 6,947.47 km² de acuerdo a INEGI (2000a).

El municipio está conformado por 317 localidades, con una población total censada en el año 2010 de 25,848 habitantes, de los cuales 13,497 son hombres y 12,351 son mujeres. La población económicamente activa es de 9,466 y sus principales actividades productivas son agricultura, ganadería, minería, explotación forestal y pesca, (COESPO, 2010). Los Escenarios se realizaron a partir de la información sobre el escenario actual, identificando las etapas de la historia económica regional, la integración territorial con su dinámica de población y los puntos críticos desde el punto de vista del deterioro de los recursos naturales. Para la construcción de escenarios se siguió la secuencia que se presenta a continuación: (Godet, 1991). Percepción del presente: ¿dónde se está?:

1. **Delimitación del sistema:** constituido por el fenómeno o problema a estudiar y su contexto, el horizonte temporal del estudio y la formulación de algunas conjeturas iniciales sobre las variables esenciales, internas y externas. Percepción del futuro probable: ¿para

dónde se va? (Escenario tendencial)

Figura 1. Localización Geográfica del Municipio



Fuente: elaboración propia (2018).

2. **Análisis retrospectivo del fenómeno:** que indaga sus mecanismos evolutivos, invariantes es decir factores que pueden considerarse constantes en el horizonte temporal determinado además de las tendencias profundas a largo plazo. Se realizó la tendencia de escenarios de cambio climático para el municipio de Álamos utilizando el modelo norteamericano GFDL-R30 (Geophysical Fluids Dynamics Laboratory) y el canadiense CCCM (Canadian Climate Center Model) (IPCC, 1997), con el fin de observar los probables comportamientos del clima para años posteriores.

3. **Examen de las estrategias de los actores:** considerando tanto los elementos estables como los indicios de cambio.

4. **Exploración de indicios:** que revelen un hecho transformador: germen de cambio, diseño de escenarios probables y alternos.

Diseño del futuro deseable: ¿hacia dónde se quiere ir? (escenario alternativo)

5. Elaboración de escenarios alternativos (propia): a partir de las evoluciones más probables de las variables esenciales, la interacción y negociación de los actores, y las transformaciones que pueden emerger. Para la construcción del escenario alternativo se basó fundamentalmente en el análisis e importancia que guardan las actividades productivas como la ganadería extensiva, el aprovechamiento forestal, la agricultura de subsistencia y la pesca que se realiza en los cuerpos de agua dulce que posee el municipio.

Estrategias de desarrollo: ¿hacia dónde se puede ir? (Escenario estratégico)

6. Después de construidos los escenarios: pueden considerarse su formulación cuantitativa y determinarse sus probabilidades relativas. Para la realización del escenario estratégico se revisó la información disponible, así como se acudió a la experiencia que se tiene en el conocimiento del área y se constituyó fundamentalmente en los recursos naturales, económicos y humanos de que dispone el municipio.

Resultados y discusión

La tendencia del proceso de desarrollo en el municipio de Álamos, se puede visualizar en por lo menos dos escenarios:

1. Manteniendo el modelo de desarrollo: bajo la lógica del modelo de desarrollo aplicado en el municipio y considerando sus características tecno-productivas, así como sus consecuencias sociales y ambientales, probablemente llevarán a los diferentes actores como el Ayuntamiento, Instituciones de Gobierno y de investigación y educación, entre otras, a tratar de conciliar los intereses productivos -productividad y rentabilidad del capital-, con la conservación del medio ambiente. El resultado puede ser que a pesar de los logros relativos en el control o reversión de los problemas ambientales, los recursos naturales seguirán deteriorándose a mediano plazo y la mayor parte de la población seguirá sumida en la marginación y la pobreza. El crecimiento del producto municipal, basado fundamentalmente en la ganadería, con costos de producción crecientes y deterioro de infraestructura, se seguirá presentando errático y vulnerable ante eventos naturales, financieros y de mercado. De no presentarse sectores productivos emergentes, los períodos de estancamiento de la base productiva municipal generarán una crisis en los mercados de trabajo, la continua emigración a otros estados de la República, los Estados Unidos o a

los centros de población urbanos cercanos al municipio, teniendo repercusiones negativas sobre el nivel y calidad de vida de la población. Aún el aumento de la producción en sí mismo, no cambiaría la inequidad prevaleciente en la concentración del ingreso, asimismo, seguirá fortaleciéndose la desigualdad existente entre la población que vive en la parte baja y la parte de la sierra del municipio.

2. **Cambio hacia el desarrollo sustentable:** la modificación del modelo productivo, así como el de consumo de algunos segmentos de la población, hacia modalidades que logren aprovechar los recursos naturales, armonizando crecimiento económico con un mínimo impacto ambiental en el medio, además de elevar los niveles de bienestar de los distintos grupos sociales, conducirá a revertir procesos de contaminación y deterioro de los recursos naturales, así como en la salud de la población, generando un desarrollo sustentable en el largo plazo. Con el desarrollo sustentable, probablemente en el corto y mediano plazo, el crecimiento económico sea menos dinámico, pero retomará la senda de bases sustentables de largo plazo desde el punto de vista productivo, social y ambiental. Por lo que se requiere trabajar en torno a un programa común con la participación y voluntad conjunta de las instituciones públicas, privadas y sociales, incluyendo las académicas y grupos no gubernamentales, así como de los diferentes sectores de la población del municipio.

Escenario tendencial considerando el cambio climático

En un mundo con una temperatura más elevada habrá una producción agrícola mayor en las altas latitudes de los hemisferios septentrional y meridional pero una producción reducida en los trópicos y subtropicos. La composición de especies de los bosques y otros ecosistemas terrestres cambiarán probablemente y pueden desaparecer totalmente determinados tipos de bosques, así como la incidencia y brotes más frecuentes de plagas y patógenos, además de la creciente frecuencia e intensidad de los incendios y huracanes. El cambio climático puede influir en los lagos, corrientes de agua y zonas pantanosas a causa de la alteración en la temperatura del agua, el régimen de corrientes y los niveles de agua, los incrementos de la variabilidad de las corrientes de agua, particularmente la frecuencia y la duración de grandes inundaciones y sequías (IPCC,2014). Los escenarios de cambio climático que se aplicaron para el municipio de Álamos son el norteamericano GFDL-R30 (Geophysical Fluids Dynamics Laboratory) y el canadiense CCCM (Canadian Climate

Center Model) (GCCIP, 1997), con el fin de observar los probables comportamientos del clima para años posteriores. Ambos modelos fueron trabajados siguiendo el criterio de duplicación de CO₂ en la atmósfera bajo la consideración de mantener los niveles actuales de emisión en el mundo, para lo cual el IPCC (1998) señalaba inicialmente una probabilidad de ocurrencia a 100 años. Sin embargo, Monterroso, et., al. (2003), señalan que dichas condiciones podrían estarse presentando en nuestro país en aproximadamente 60 años. Por grupo climático, el clima de los secos es el que domina bajo condiciones actuales en el municipio de Álamos. Al aplicar los modelos de cambio climático, la superficie ocupada por los climas secos muestra una tendencia a seguir siendo el grupo dominante. Sin embargo, se observa que el Modelo Norteamericano indica que el clima seco disminuirá en superficie ocupada (8.7%) con respecto a la superficie actual; mientras que el clima bajo el Modelo Canadiense prevé una ampliación de 27.08% del área actual, Cuadro 1.

Cuadro 1. Escenarios climáticos

Grupo climático	Tipo de clima	Superficie ocupada (km ²)		
		Actual ¹	GFDL ²	CCCM ³
<u>Semicálido</u>	(A)Ca	2,911.20	986.91	1,270.23
Cálido	Aw ₀	27.42	2,918.07	145.08
	BS ₁	2,428.49	2,346.01	3,151.39
<u>Seco</u>	BS ₀	940.28	689.58	2,099.28
	BW	274.59	0	274.59
Templado	Ca	276.74	6.90	6.90
	<u>Cb</u>	88.75	0	0

¹Clima actual ²Clima bajo el modelo Norteamericano de cambio Climático

³Clima bajo el Modelo Canadiense de Cambio Climático.

Fuente: elaboración propia(2018)

Escenarios según políticas ambientales

La interpretación que se hace para la elaboración de los escenarios, es que de seguir la tendencia al deterioro que sufrirán los recursos naturales en el 2030, se requerirá aplicar políticas de conservación y restauración pues ocuparán el 71.4% del municipio, Figura 2. Particularmente, llama la atención lo que sucederá con la superficie con áreas de protección donde dramáticamente casi desaparecen. Esto es, que será muy poca la superficie que aún tenga características de vegetación natural, teniendo graves repercusiones en la pérdida de la riqueza biológica que hoy caracteriza al municipio.

La superficie actual del municipio con una política de protección es de 53%, de continuar con la misma tendencia para el 2030, la superficie del municipio con esta política será de tan solo 1.9%. En el caso de la política de aprovechamiento, actualmente es de 20.6%, para el año 2030 podría ser de 26.7%. Respecto a la política de conservación actualmente es de 13.8% del total de la superficie municipal, de acuerdo a la tendencia que se presenta puede llegar a 51.0%. Por último, en restauración, actualmente es de 12.1%, se estima que para el 2030 será de 20.4 %. El 26.7 restante se refiere a que aumentará el aprovechamiento (zonas agrícolas y de pastizales).

De manera particular, la agricultura no presenta razones de cambio positivas, más bien han sido negativas, al perder cerca del 21% de su superficie del año 1980 al año 2000, lo que representa una tasa de pérdida de 1% anual. Sin embargo, los pastizales (en particular los cultivados) aumentaron para el mismo período en más del 1000%, lo que significa una tasa de aumento de éstos del 50% anual. Respecto a las zonas señaladas como “restringidas” éstas son aquellas donde se lleva a cabo el cultivo de enervantes. Estas zonas fueron identificadas de acuerdo a lo señalado en los talleres participativos.

Por la naturaleza ilícita de esta actividad no siempre se realiza en el mismo lugar, por lo que constantemente cambia de lugar, aun dentro de una misma localidad, lo que hace difícil su cartografía, sin embargo la zona serrana de difícil acceso y con alto grado de marginación del municipio tiene gran tendencia a ser un área donde se puede extender esta actividad. En el escenario actual, se tiene que en un 31.4% de la superficie municipal se llevan a cabo estas actividades, bajo un escenario tendencial muy conservador para el 2030 se considera que la superficie que actualmente ocupa siga igual y que no aumente ni

disminuya. Sin embargo, para el escenario estratégico se plantea que sea erradicada dicha actividad del municipio.

Escenario actual

El mapa del escenario actual se originó a partir del uso actual del suelo y sus políticas ambientales correspondientes, a través de éste y al considerar la tendencia en los cambios en el uso del suelo que se han dado en los últimos 20 años (1980-2000), extrapolar las razones de cambio al 2030 (variable tiempo) y aplicar las políticas que se sugieren para el escenario actual (variable espacio) se conformó el mapa del escenario tendencial.

Escenario tendencial

El escenario tendencial es aquel que se vislumbra desde el presente y que podría ocurrir de no llevarse a cabo acciones de manejo, conservación, restauración y aprovechamiento sustentable de los bienes y servicios ambientales que proporcionan los ecosistemas presentes en el municipio.

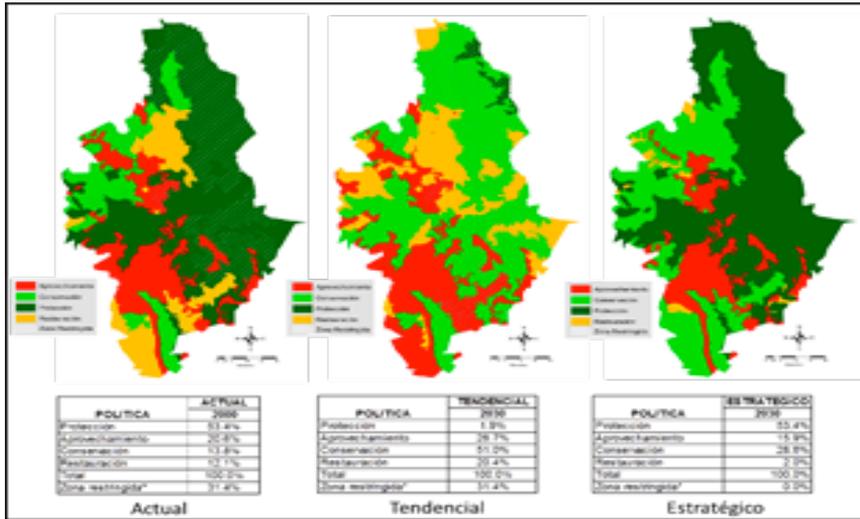
De acuerdo a lo anterior, se presenta el siguiente ejemplo: en el año de 1980 los bosques del municipio cubrían una extensión de aproximadamente 46 mil hectáreas, para el año 2000 se encontró que habían disminuido a poco más de 19 mil hectáreas, lo que significó una disminución de un 59% de su cobertura original, lo que equivale a una tasa de pérdida anual del 2.9%. Al aplicar esta razón de cambio, se tiene que los bosques disminuirán a tan solo 1,300 hectáreas para el año 2030 respecto a su condición de 1980. Esta situación es la que se plasma en el escenario tendencial y la política que debería seguirse, en este caso de protección y conservación.

Escenario estratégico

El mapa del escenario estratégico, fue elaborado a partir de los usos de suelo actuales y su comportamiento futuro. De esta forma, se pretende alcanzar una mayor área de protección y conservación de los bienes y servicios ambientales en los ecosistemas presentes, alcanzando en su conjunto un total de 82% en el municipio, que significan más de 500 mil hectáreas. Las zonas de aprovechamiento se plantean disminuyan su superficie actual en un 4.7% para el año 2030, sobre todo en aquellos lugares que se practica la ganadería sin algún tipo de control. Estas zonas deberán centrarse en los lugares que se

dedican actualmente a esta actividad y en aquellos donde existen las condiciones para llevarse a cabo.

Figura 2. Escenarios Políticas ambientales



Fuente:elaboración propia(2018)

En el Cuadro 2, se muestra la tendencia de cada una de las políticas para cada escenario y el porcentaje ocupado en relación a la superficie total del municipio.

Cuadro 2. Política ambiental por escenario y porcentaje

Política	ESCENARIO		
	Actual %	Tendencial %	Estratégico %
Aprovechamiento	20.6	26.7	15.9
Conservación	13.8	51.0	28.6
Protección	53.4	1.9	53.4
Restauración	12.1	20.4	2.0
Total	100.0	100.0	100.0
Zona Restringida*	31.4	31.4	0

*El porcentaje de la zona restringida se señala respecto al total del municipio.

Fuente:elaboración propia(2018)

Escenarios de las principales actividades productivas

Escenario tendencial

Como es sabido, el dinamismo económico del municipio hasta ahora lo ha marcado la ganadería extensiva, la cual va acorde con las condiciones fisiográficas, climáticas, edáficas y de flora disponibles, de ahí que el 92% de la superficie municipal tenga en mayor o menor medida un uso ganadero. Sin duda a corto y mediano plazo la ganadería seguirá orientando el destino económico del municipio; por otro lado, en tanto se mantenga las condiciones de falta de empleo para la gente, así como la sobrecarga animal en los agostaderos y sus repercusiones en la vegetación, el suelo y la disponibilidad de agua todo esto se traducirán en un mayor deterioro de los recursos naturales, lo cual se verá reforzado por la falta de lluvias que les permita tener otros ingresos por medio de la agricultura o bien de la explotación forestal. Tal situación trascenderá en que no se dinamicen otras áreas de la economía, ya que la falta de agua para consumo doméstico es una realidad que ha estado dificultando el desarrollo de actividades como el turismo.

Escenario alternativo

El escenario alternativo aquí bosquejado se basa fundamentalmente en el análisis e importancia que guardan las actividades productivas como la ganadería extensiva, el aprovechamiento forestal, la agricultura de subsistencia y la pesca que se realiza en los cuerpos de agua dulce que posee el municipio. Por tal motivo, el escenario se construye considerando la superficie destinada a la ganadería, a la agricultura y al aprovechamiento forestal, en esta proyección también cobra relevancia la tenencia de la tierra, el número y tipo de productores, además de los niveles de participación y gestión de las organizaciones respectivas, así como las condiciones en que se encuentran los recursos naturales. Para todos los casos la capacitación, la organización y el apoyo institucional son básicos para el desarrollo rural sustentable del municipio, asimismo el desarrollo de un programa integral de investigación agropecuaria. Dicho programa deberá atender las siguientes áreas de investigación: Uso y selección de material genético criollo in situ; prácticas de conservación de suelo y agua; desarrollo de sistemas diversificados de cultivos; elaboración de compostas para fertilización orgánica; en forma complementaria está el control integrado de plagas y enfermedades, tecnologías alternativas, sistemas agrosilvopastoriles, entre muchas otras cosas.

1. En la ganadería bovina extensiva

Proponer alternativas respecto a la ganadería bovina no es fácil debido a que existen condiciones ambientales, socioeconómicas y culturales que en esta actividad difícilmente se cambiarán; pero hay otras que si son factibles de una mejoría sustantiva. Uno de los elementos que no cambiará son las condiciones climáticas y fisiográficas que presenta el municipio; las primeras hipotéticamente tienden a una situación crítica, resultado tanto del deterioro que se ha ocasionado a la cubierta vegetal, producto del desmonte realizado para la inducción o establecimiento de praderas, así como del sobrepastoreo del agostadero, ambas prácticas en forma combinada producen efectos negativos en el suelo, propiciando su erosión, lo que se traduce en un sustrato poco productivo y en consecuencia en una baja cobertura vegetal; dichas acciones son elementos favorables para la interrupción del ciclo hidrológico. Otra de las condiciones que no cambiará es la tenencia de la tierra, si bien es cierto que el 52% de la superficie está en manos del sector ejidal y comunal, también es un hecho que dicho sector constituye una mayoría considerable, al representar el 86% del total de los productores, en tanto que el sector privado equivale al 14% de los mismos y usufructúa el 48% del área municipal, de ahí que las diferencias en cuanto a tenencia de recursos naturales y el impacto que la actividad pueda ocasionar sea por demás elocuente.

Una tercera consideración es el aspecto cultural, que combinado con las condiciones restrictivas del medio natural forman un binomio al parecer consolidado, donde la ganadería extensiva resulta la actividad más recomendable dadas las condiciones de fisiografía, climáticas, edáficas, hidrológicas y florísticas predominantes. Es en este marco de referencia que se hace un planteamiento para el desarrollo de la ganadería extensiva, buscando eficiencia en la actividad a través de las siguientes acciones estratégicas: a. Mejoramiento genético del hato. b. Manejo del hato y el agostadero en forma holística. c. Capacitación de productores. d. Organización de productores y e. Aprovechamiento cinegético.

2. En el aprovechamiento forestal

Aquí se plantea solo las acciones que se cree serían las más adecuadas de desarrollar respecto a la actividad forestal. Las especies donde mayor presión social se ha visto es en el pino y la vara blanca, el primero es aprovechado tanto por el sector ejidal como por algunos privados en la zona de la sierra alta, este recurso después de tres década de

aprovechamiento presenta una condición de sobreexplotación. Lo mismo sucede con la vara blanca en la zona de sierra baja, donde el recurso es extraído por el sector ejidal ahí localizado; no obstante lo anterior, la diversificación en el uso de otras especies también existe, aunque de menor cuantía, así sucede por ejemplo con el palo colorado, ampliamente aceptado en la construcción de cercos para el ganado, esto mismo ha conllevado a que dicha especie presente síntomas de extinción.

Las mismas condiciones de marginación y pobreza, al igual que la falta de oportunidades de empleo para el sector que se dedica a esta actividad, obliga a que el clandestinaje opere, en consecuencia resultan ineludibles los conflictos suscitados entre los campesinos que aprovechan el recurso y las autoridades destinadas para la autorización de permiso y vigilancia en los volúmenes de extracción. Por otro lado, el personal técnico que puede darle seguimiento a la actividad no se encuentra en el municipio, en tanto que el de vigilancia es sumamente escaso y le resulta prácticamente imposible cubrir las diferentes vías de entradas y salidas a la cabecera municipal, que es a donde se acude para la venta de madera o por lo menos es un paso obligado para trasladarla a la ciudad de Navojoa o bien de ciudad Obregón. La transformación de la madera en rollo a tabla se hace en los aserraderos de las ciudades ya citadas. En consecuencia con las condiciones que caracterizan el aprovechamiento forestal municipal, es que se plantean el escenario al igual que sus correspondientes líneas de acción: a. Realizar estudios dasonómicos. b. Programa de reforestación diversificado. c. Producción en vivero. d. Aprovechamiento de especies locales. e. Herbolaria. f. Organización del productor. g. Capacitación del productor.

3. En la agricultura

A pesar de la aleatoriedad de las lluvias, de la topografía accidentada y de la tecnología agrícola tradicional empleada en la agricultura temporalera, es factible desarrollar algunas acciones que posibiliten la continuidad de la actividad. La agricultura que se practica en el municipio predominantemente es la de subsistencia y bajo condiciones de temporal; la tecnología utilizada es sencilla y se caracteriza por el uso de tracción animal en el desarrollo de las prácticas agrícolas en la mayoría de los casos; la mano de obra es familiar, los materiales genéticos son criollos regionales y locales; los rendimientos son bajos ya que además de las consideraciones anteriores no se emplean fertilizantes químicos por el

costo que representan en su adquisición, además de que no se asegura su recuperación en la cosecha, ello debido a que las precipitaciones son sumamente erráticas en la temporada además del volumen, lo que implicaría otro riesgo para el productor. De los seis cultivos de mayor relevancia dos de ellos se destinan al comercio local, sin embargo los precios están sujetos a criterio de los intermediarios; a su vez los rendimientos obtenidos son muy bajos, producto de las condiciones climáticas y de la falta de fertilidad de los suelos, por ello el ajonjolí y el sorgo a pesar de que son cultivos con menor uso consuntivo y presentar mayor tolerancia a la sequía relativa, sus áreas establecidas no se disparan.

En general la agricultura desarrollada bajo estas condiciones es de alta siniestralidad y bajos rendimientos, de ahí que resulte una actividad complementaria con la ganadería y el aprovechamiento forestal; aunque existen 10 000 hectáreas con potencial para esta actividad, las condiciones climáticas, la erogación que implica, el alto riesgo por falta de agua, la presencia de plagas y la no redituabilidad de la agricultura hace que la frontera agrícola se mantenga en 22,000 hectáreas. La falta de investigación y generación de tecnologías apropiadas a las condiciones ambientales, socioeconómicas y culturales, así como la ausencia de apoyos oficiales en créditos refaccionarios y de avío, en la asesoría técnica, al igual que en la capacitación, o bien de cultivos alternativos que redunden en un mayor beneficio para el sector del municipio. Las acciones estratégicas propuestas son: a. Uso prácticas biológicas y mecánicas para retener el suelo y la humedad. b. Elaboración de abonos orgánicos. c. Control integrado de plagas y enfermedades. d. Asesoría técnica y capacitación para el productor. e. Gestión para lograr mayores apoyos institucionales. f. Estudios de mercado, y g. Organización de productores.

4. En la pesca

La actividad pesquera comercial, se lleva a cabo en su mayor parte en el vaso de la presa el Mocúzari, en tanto que en la del Veranito, el represo de Tetajiosa y el arroyo Cuchuajaqui es una actividad eventual y de autoconsumo familiar. Lo que distingue a esta actividad es su carácter predominantemente extractivo, aunque se ha sembrado tilapia y lobina en algunos ciclos con apoyos federales; asimismo, ante la falta de un control más efectivo tanto en el respeto a las vedas como en el uso de redes adecuadas se observa una sobreexplotación del recurso; el intermediarismo en la comercialización del producto

es una constante, en parte debido a que se desconocen los mecanismos y canales de comercialización, así como el hecho de que los pescadores cuenten con cooperativas pero sin una participación protagónica en los apoyos y servicios requeridos por los socios.

Con los bajos volúmenes de captación de agua que se han tenido en los últimos años, también se ha visto disminuida la captura, producto de una baja densidad de población de las especies de interés comercial. Se requiere de un manejo de los deshechos del pescado una vez que se ha extraído el filete a la lobina o las vísceras en aquellas especies cuyas piezas se venden en canal, como en el caso del bagre, la carpa y la tilapia, lo que repercute en la contaminación del agua de la presa. Las líneas de acción que reforzarían la actividad pesquera en las presas del Mocúzarit y el Veranito, son las siguientes: a. Establecimiento de un programa de manejo acuícola. b. Establecimiento de un sistema de inspección y vigilancia. c. Extender permisos de captura acorde con la producción estimada. d. Establecimiento de vedas. e. Resiembra de alevines y sementales de especies comerciales. f. Industrialización de subproductos. g. Organización de los productores, y h. Asesoría y capacitación.

5. En el turismo

A través del turismo, se puede mantener ocupada a una parte de la población ya sea de manera directa o indirecta y a la vez es fuente de ingreso para sus habitantes. El turista debe conocer sobre la historia del lugar, debido a que a lo largo de los siglos la explotación de los recursos naturales ha sido la fuente principal de los ingresos de los habitantes de Álamos es importante que al momento de hacer el recorrido se le indiquen las ventajas y desventajas que ha tenido la explotación de los recursos naturales.

De la misma manera se sugiere disponer siempre de técnicas seleccionadas para determinadas situaciones como por ejemplo la unión del grupo, el trabajo en equipo, el respeto a los demás, resolución de posibles conflictos, etcétera. Una posible manera de atraer al turismo podría ser a través del Internet mediante una página que promocióne cada uno de los lugares y actividades ofrecidos y a la vez que incluya los lugares y direcciones en donde se ofrezca servicios de comida, banco, hoteles, restaurante, museo, el palacio municipal, servicio de salud, tiendas, venta de artesanía, fotografías de los lugares que promocionan, flora y fauna de la región, etcétera. Página que ha de actualizarse

constantemente y que incluyan las experiencias de los visitantes. Entre las posibles estrategias que pueden realizarse en el municipio de Álamos se citan las siguientes: Campamento educativo, cabalgatas, moto, mountainbike, a través de la historia, taller gastronómico y artesanal, y medicina tradicional.

Escenario estratégico

Proyectar un escenario estratégico para el municipio es un reto sumamente arriesgado y en consecuencia con probabilidades de caer en errores u omisiones que pueden impactar en resultados socioeconómicos y ambientales no esperados. No obstante lo anterior y acudiendo a la información disponible, así como a la experiencia que se tiene en el conocimiento del área, se aventura uno a plantear el siguiente escenario. Indiscutiblemente que para bosquejar este escenario la base fundamental lo constituye los recursos naturales, económicos y humanos de que dispone el municipio. Habiendo hecho las consideraciones anteriores se inicia con la presentación del escenario.

Tal situación se ve reforzada con las condiciones de cambio climático que se están observando, donde la falta de disponibilidad de agua en el suelo o en las escorrentías formadas naturalmente el efecto es el secado de especies susceptibles a la ausencia de humedad en nichos o áreas específicas. Es por ello que se debe ir preparando las condiciones ambientales para un futuro no muy lejano, ya que por ahora sólo se racionaliza el agua de uso doméstico, pero dentro de poco aun con el reducido crecimiento poblacional el problema de la disponibilidad del agua para consumo humano va a ser la limitante mayúscula, lo que sin duda redundará en la emigración de la gente hacia aquellas áreas que les brinde la oportunidad de trabajar, así como el que les proporcionen los servicios urbanos necesarios como lo es la educación, el servicio médico, etc. Bajo tales condiciones resulta pronosticable que la variación económica del municipio no presenta a mediano y largo plazo gran elasticidad ni diversidad, es por ello que en sí el desarrollo municipal estará cifrado preferentemente en las actividades productivas primarias, las que, por la forma en cómo se han venido realizando no son demandantes fuertes de mano de obra, sino que de hecho funcionan con los mínimos necesarios, de ahí la falta de empleo en el sector primario. Por otro lado, tampoco existe un interés marcado por subsectores productivos para proporcionar un valor agregado a las materias primas y en consecuencia esas posibles

fuentes de empleo no existen en un furo inmediato. Así, ante la crisis ambiental existente, al igual que la agropecuaria, pesquera y minera en que se encuentra el municipio resulta por demás prioritario diseñar una serie de acciones encaminadas a restaurar, conservar, aprovechar o proteger los recursos naturales acorde con el estado en el que se encuentran y el potencial que presentan éstos. En el diseño de las acciones se deben contemplar lo siguiente:

Dada la situación de sobre pastoreo que predomina en el municipio debido a la ganaderización que se ha tenido en el mismo desde la década de los ochenta del siglo pasado, es conveniente que se lleven a cabo la determinación de cargas por unidades de producción, sean éstas privadas, ejidales o comunales y en función de ello ajustar el número de unidades animal. La pretensión con esta acción es evitar al máximo la desprotección del suelo y la erosión del mismo, con ello habría una cobertura vegetal adecuada, mayor disponibilidad de forraje, la retención de humedad aumentaría y por lo tanto se tendría más sobre vivencia del ganado en temporadas de secas. En este mismo contexto la ganadería extensiva se encaminaría a ser más productiva y rentable, sobre todo si se acompaña por un lado de un programa de mejoramiento genético orientado a tener razas más productivas y adaptadas a las condiciones predominantes en el municipio, asimismo se deben generar cadenas en el proceso productivo para proporcionar valor agregado a la producción de lácteos. Al existir mayor ingreso en las unidades de producción se pueden reactivar otras actividades en servicios y con ello el empleo, al existir empleo se mejoran los ingresos, con mejores ingresos se reactiva el consumo y con ello la circulación de mercancías, incrementándose así el comercio y con ello la economía municipal.

Una actividad que sin duda cobrará importancia es el turismo rural y dentro de éste se considera sobre todo al ecoturismo y el turismo aventura, que son dos alternativas dignas de explotar dada la gran biodiversidad que presenta el municipio en flora, fauna silvestre, paisajes, cañones, minas, mitos, leyendas, etc. El aprovechamiento de la fauna también presenta un potencial relevante, ya que se puede hacer por medio del establecimiento de Unidades de Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre (UMAS), donde se puede impulsar la reproducción y manejo de animales silvestres para mascotas, o bien desarrollar la cacería fotográfica, la observación sideral, el estudio de la biodiversidad, etc. Otra actividad complementaria es el desarrollo de ranchos cinegéticos, lo cual

contribuirá a un mejor cuidado de la fauna y a aprovechar solo animales machos en los tiempos reglamentariamente establecidos. Las obras de retención de suelo y agua se debe considerar como un programa permanente, con ello se generarán empleos aunque de carácter temporal para la gente participante, pero se favorecerá la captura y retención de agua que nutrirán los mantos freáticos, propiciarán las condiciones de humedad para una mayor cobertura vegetal, así el resultado de las obras a mediano y largo plazo beneficiará no solo en la generación de empleo sino en el mejoramiento de los servicios ambientales, tan necesarios y relevantes en el futuro inmediato.

Otro aspecto de suma importancia, lo constituye la organización de los productores tanto ganaderos como forestales, ya que para el mejoramiento genético del hato, la transformación de la leche, o bien la producción de madera en tabla requiere de la organización de los subsectores respectivos para la gestión de los recursos federales o estatales de apoyo a los mismos, junto con esto también está el poder adquirir la maquinaria necesaria para cada sistema productivo. Así como la gestión es necesaria de llevarse a cabo por la organización, también se requiere atender lo de la comercialización de insumos necesarios en tales actividades al igual que los productos obtenidos en las mismas, con ello se lograrán evitar el intermediarismo y se obtendrán mejores utilidades en la venta de los productos. La disponibilidad de agua, es fundamental no solo para las actividades económicas primarias sino para la sobre vivencia de la gente en las zonas urbanas, por ello el agua que se usa en el consumo doméstico se debe dar un tratamiento indispensable para no contaminar cuerpos de agua corriente debajo de las descargas. Esto es una acción obligada y el costo lo debe asumir el mismo consumidor; por la importancia que representa esta acción y el costo de la misma, la intención es que se debe iniciar la gestión interinstitucional para visualizar los servicios ambientales que se obtienen de la zona serrana, como lo es el agua y que es canalizada al valle para uso agrícola, ganadero, industrial y consumo humano, de ahí que es necesario desarrollar proyectos que trasciendan en un beneficio entre la sierra y el valle común bajo un marco de sustentabilidad. Toda actividad económica que se desarrolle con base al usufructo de los recursos naturales, sin duda generará un impacto negativo, la magnitud del mismo estará en función de que tan adecuado o no es el método de aprovechamiento, es por ello que la capacitación en cada subsector productivo debe estar regido por un programa de capacitación progresivo y

continuo el cual responderá a actividades o proyectos específicos.

El seguimiento y evaluación de las acciones que por consenso se hayan aprobado es una tarea o principio trascendental, ya que esto permite analizar y cuantificar los avances y retroceso en los programas propuestos, para que a partir de la evaluación se corrijan o ajusten las acciones para llegar a las metas planteadas. No basta con dar seguimiento, evaluar y hacer los ajustes pertinentes, si no existe la concientización de los diferentes actores sociales sobre todo su involucramiento para resolver su propia problemática; para llevar a cabo la gestión necesaria y conformar las organizaciones adecuadas a cada caso que les permitan acceder los recursos destinados a los fines que se persiguen. La participación de la gente en la búsqueda de alternativas a la problemática que les aqueja propiciaría la coordinación institucional para sumar esfuerzos y recursos en acciones afines que trasciendan hacia los resultados esperados.

Conclusiones

Los escenarios pueden definirse como una historia que vincula los eventos históricos y presentes con eventos hipotéticos del futuro, debido a la complejidad y el deterioro de los problemas del agua, el paradigma denominado planeación adaptativa tendrá más relevancia en las gestiones públicas de todo el mundo, y el caso mexicano no será la excepción. Con la construcción de escenarios se puede definir y priorizar aquellas acciones que contemplen su interacción con el medio ambiente, una mejora en la condición socioeconómica de la gente inmersa en el municipio, al igual que la coordinación y generación de sinergias institucionales en dichas acciones, para avanzar en los objetivos y metas propuestas en las acciones consensuadas. El desarrollo de escenarios permitió analizar las tendencias de los procesos generales de cambio, sobre la base de las tendencias actuales y los escenarios estratégico y alternativo correspondientes a la situación del área de acuerdo con un plan integral de manejo. Probablemente en el caso de no presentar programas de apoyo bien diseñados y ejecutados que involucren el aprovechamiento de los recursos naturales, inversiones, políticas, estructuras institucionales para los próximos censos que realice el INEGI, el municipio superará lamentablemente el índice de marginación en el que se encuentra inmerso.

Para todos los casos la capacitación, la organización y el apoyo institucional son

básicos para el desarrollo rural sustentable del municipio, asimismo el Desarrollo de un programa integral de investigación agropecuaria. Dada la situación de sobre pastoreo que predomina en el municipio debido a la ganadería que se ha tenido en el mismo desde la década de los ochenta, es conveniente que se lleven a cabo la determinación de cargas por unidades de producción, sean éstas privadas, ejidales o comunales y en función de ello ajustar el número de unidades animal, pretendiendo con esta acción evitar al máximo la desprotección del suelo y la erosión del mismo, con ello habría una cobertura vegetal adecuada, mayor disponibilidad de forraje.

Visualizada en un marco de sustentabilidad, la minería es la actividad que, por su alto impacto en el aspecto ambiental, es necesario vigilar de cerca el apego a la normatividad oficial vigente. Esta actividad debe de ejecutarse con las tecnologías más adecuadas y de menor impacto en el ambiente local y regional. Una actividad que sin duda cobrará importancia es el turismo rural y dentro de éste se considera sobre todo al ecoturismo y el turismo aventura, que son dos alternativas dignas de explotar dada la gran biodiversidad que presenta el municipio en flora, fauna silvestre, paisajes, cañones, minas, mitos, leyendas, etc. El aprovechamiento de la fauna también presenta un potencial relevante, ya que se puede hacer por medio del establecimiento de Unidades de Manejo y Aprovechamiento Sustentable de Vida Silvestre (UMAS). Otra actividad complementaria es el desarrollo de ranchos cinegéticos, lo cual contribuirá a un mejor cuidado de la fauna y a aprovechar solo animales machos en los tiempos reglamentariamente establecidos.

Toda actividad económica que se desarrolle con base al usufructo de los recursos naturales, sin duda generará un impacto negativo, la magnitud del mismo estará en función de que tan adecuado o no es el método de aprovechamiento, es por ello que la capacitación en cada subsector productivo debe estar regido por un programa de capacitación progresivo y continuo el cual responderá a actividades o proyectos específicos. La participación activa de las comunidades en la búsqueda de alternativas a la problemática que les aqueja propiciaría la coordinación institucional para sumar esfuerzos y recursos en acciones afines que trasciendan hacia los resultados esperados. De esta manera, con el presente trabajo se pretende contribuir al respaldo en la toma de decisiones, definir y priorizar aquellas acciones que contemplen su interacción con el medio ambiente, una

mejora en la condición socioeconómica de la gente inmersa en el municipio, al igual que la coordinación y generación de sinergias institucionales en dichas acciones, para avanzar en los objetivos y metas propuestas en las acciones consensuadas.

Referencias bibliográficas

- Bautista, E. (1987). *Problemas ecológicos regionales del Departamento de Nariño*. Punto Focal de la Red de Formación Ambiental del PNUMA. Bogotá, ICFES.
- Berger, G. (1960). *Méthode et resultants*. Reseña, en <http://www.prospective.fr>
- COESPO, (2010). *Indicadores Demográficos y Socioeconómicos*, Álamos, Sonora.
- Boisier, S. (1992). *La descentralización: el eslabón perdido de la cadena de transformación productiva con equidad y sustentabilidad*, ILPES, Cuaderno No. 36, Santiago de Chile.
- De Jouvenel, H. (2000), *A Brief Methodological Guide to Scenario Building*. Technological Forecasting and Social Change, 65(1), pp. 37-48,
- Godet, M. (1985). *Prospective et planification strategique*. París, Económica.
- Godet, M. (1991). *Problemas & Métodos de Prospectiva: Caja de Herramientas*. Propektiker Futuribles. UNESCO. 1ra. Edición.
- Godet, M. (1993). *De la anticipación a la acción: manual de prospectiva y estrategia*. Madrid, Editorial Marcombo, S.A.
- Godet, M. (2000), *The Art of Scenarios and Strategic Planning*, Technological Forecasting and Social Change, 65(1), pp. 3-22,
- Grimble, R. (2002). *Biodiversity Management in Rural Development*. Natural Resources Institute, Chatham, UK.
- Guimaraes, R. (2001). *Fundamentos territoriales y biorregionales de la planificación*. Serie Medio Ambiente y Desarrollo 39, Santiago de Chile, CEPAL–ECLAC, División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, Julio.
- Hogarth, R. y Makridakis, S. (1981), *Forecasting and Planning: an Evaluation*, Management Science, 27(2), pp. 115-138.
- INEGI (1990). *Guía para la Interpretación de Cartografía Edafológica*.
- INEGI (2000). *Anuario estadístico*. Sonora. Edición 2001.
- INEGI (2000^a). *Municipios de México*. Conjunto de Datos Vectoriales de la Carta Topográfica 1:250,000. G1203 y G1206. Aguascalientes, México.
INE-SEMARNAT-SEDESOL. (2005). Términos de Referencia para la

elaboración de Programas Municipales de Ordenamiento Ecológico y Territorial (PMOET). Agenda de Transversalidad.

- IPCC (2014). *Cambio Climático. Impactos, adaptación y vulnerabilidad*. Resumen para responsables de políticas. Intergovernment Panel on Climate Change. Contribución del grupo de trabajo II al quinto informe de evaluación.
- Miklos, T. (2008), *Las decisiones políticas: De la planeación a la acción*, México, Siglo XXI.
- Mojica, S. (1991). *La Prospectiva. Técnicas para visualizar el Futuro*. Bogotá, Colombia. Colección Manuales Prácticos para Gerentes. Legis Editores, S.A.
- Montes, P. (2001). *El ordenamiento territorial como opción de políticas urbanas y regionales en América Latina y el Caribe*. Serie Medio Ambiente y Desarrollo 45, Santiago de Chile, CEPAL–ECLAC, División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, Diciembre.
- Palma, M. & Chávez, C. (2006). *Normas y Cumplimiento en Áreas de Manejo de Recursos Bentónicos*.
- Raika, A. Wilson & Daniel, D. (2006). *Power in Natural Resources Management: An Application of Theory*.
- Rasmussen, L. (2011), *Facilitating Change: Using Interactive Methods in Organizations, Communities and Networks*, KongensLyngby, Polyteknisk.
- Sachs, I. (1994). *Equitable development on a healthy planet, transition strategies for the 21st century*. The Hague Symposium on “Sustainable Development: from concept to action”. The Netherlands, 52 pp.
- Sánchez, A. & González. (2003). *La cuenca hidrográfica: Unidad básica de planeación y manejo de recursos naturales*. SEMARNAT.
- Shechambo, F. (2004). *Coastal Forests of Tanzania: An Assessment of the Resource*. Institute of Resource Assessment, University of Dar es Salaam. Paper presented to WWF Tanzania Programme Office, Dar es Salaam. 15 pp
- Vergara, J.; Fontalvo, T. & Maza, F. (2010). *La planeación por escenarios: Revisión de conceptos y propuestas metodológicas*. PROSPECTIVA, julio-diciembre. 21-29.
- Wong, P. (2010). *Ordenamiento ecológico y ordenamiento territorial: retos para la gestión del desarrollo regional sustentable en el siglo XXI*. Revista de Estudios Sociales v.17 n.spe México nov. 2010.

CAPÍTULO VIII

EL DIÁLOGO CON LA NATURALEZA COMO LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL: UNA APROXIMACIÓN DESDE LAS CIENCIAS DE LA COMPLEJIDAD

Nataliya Barbera de Ramírez

Licenciada en Educación Mención Lengua de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Magister Scientiarum en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de la Universidad del Zulia. Doctora en Planificación y Gestión del desarrollo Regional de la Universidad del Zulia. Docente investigador vinculado al Departamento Curriculum Común Unisinú, Facultad de Ciencias Humanas, Arte y Diseño, Universidad del Sinú, Montería-Colombia. nataliaberbera@unisinu.edu.co

Efraín de Jesús Hernández Buelvas

Biólogo, magíster en biotecnología de la Universidad de Córdoba. Docente investigador vinculado al Departamento Curriculum Común Unisinú, Facultad de Ciencias Humanas, Arte y Diseño, Universidad del Sinú, Montería-Colombia. efrainhernandezb@unisinu.edu.co

Arney Alfonso Vega Martínez

Licenciado en ciencias sociales de la Universidad de Córdoba, especialista en investigación aplicada a la educación de la Corporación Universitaria del Caribe Cecar, magíster en estudios políticos de la Universidad de Caldas. Docente investigador vinculado al Departamento Curriculum Común Unisinú y al Programa de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias Humanas, Arte y Diseño, Universidad del Sinú, Montería-Colombia. arneyvega@unisinu.edu.co

Lyneth Camejo López

Ing. Civil (UNE Francisco de Miranda). Esp. en SIG, Teledetección y Cartografía (Universidad de Alcalá). MSc. en Gerencia de la Construcción (UNE Francisco de Miranda). Dra. en Ciencias, mención Gerencia (Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín). Docente Investigadora (UPT Alonso Gamero). Venezuela. lynethc@gmail.com

Resumen

Comprender el diálogo experimental como vía para explorar la naturaleza en el campo de las ciencias sociales, parte por revisar los supuestos básicos de la complejidad desde la perspectiva de Prigogine (1997). El propósito del artículo consiste en avanzar en la aproximación al estudio del diálogo con la naturaleza como lógica de la investigación social a partir de la visión prigoginiana; para ello fue necesario desarrollar un estudio documental empleando la estrategia análisis de contenido sobre las nociones y postura conceptual del autor frente al diálogo experimental. El trabajo consistió en definir los supuestos básicos de las ciencias de la complejidad entre los cuales se tienen: la complejidad como ciencia abierta e histórica, la naturaleza inestable, el tiempo reencontrado y la interrogación científica. Por otro lado, se establecieron los principios que guían el pensar prigoginiano y su lógica con base en la irreversibilidad, autoorganización y adaptabilidad. Finalmente, se concluye que el diálogo experimental es el arte de hablar, conversar e interactuar con la naturaleza, mediante un proceso que implica un continuo preguntar y repreguntar, orientado a descubrir lo oculto y comprender los diferentes lenguajes que expresan el significado del comportamiento complejo de la realidad hasta conformar su unidad de

sentido.

Palabras clave: Diálogo. Experimental. Lógica. Complejidad.

THE DIALOGUE WITH NATURE AS A LOGIC OF SOCIAL RESEARCH: AN APPROXIMATION FROM THE SCIENCES OF COMPLEXITY

Abstract

Understanding experimental dialogue as a way to explore nature in the field of social sciences, starts by reviewing the basic assumptions of complexity from the perspective of Prigogine (1997). The purpose of the article is to advance in the approach to the study of dialogue with nature as a logic of social research from the Prigogian visión; for this it was necessary to develop a documentary study using the strategy content analysis on the notions and conceptual position of the author in front of the experimental dialogue. The work consisted in defining the basic assumptions of the complexity sciences among which are: complexity as an open and historical science, unstable nature, time rediscovered and scientific inquiry. On the other hand, the principles guiding Prigogian thinking and its logic were established based on irreversibility, self-organization and adaptability. Finally, it is concluded that experimental dialogue is the art of speaking, conversing and interacting with nature, through a process that involves a continuous questioning and cross-questioning, oriented to discover the hidden and understand the different languages that express the meaning of the complex behavior of reality until it forms its unity of meaning.

Keywords: Dialogue. Experimental. Logic. Complexity.

Capítulo resultado de un proyecto de investigación culminado

Introducción

La complejidad como forma de racionalidad, según Maldonado (1999), es posible verla desde tres caminos distintos de pensamiento: “la complejidad como método, la complejidad como cosmovisión y la complejidad como ciencia o ciencias de la complejidad” (p.12); estas últimas fueron denominadas como tal, por el Instituto de Santa Fe, en Nuevo México-California, y se incluyen como investigadores de estos fenómenos, comportamientos y sistemas que exhiben complejidad, diferentes centros académicos con variedad de pensadores.

La cronología de las ciencias de la complejidad, la establece Maldonado (2005) en su artículo “Ciencias de la complejidad: Ciencias de los cambios súbitos”, publicado en la revista Observaciones de Economía y Operaciones Numéricas (ODEON), y posteriormente lo fortalece en su libro “El mundo de las ciencias de la complejidad” (Maldonado y Gómez,

2011). En estos compendios se explica que el origen de las ciencias de la complejidad se dio a través de los trabajos sobre la termodinámica del no-equilibrio de Ilya Prigogine, investigador Premio Nobel de Química en el año 1977, por introducir en las ciencias, el tiempo como factor mismo de la complejidad o de la complejización del mundo. Sus dinámicas temporales fueron de larga duración, y no simplemente el tiempo en medidas o escalas breves, desde donde se hacen posibles las predicciones (Prigogine, 1998).

Ahora bien, la exploración de las ciencias de la complejidad a partir de la perspectiva de Prigogine y Stengers (1997), conduce a reflexionar sobre el diálogo con la naturaleza y a preguntarse ¿por qué un diálogo?, ¿a qué tipo de diálogo se refieren los autores?, ¿es probable comprender la naturaleza social por medio del diálogo? y, principalmente, ¿cómo es posible el diálogo con la naturaleza social? En este sentido, se intenta dar respuestas a estas interrogantes a lo largo del presente ensayo.

La reflexión sobre los postulados de la complejidad, consiste en iniciar con el análisis de la obra emblemática “La nueva alianza. Metamorfosis de la ciencia” (Prigogine y Stengers, 1997). El propósito gira en torno a comprender los fundamentos que definen y caracterizan al diálogo con la naturaleza; cuyo punto de partida de esta investigación se plantea en la tesis que a partir del diálogo de este hablar con y preguntar a la naturaleza es como llegamos a descubrir lo oculto que hay en ella, para poder actuar, gestionar y aprovechar la complejidad del fenómeno social en estudio. La defensa de esta tesis se hace a partir de dos procesos esenciales: en primer lugar, estudiar, por medio de lecturas profundas, los supuestos básicos de la complejidad desde la perspectiva prigoginiana y; en segundo lugar, emplear la estrategia de análisis de contenido (Barrera, 2009), con el fin de descubrir y avanzar hacia la argumentación e integración de nuevos conocimientos.

Estudiar el diálogo prigoginiano constituye un avance significativo, pues la complejidad es una ciencia en construcción y, tal como lo refiere Maldonado (2003), el trabajo más representativo está, precisamente, en la construcción de su entramado teórico, por ser éste el menos elaborado, ya que la complejidad ha sido abordada en su mayoría desde la parte instrumental mediante estrategias de simulación, y ahora se busca como “tarea, ... explorar un territorio cerrado, o bien en abrir o hacer (crear) un territorio inexistente” (Maldonado, 2009: 115), que se orienten hacia la conformación de los ejes teórico-metodológicos de las

ciencias de la complejidad.

En el estudio de este territorio, se plantea la exploración del diálogo con la naturaleza social para conocer si es arte experimental o encuentro, luego se relacionan la complementariedad, el descubrimiento y la creación hacia la búsqueda del porqué del diálogo, seguido se indaga sobre la fecundidad dialógica como una aproximación desde la complejidad y finalmente se presenta el camino dialógico hacia el encuentro con la naturaleza, que no sólo favorece el pensar, mirar y actuar de manera compleja dentro de la termodinámica del no equilibrio, sino que en las ciencias de la complejidad en general.

Pues bien, reflexionar sobre la manera de dialogar con la naturaleza social, aporta una perspectiva válida para abordar situaciones complejas que permitan orientar la multiplicidad de soluciones presentes en el mundo actual; de allí que el artículo viene a significar un aporte a la ciencia y a la sociedad, al ofrecer el diálogo como vía o camino del quehacer científico de cara al hombre y su entorno circundante, cuya importancia contemporánea está precisamente en el carácter inédito de la lógica de acción que se aborda más adelante.

Aunque sean “numerosos los textos –libros, capítulos de libros, artículos; incluso artículos especializados o científicos–, que hablan genéricamente de “teoría de la complejidad” (complexity theory)” (Maldonado, 2009: 114), entre ellas el mundo de las ciencias de la complejidad, es importante mencionar que el diálogo prigoginiano ha sido poco estudiado, por tanto, la tarea se orienta a explorar y comprender el diálogo con la naturaleza como lógica de la investigación social a partir de los supuestos básicos de Prigogine y Stengers (1997), es el principal reto que se propone este trabajo.

El diálogo con la naturaleza social: ¿arte experimental o encuentro?

El diálogo con la naturaleza no constituye un tema nuevo, se remonta a la época antigua e incluso se puede afirmar que tiene sus raíces en la mitología griega, ya que la filosofía surge por el paso del mito al logos (Graves, 1960), y es la mitología la forma fundamental de concebir el mundo de los pueblos en los tiempos más remotos. Reflexionar sobre el diálogo con la ciencia implica una nueva visión de ciencia en la que, tal como lo plantean Prigogine y Stengers (1997: 66), es decidir por “el encuentro entre la técnica y

la teoría, la alianza sistemática entre la ambición de modelar el mundo y comprenderlo”. Dicho en forma sencilla, es hacer ciencia para comprender o, simplemente, continuar en el quehacer científico del dominio y control de la naturaleza.

Desde esta perspectiva, los referidos autores conciben posible este encuentro con la naturaleza mediante el diálogo experimental. Entiéndase éste no en el sentido de la concepción tradicional del diálogo, en la que el objeto de estudio es ajeno al investigador en las ciencias sociales y al mundo circundante, esto es, una observación pasiva, cuya intención es dominar y controlar el fenómeno, aislarlo hasta que parezca una situación ideal; aunque irrealizable e inteligible físicamente; no se trata de “describir la naturaleza desde el exterior, como mero espectador” (Prigogine y Stengers, 1997: 306).

Se trata de un nuevo diálogo experimental, en el que el trabajo de la experimentación supone tres condiciones esenciales: una observación participante, una relación intersubjetiva entre el sujeto/objeto y un preguntar continuo a los procesos naturales que suceden en la interacción de la naturaleza y el hombre, lo que significa que la experimentación interroga a la naturaleza; de allí, la concepción de arte experimental. Aunado a ello, Prigogine (1997: 250) dice: “...Nuestro diálogo con la naturaleza puede únicamente tener lugar desde dentro de la naturaleza, y la naturaleza sólo responde a aquellos que explícitamente admiten ser parte de ella”.

La nueva visión de diálogo, empieza por dejar de lado la expresión arraigada de todo está dado y darle apertura al mundo de posibilidades donde todo es posible, ya no se trata de certidumbres sino de posibilidades, en las que el sistema dinámico tiene libertad de imaginar cualquier estado del mismo y llegar espontáneamente al estado seleccionado en el momento escogido por el propio sistema; de allí que su evolución sea libre, creativa y emergente; esto implica para Najmanovich (2008) que hay que despertar del mundo milenario. Por otro lado, esta nueva visión está orientada por los atributos de la complejidad en relación a la no linealidad, al indeterminismo y a la irreversibilidad, lo cual significa dejar de lado la visión domesticada.

Esta concepción moderna del diálogo experimental se fundamenta en el carácter comunicable y reproducible de los resultados científicos, el trabajo consiste en elegir, discernir y estudiar las posibilidades de respuesta de la naturaleza. En este orden de ideas,

Prigogine (1997) plantea que el diálogo experimental constituye un arte, que consiste en escoger el problema, formular una hipótesis teórica, reconocer en la complejidad de la naturaleza un fenómeno susceptible de encarnar las consecuencias; esto es, poner el fenómeno en escena para, finalmente, decidir de manera comunicable el carácter descifrable del fenómeno según la hipótesis formulada. Hace referencia a un diálogo experimental, cuyo procedimiento asume al conjunto de diálogos como intentos de comunicación con la naturaleza mediante un juego experimental y con el espíritu aventurero y explorador de la ciencia que va dando forma al significado manifestado por la naturaleza misma hasta alcanzar su unidad de sentido.

Reflexionar sobre la racionalidad del diálogo experimental, implica un proceso experimental que parte de la observación de hechos o fenómenos, conduce a la búsqueda de conexiones empíricas entre fenómenos, permite la interacción entre conceptos teóricos y observación mediante estrategias orientadas al descubrir y mostrar de la naturaleza por medio de la interrogación, con el fin de saber si, en primer lugar, la naturaleza responde a nuestro preguntar y, en segundo lugar, conocer cómo responde la naturaleza ante este llamado. Al respecto, Prigogine y Stenger (1997: 57) refieren que la física moderna no se denomina física experimental por el conjunto de aparatos que emplea, sino porque “fuerza a la naturaleza a mostrarse como un complejo calculable y predecible de fuerzas que la experimentación está forzada a interrogarla, a fin de que sepamos si y cómo responde la naturaleza a la llamada”.

Entonces, el diálogo experimental orienta y direcciona el trabajo científico, fija relaciones entre las regiones fronterizas, siendo estas regiones los espacios físico-temporal en los que se lleva a cabo el diálogo con la naturaleza; incluye el contexto fronterizo de la localidad y el de las áreas de saber que establecen el encuentro para estudiar el fenómeno y, precisamente, en la práctica de la interrogación se definen las estrategias para explorar la naturaleza y buscar que exprese, por medio de su propio lenguaje, la ley que la rige. En este sentido, el diálogo experimental crea nuevas vías para interactuar, hablar, preguntar a la naturaleza por medio de un juego dialéctico y arriesgado; por lo que, el diálogo es el arte experimental de conversar con, pero también es un encuentro con esa naturaleza mediante el lenguaje.

Complementariedad, descubrimiento y creación: ¿el porqué del diálogo?

Surge ante la ausencia de un diálogo abierto e intencionado entre las bases filosóficas, epistemológicas de las ciencias sociales y humana (Cilliers, 2007).

Desde esta perspectiva, la complementariedad dentro de las ciencias de la complejidad está dada a partir de la elección de los diferentes lenguajes, conceptos y puntos de vistas que se emplean para obtener respuestas de la naturaleza, justamente de aquí emerge la interdisciplinariedad dentro de la investigación social, cuando Prigogine y Stengers (1997: 260) refieren que “Los posibles diferentes lenguajes y puntos de vistas sobre el sistema son complementarios”.

Así que lenguajes y puntos de vistas se dedican a atender la misma realidad, pero esto no significa reducirla a una única expresión, sino todo lo contrario, significa crear lenguajes nuevos que permitan mostrar y comprender lo que se presenta ante los ojos del investigador y/o experimentador; es decir, elaborar aperturas a nuevas posibilidades de mirar, pensar, actuar y decir lo que se explora en el mundo social.

Esta asimilación de la complementariedad lingüística y de la diversidad de pensamiento conduce a considerar el diálogo como la estrategia más fecunda para llegar a la comprensión de la naturaleza mediante un interrogar científico en campo de las ciencias sociales. Aquí, es donde Prigogine y Stengers (1997) proponen el diálogo experimental como una manera o camino para hacer ciencia, como un modo de exploración o arte experimental de cada situación histórica concreta, resultado del contexto donde se define. En este sentido, los autores conciben la ciencia como un proceso creado histórica y culturalmente por medio del lenguaje que genera sus propios significados; es decir, incorpora la ciencia a la cultura.

Por otro lado, se comparte con Prigogine y Stengers (1997) su postura en relación a que la naturaleza es un todo coherente y que debe ser descubierta mediante procesos coherentes también, de tal forma que permitan describir y comprender los aspectos observables y los inobservables, pero también descubrir y develar los ocultos, los que no se muestran a simple vista, producto de la dialéctica de las ciencias de la complejidad al permitir al investigador moverse entre los opuestos y ver aquellos aspectos visibles durante la interacción con la realidad. De esta manera, es posible descubrir los procesos

de organización espontánea (autoorganización) y de nuevo orden como corresponde a las estructuras disipativas que permiten recrear el sistema Maldonado (2011).

Conviene aquí destacar que estas estructuras, no son más que fuentes de coherencia que aparecen frente a los procesos irreversibles alejados del equilibrio que “nos impone una nueva forma de mirar, una nueva manera de situarnos respecto al sistema que definimos y manipulamos” (Prigogine y Stengers, 1992: 66); de allí que, en el diálogo experimental sostenido con la naturaleza, es donde ésta se puede mostrar y expresar a través de diversos lenguajes, haciendo posible la organización ante las fluctuaciones que se amplifican en toda la dinámica de la naturaleza y, es en este estado de interacción fluctuante en el que aparecen las correlaciones entre los acontecimientos locales que afectan a todo el sistema y emergen las nuevas estructuras adaptativas que posibilitan la recreación de la naturaleza a partir de su propia interacción (Maldonado y Gómez, 2010). Por consiguiente, el diálogo experimental ofrece la posibilidad de describir, comprender, gestionar la complejidad, organizar, adaptar y recrear la naturaleza, fenómenos, sistemas o comportamientos complejos presentes en la realidad social.

La fecundidad dialógica: una aproximación desde la complejidad

Pensar el sentido dialógico de Prigogine y Stengers (1997) a partir de sus premisas, conduce a debatir el carácter enriquecedor del diálogo desde la complejidad. Entonces, puede decirse que es conveniente introducirse por los caminos de los supuestos básicos de la complejidad y así, comprender mejor esta fecundidad dialógica; cuyo fundamento está en concebir la complejidad como ciencia abierta, que se dedica al estudio de la naturaleza mediante el diálogo, el encuentro lingüístico y el interrogar científico.

Por otro lado, es necesario tener presente el carácter inestable de la naturaleza, la cual se complejiza por el tiempo creado, esto es, vivido; todo ello, con el propósito de comprender el diálogo como la vía más fecunda para descubrir y comprender los fenómenos del mundo que competen a la investigación social.

Recorrer el camino de los supuestos básicos de Prigogine y Stengers (1997: 315) conducen en primer lugar a comprender la complejidad como ciencia abierta e histórica, implica entender el modo de desarrollo propio de la ciencia; esto es, su dinámica interna

en términos de panoramas amplios, de preguntas y repreguntas, de cambios continuos que reclaman un abordaje mediante un camino de “intersecciones entre disciplinas” (p.315); una ciencia que promueva la relación intersubjetiva, la vinculación y articulación entre disciplinas de manera que se pueda visibilizar el problema y generar el acompañamiento de las prácticas de conocimiento y comprensión de la naturaleza.

Por otro lado, la complejidad como ciencia abierta se vale de la articulación interdisciplinaria para interrogar los lenguajes disciplinares en relación a un discurso con la naturaleza, su comportamiento y su devenir. En este sentido, estamos en presencia de la complementariedad de los diferentes lenguajes disciplinares y de los diversos puntos de vistas; por tanto, se establece un encuentro dialógico interdisciplinario que se apoya en la función simbólica del lenguaje para generar el juego dialéctico del preguntar y repreguntar científico; una dialéctica que se convierte en un círculo hermenéutico (Gadamer, 2005), donde se da la crítica aguda del fenómeno desde el lenguaje disciplinar hasta llegar a la apertura de las representaciones generadas en el propio encuentro dialógico; esto significa, hacer visible lo oculto en las posibilidades de la interdisciplina, lo cual implica una visión amplia de la ciencia.

Asimismo, Prigogine y Stengers (1997) conciben que la ciencia dentro de la cultura se manifiesta a través de dos aspectos fundamentales: por un lado, la ciencia es el producto de la cultura generada en una época en particular, que está íntimamente ligada a la actividad humana, quienes con su práctica participan en la creación de sentido de la ciencia a través de los relatos referentes al pasado. Por el otro, la ciencia conviene estar al servicio de la sociedad; esto es, satisfacer sus demandas, lo que implica estudiar la naturaleza a partir de los diferentes lenguajes disciplinares (encuentros interdisciplinarios) y así buscar las diversas maneras de integrar la actividad científica en la sociedad.

De allí que, la complejidad es ciencia abierta e histórica al mismo tiempo; es invención creadora producto de la inseparabilidad de la aventura humana y del diálogo entre disciplinas. Aunado a ello, ya se han registrado alianzas metodológicas mediante la interface fenomenología heideggeriana - termodinámica del no equilibrio como: “... metódica para los procesos de investigación en ciencias sociales y humanas, hoy Ciencias Sociales del no equilibrio... Interface construir dialécticamente unidades significativas

sometidas a un proceso de descomposición de ideas, para finalmente, obtener el constructo teórico” (Payares y Barbera, 2015: 185).

El segundo supuesto básico, se refiere a la naturaleza inestable. Para Prigogine y Stengers (1997: 21) “El descubrimiento de los sistemas dinámicos inestables ha situado a la física en una encrucijada”, pues se presentan dos vías a escoger: una, en la que se mantiene el formalismo de la ciencia y se plantea el problema en torno a un ideal que más adelante resultará inaceptable o; dos, acepta el problema, pero replantea el formalismo a partir de los principios de libertad, de ciencia abierta, dialógica, dialéctica e interdisciplinaria. Se está ante la necesidad de generar un viraje direccional sobre la concepción y orientación del fenómeno en el que conviene pasar de trayectorias a posibilidades o probabilidades emergentes, producto de la realidad dinámica inestable, vulnerable, fluctuante, vale decir, compleja que caracteriza a la naturaleza social.

Conviene destacar que este formalismo de la ciencia, se declara en diálogo fecundo con la naturaleza; pero, al mismo tiempo, mediante el diálogo interdisciplinario, en el que se asume la visión compartida del carácter inestable de la naturaleza para crear la formalización basada en los principios antes referidos y gestionar la complejidad creciente a partir de las posibilidades que emerjan durante la interacción del sistema y su contorno.

La tarea consiste en introducir la posibilidad para mostrar el comportamiento nuevo que crea el sistema. Para Prigogine y Stengers (1997) los sistemas inestables conducen a estudiar las posibilidades de las inestabilidades presentes en cada uno de los estados, con el fin de examinar la reacción de los estados ante las fluctuaciones que lo perturban.

Esto obedece a que las fluctuaciones invaden todo el sistema y conducen a la evolución del mismo, manifestado por un comportamiento nuevo; esto significa, la creación de nuevas estructuras de orden, denominadas disipativas, las cuales son el reflejo de la no linealidad que las produce y, esencialmente, corresponden a una forma de organización.

Los sistemas inestables presentan dos nuevas estructuras para evolucionar: una, cuando se aleja del equilibrio, aquí el sistema aporta más opciones para adoptar la vía al momento de evolucionar; hay una verdadera libertad para elegir. Dos, cuando el sistema se aproxima al punto crítico que es donde ocurre la rotura de simetría dando origen a la

bifurcación del sistema, también llamada el filo del caos (Maldonado, 2011), él mismo decide qué camino tomar y, esta decisión determina su evolución; por lo que se dice que la evolución es libre e indeterminada.

No se puede dejar de lado, el tiempo reencontrado de Prigogine y Stengers (1997), un tiempo creado, vivido por todos; es el tercer supuesto de la complejidad. Para los autores, la física hoy día no niega el tiempo; por el contrario, lo reconoce y asume como tiempo irreversible de las evoluciones orientadas hacia el equilibrio. Un tiempo que se nutre de las inestabilidades, bifurcaciones y de las amplificaciones de fluctuaciones; esta amplificación hace referencia a que las fluctuaciones invaden todo el sistema forzándolo a evolucionar hacia un nuevo régimen. Desde esta perspectiva, el tiempo se ha situado en un lugar importante en el que se descubre el carácter esencial del tiempo como evolución de las formaciones de las especies, de las sociedades, de los lenguajes, entre otro. y, esta evolución temporal complejiza la naturaleza.

Es apropiado destacar que los procesos irreversibles poseen una condición privilegiada en el tiempo, se caracterizan por una misma dirección en la flecha del tiempo; de hecho, “el tiempo actúa en realidad de manera continua y no siguiendo intervalos discretos” (Prigogine y Stengers (2001: 120)”. La irreversibilidad implica una rotura de simetría temporal, la cual surge porque se requiere de un cambio en la dinámica del sistema; su papel está en crear nuevas formas de coherencia en el estado lejos del equilibrio; por tanto, desempeñan un papel constructivo en la naturaleza y exige una extensión de la dinámica orientada hacia el futuro.

Se aprecia que desaparece la noción de homogeneidad del tiempo por dos motivos principales: primero, la estructura espacio temporal le otorga al sistema una concepción de todo organizado, caracterizado por dimensiones y ritmos intrínsecos y; segundo, la historia del sistema permite conocer las bifurcaciones atravesadas y la sucesión de las fluctuaciones que han formado su historia.

Desde esta perspectiva, se observa la importancia que adquiere la propia definición de probabilidades o posibilidades del sistema, en las que pueden ser interpretadas como un encuentro entre dos tiempos: uno, que surge en el pasado; otro, del porvenir; las posibilidades nos conducen por la vía del devenir. En relación a este carácter dialéctico

de la ciencia, nos refiere Prigogine (2001: 173) que: “el conocimiento no sólo presupone un vínculo entre el que conoce y lo conocido; exige que este vínculo cree una diferencia entre pasado y futuro. La realidad del devenir es la condición sine qua non de nuestro diálogo con la naturaleza”. Finalmente, el cuarto supuesto “la interrogación científica”, está asociado al método prigoginiano como estrategia esencial para asumir el diálogo experimental como lógica de la investigación social. Este supuesto depende en gran medida del carácter abierto de la ciencia, pues el interrogar es posible si se posee una amplitud de pensamiento en cuanto a la concepción del quehacer científico, que permita la fecundidad de las comunicaciones entre las interrogaciones a la naturaleza, para que éstas no se vean frustradas por separaciones o destruidas por enfrentamientos; la idea es establecer el encuentro con la naturaleza mediante el diálogo experimental.

La intención de la interrogación científica gira en torno a abrir paso al ser que investiga y explora la naturaleza mediante la ciencia, interrogando para descubrir y encontrar el sentido de lo oculto, conocer los significados, comprender y principalmente, hallar las articulaciones del ser o de la naturaleza con su entorno, lo que ubica a la interrogación científica como el arte de preguntar y repreguntar a la cosa misma (Gadamer, 2005).

El camino dialógico: hacia un encuentro con la naturaleza

El encuentro con la naturaleza motiva a pensar en el camino dialógico como la vía que conviene navegar para descubrir y comprender la realidad social mediante el interrogar científico; así como, los principios que fundamentan el caminar desde la complejidad. Conviene recordar que Prigogine y Stengers (1997), proponen el arte del diálogo experimental como la vía más expedita para establecer este encuentro con la naturaleza; ahora bien, es oportuno imaginar ¿cómo es posible este diálogo con la naturaleza? para abordar investigaciones en el ámbito de las ciencias sociales.

Son tres los principios que esenciales para aproximarse al diálogo experimental como lógica de la complejidad: irreversibilidad, autoorganización y adaptabilidad de los sistemas. Es de destacar que ya se ha hecho referencia a estos principios, pues resulta imposible la no referencialidad ante la interdependencia entre los constructos teóricos del pensar prigoginiano.

La irreversibilidad está asociada al tiempo, mediante lo que Prigogine y Stengers (1997) denominaron flecha del tiempo y, a las posibilidades del sistema en relación al encuentro entre dos tiempos: pasado y futuro. De allí, la expresión de tiempo encontrado, es el tiempo donde convergen dos momentos esenciales, el pasado que dota de los referentes históricos propios de la naturaleza que se estudia y; el futuro, que representa el porvenir de esa realidad. En este sentido, el interés del tiempo está, precisamente, en las evoluciones, las crisis y las inestabilidades, es decir, en la evolución y transformación que intervienen en el comportamiento del sistema.

La irreversibilidad lleva a comprender el tiempo irreversible que ha engendrado la realidad actual en la vida compleja y múltiple a la cual se pertenece. Por consiguiente, la irreversibilidad juega un papel esencial en la naturaleza y se encuentra en el origen de muchos procesos de organización espontánea; es fuente de orden y organización. Los procesos irreversibles están asociados a los flujos de intercambio (entropía) del sistema con el medio; es decir, el grado de desorden de un sistema, cuyos flujos provocan transformaciones en su interior que no son reversibles, pues, la irreversibilidad avanza en una sola dirección (flecha de Tiempo) y no tiene vuelta atrás.

En el campo de la investigación social, los procesos que se estudian son irreversibles, los sucesos acontecidos que tienen un pasado, se manifiestan en el presente y se proyectan a un futuro incierto o no determinado que no tiene vuelta atrás. Es por lo expuesto que, una característica esencial de la actividad científica desde la complejidad dentro del campo de acción social conviene ser pensada con base al principio de irreversibilidad y a partir de la interacción fenómeno y medio.

La autoorganización constituye otro principio esencial de la complejidad, ocurre en los límites de los puntos de la bifurcación producto de las fluctuaciones del sistema, las cuales se extienden a todo el sistema mediante mecanismos de amplificación, en las que el sistema se comporta como un todo y tiene la libertad de seleccionar la vía que ha de recorrer con el fin de generar nuevas estructuras que proporcionen orden o equilibrio dinámico al sistema. Dicho en forma más sencilla, las fluctuaciones, la perturbación aleatoria del entorno, en determinadas circunstancias, pueden ser fuente de orden.

Por otro lado, Prigogine y Stengers (1997: 299), declaran que la “termodinámica de los

procesos irreversibles ha descubierto que los flujos que atraviesan ciertos sistemas físico-químicos y los alejan del equilibrio pueden alimentar fenómenos de autoorganización espontánea, ruptura de simetría, evoluciones hacia una complejidad y una diversidad crecientes”. Desde esta perspectiva autoorganizativa la investigación social no transita un camino recto, como lo plantea la lógica cartesiana; por tanto, debe ser una lógica que prevea la diversidad, lo multidiverso, cuya acción sea de esencia flexible y recursiva, donde se acepte la asimetría en el quehacer científico ante dinámicas o realidades complejas, de forma tal que permita la formación espontánea que conduzca al equilibrio dinámico.

De allí la importancia de las estructuras disipativas como producto de las traducciones de los flujos que alimentan al sistema y que conducen a crear la organización adaptativa del mismo. Esto significa que los nuevos flujos o elementos que se introducen al sistema, llevan intrínsecos un conjunto de reacciones, las cuales entran en competencia con el modo de funcionamiento del mismo. Lo interesante se aprecia en cuanto a que si la estructura del sistema es dinámica, abierta, dialógica; esto es, compleja, la fluctuación estructural generará elementos innovadores que, en lugar de destruir el sistema, lo organizarán de tal manera que les permita adoptar la nueva estructura.

Esta adopción, viene a constituir el tercer principio de la complejidad y se conoce como la adaptabilidad del sistema producto de un proceso autoorganizativo. La visualización de esta adaptabilidad se aprecia continuamente en las sociedades vivas, las cuales no cesan de introducir nuevos modos de explotar sus recursos existentes y de descubrir otros, con la finalidad de encontrar nuevos medios de prolongar su vida y/o multiplicarse.

Por consiguiente, la investigación social debe atender a estos procesos emergentes, cargados de complejidad creciente que requieren de procedimientos flexibles, autoorganizados y adaptativos que conduzcan al orden después del caos mediante el estudio de las posibilidades del fenómeno.

La adaptabilidad es orden a través de fluctuaciones; implica un acto creativo de nuevas formas o en los propios términos de la termodinámica del equilibrio, estructuras disipativas, en las que el sistema elige y adopta una nueva estructura. Para ello agota todos sus recursos, se multiplica al entrar en contacto con un medio adecuado, se organiza espontáneamente y se dirige a una transformación o metamorfosis en la que adquiere la

movilidad necesaria para ocupar, invadir o adoptar otros entornos; vale decir, se adapta.

Es propicio destacar que el diálogo experimental como lógica de la investigación social conduce al encuentro fecundo con la naturaleza, el cual hace posible descubrir y comprender la realidad mediante el lenguaje que ésta misma expresa, con base a sus relatos únicos e irrepetibles del pasado y de las experiencias que conforman la carga de significados. Este descubrimiento de la naturaleza avanza en una sola dirección (flecha del tiempo) y se organiza de manera espontánea a partir de las fluctuaciones y roturas de simetría que conducen a crear estructuras nuevas y posibilitan la adaptabilidad de la naturaleza a este nuevo entorno que emerge de la dinámica interna y de su vinculación con el contorno.

Resulta interesante la interdependencia entre el diálogo y los supuestos teóricos desarrollados y que se resumen en el Cuadro 1, pues para que el diálogo se desarrolle adecuadamente se requiere de una visión de ciencia abierta que dé libertad y amplitud en cuanto al mirar, pensar y actuar en ese encuentro dialógico con la naturaleza. Por otro lado, la relación entre ciencia abierta y el interrogar científico; ambas se complementan e integran en el quehacer científico, en el que es necesario también estar consciente que la realidad es compleja, inestable, caracterizada por las rupturas de simetría en las que el tiempo encontrado juega un papel esencial; un tiempo irreversible, un tiempo en el que se encuentran dos momentos: pasado y futuro y, en el que conviene buscar que la naturaleza relate su historia, la cual está cargada de significados que muestran su comportamiento.

Es un resumen que revela la integración que se da entre el diálogo experimental, los supuestos básicos y los principios de la teoría prigoginiana. Se aprecia cómo el diálogo concebido como un encuentro con la naturaleza se lleva a cabo mediante el arte experimental, éste consiste en el preguntar y repreguntar continuamente a la naturaleza social mediante el lenguaje.

Se está en presencia de un diálogo experimental que pretende descubrir lo oculto y comprender el comportamiento de la realidad tal como se muestra, está orientado por la irreversibilidad de los procesos inestables, es decir, la no reversibilidad de las ocurrencias; un diálogo que busca, mediante el lenguaje, la autoorganización de las nuevas formas o modos que emergen de las fluctuaciones y bifurcaciones de la dinámica interna de

la realidad y su entorno circundante. Finalmente, un diálogo que pretende alcanzar la adaptabilidad de la naturaleza a la nueva estructura creada. Por tanto, el diálogo es arte experimental, es encuentro con la naturaleza y es también, creación y recreación de una nueva estructura que emerge producto de una organización adaptativa del propio sistema.

Cuadro 1. Modo de representación visual del Diálogo Experimental

ATRIBUTO	PERSPECTIVA CONCEPTUAL	
DEFINICIÓN	Es el conjunto de diálogos que se emplean para explorar, describir y comprender la naturaleza. Es el arte experimental de conversar con, pero también es un encuentro con la naturaleza mediante el lenguaje	
SUPUESTOS BÁSICOS	La complejidad como ciencia abierta e histórica	Modo de desarrollo propio de la ciencia; en términos de panoramas amplios, de preguntas y repreguntas, de cambios continuos que redaman un abordaje mediante un camino de integración entre disciplinas; una ciencia que promueva la relación intersubjetiva, la vinculación y articulación entre disciplinas
	La naturaleza inestable	La naturaleza se caracteriza por ser dinámica, inestable, caótica, compleja; por lo que es necesario estudiar las posibilidades de las inestabilidades presentes en cada uno de los estados, con el fin de examinar la reacción de los estados ante las fluctuaciones que lo perturban. Las fluctuaciones invaden todo el sistema y conducen a la evolución del mismo, manifestado por un comportamiento nuevo.
	El tiempo reencontrado	Tiempo creado y vivido por todos. Dos tiempos: uno creado por el pasado y otro, por el porvenir. Tiempo irreversible: "el tiempo actúa en realidad de manera continua y no siguiendo intervalos discretos"
	La interrogación científica	Arte de preguntar y repreguntar a la naturaleza para descubrir lo oculto y comprender los significados
PRINCIPIOS	Irreversibilidad	Los procesos irreversibles están asociados a los flujos de intercambio del sistema con el medio, los cuales provocan transformaciones en el interior del sistema que no son reversibles; pues, la irreversibilidad avanza en una sola dirección (flecha de Tiempo) y no tiene vuelta atrás (tiempo irreversible)
	Autoorganización	Los flujos que alimentan al sistema llevan intrínsecos un conjunto de reacciones que conducen a crear la organización adaptativa del mismo
	Adaptabilidad	La adaptabilidad es orden a través de fluctuaciones; implica un acto creativo de nuevas formas o en los propios términos de Prigogine, estructuras disipativas, en las que el sistema elige y adopta una nueva estructura

Fuente: elaboración propia (2018)

Consideraciones Finales

El estudio del diálogo experimental como lógica de la investigación social desde la perspectiva de las ciencias de la complejidad, particularmente, de las nociones de Prigogine y Stengers (1997), conduce a plantear las siguientes consideraciones finales:

1. El diálogo experimental es el arte de hablar, conversar e interactuar con la naturaleza, mediante un proceso experimental que implica un continuo preguntar y repreguntar, orientado a descubrir lo oculto y comprender los diferentes lenguajes que expresan el significado del comportamiento complejo de la realidad hasta conformar su unidad de sentido; es este diálogo experimental el que se requiere en la investigación social.

2. El ¿por qué un diálogo? Se ve reflejado en la intención del diálogo experimental, en cuanto que busca alcanzar la adaptabilidad del sistema a la nueva estructura de la naturaleza que emerge producto de una organización adaptativa. El diálogo lleva implícito la creación y recreación de la naturaleza que se explora, lo cual constituye la esencia de toda investigación social.

3. Por consiguiente, el diálogo experimental reclama una visión de ciencia abierta, dialógica y dialéctica; que posibilite su uso como lógica del quehacer científico en los estudios desde los sistemas complejos, aplicable al campo de la investigación en las ciencias sociales, por lo tanto, es posible comprender la naturaleza social desde el lenguaje.

4. Los procesos irreversibles se orientan en función del tiempo (flecha del tiempo), los cuales están caracterizados por las actuaciones continuas; vale decir, no reversibles. En este sentido, conviene considerar los flujos que interactúan en el sistema social cuando se produce el intercambio de la naturaleza con su entorno produciendo las roturas de simetría; así como también, el tiempo creado, vivido, donde se encuentran pasado y futuro.

5. Las fluctuaciones de la naturaleza, producto de las inestabilidades que la caracterizan los entornos sociales, llevan consigo reacciones que generan nuevas estructuras, nuevas formas (estructuras disipativas), que permiten la organización adaptativa de la realidad, lo que posibilita el diálogo con la naturaleza social.

Referencias Bibliográficas

Barrera. F. (2009). *Análisis en investigación. Técnicas de análisis cualitativo: análisis*

- semántico, de signos, significados y significaciones*. Venezuela. Quirón Ediciones.
- Cilliers, P. (2007). *Thinking Complexity*. Mansfield, Estados Unidos: ISCE Publishing.
- Gadamer, H. (2005). *Verdad y método I*. España. Ediciones Sígueme.
- Graves, R. (1960). *Los mitos griegos*. 2ª, Ed. Madrid. Alianza Editorial.
- Maldonado, C. (1999). *Esbozo de una filosofía de la lógica de la complejidad*. En Carlos Maldonado (Ed.), *Visiones sobre la Complejidad* (pp. 9-27). Bogotá: Ediciones El Bosque.
- Maldonado, C. (2003). *Marco teórico de trabajo en ciencias de la complejidad y siete tesis sobre la complejidad*, en: *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia*, Vol. IV, Nos. 8 y 9, págs. 139-154, ISSN 0124-4620.
- Maldonado, C. (2005). *Ciencias de la complejidad: Ciencias de los cambios súbitos*. Observaciones de Economía y Operaciones Numéricas (ODEON) ISSN (Versión impresa): 1794-1113 cipe@uexternado.edu.co Universidad de Externado. Colombia.
- Maldonado, C. (2009). *Exploración de una teoría general de la complejidad*. En Carlos Maldonado (Ed.), *Complejidad: revolución científica y teoría*. Bogotá: Ediciones El Bosque.
- Maldonado, C. (2011). *Termodinámica y complejidad*. Una introducción para las ciencias sociales y humanas. Bogotá – Colombia. Ediciones desde abajo.
- Maldonado, C., y Gómez, N. (2010). *El mundo de las ciencias de la complejidad*. Un estado del arte. Bogotá. Editorial Universidad del Rosario.
- Najmanovich, D. (2008). *Mirar con nuevos ojos*. Nuevos paradigmas en la ciencia y pensamiento complejo. Buenos Aires. Editorial Biblos
- Payares, L. y Barbera, N. (2015). *Termodinámica del no equilibrio y fenomenología hermenéutica: dos perspectivas y una interface para las ciencias sociales y humanas*. *Multiciencias* Vol. 15. Nro. 2. ISSN: 1317-2255.
- Prigogine, I. (1998). *El nacimiento del tiempo*, España, Tus Quets.
- Prigogine, I. (2001). *El fin de las certidumbres*. España. Editorial Taurus.
- Prigogine, I. y Stengers, I. (1992). *Entre el tiempo y la eternidad*. Madrid. Editorial Alianza.
- Prigogine, I. y Stengers, I. (1997). *La nueva alianza. Metamorfosis de la ciencia*. Madrid. Editorial Alianza.

“Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica”, de la colección Unión Global. Publicación digital de los grupos de investigación de: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero (UPTAG), Falcón-Venezuela, Universidad Autónoma Chapingo (UACH), Sonora-México, Cuerpo Académico de Bioeconomía y Biodesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato (UG), Celaya-México y la Alianza de Investigadores Internacionales (ALININ), Antioquia – Colombia, bajo la supervisión del Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, Santa Ana de Coro – Falcón. Tiraje 1001 libros. Este libro se diseñó en el mes de Julio de 2018 por PC producciones en Santa Ana de Coro - Venezuela.

Agradecimientos

Árbitros de esta edición

Dra. María Acurero (UPTAG-Venezuela)

MSc. Yzaimar Colina (UPTAG-Venezuela)

Mgc. Yanelly Ramírez (UPTAG-Venezuela)

Dra. Mayte Maldonado (UNEFM-Venezuela)

Dr. José Túa (UNEFM-Venezuela)

Una publicación de:

Alianza de Investigadores Internacionales.SAS. ALININ
Fondo Editorial Universitario Servando Garcés
de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón
Alonso Gamero

VOLUMEN II
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.

El libro “Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica”, de la colección Unión Global, cuenta con el aval de los grupos de investigación de: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero [UPTAG], Falcón -Venezuela, Universidad Autónoma Chapingo [UACH], Sonora-México, Cuerpo Académico de Bioeconomía y Biondesarrollo en organizaciones públicas y privadas de la Universidad de Guanajuato [C.A.B.B.O.P.P], Celaya - México y la Alianza de Investigadores Internacionales.SAS [ALININ], Antioquia - 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 los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.

ISBN:978-980-7857-09-3



Fondo Editorial Universitario Servando Garcés
de la Universidad Politécnica Territorial
de Falcón Alonso Gamero

Libro resultado de investigación