

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN.

UN APOORTE INVESTIGATIVO
DESDE LA ÓPTICA

CIENTÍFICO-SOCIAL

Coordinadores

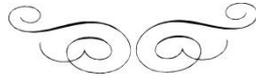
Aracelly Buitrago Mejía

Mario Samuel Rodríguez
Barrero

**PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN.
UN APORTE INVESTIGATIVO DESDE
LA ÓPTICA CIENTÍFICO-SOCIAL**



**PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN.
UN APORTE INVESTIGATIVO DESDE LA ÓPTICA
CIENTÍFICO-SOCIAL**



COORDINADORES

ARACELLY BUITRAGO MEJÍA

MARIO SAMUEL RODRÍGUEZ BARRERO

AUTORES DE CAPÍTULOS

- ♦ Alba Lucía Galvis Gómez
- ♦ Almintor Giovanni Torres Quiroz
- ♦ Aracelly Buitrago Mejía
- ♦ Carlos Dussán Pulecio
- ♦ Edgar Martínez Torres
- ♦ Florcita Hermoja Aldana Trejo
- ♦ Gloria Martínez Martín
- ♦ Gloria Ramírez Elias
- ♦ Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez
- ♦ José Obdulio Curvelo Hassán
- ♦ Jhon Jairo Mosquera Rodas
- ♦ Jonathan Quintero Valdés
- ♦ Julián Andrés Gaitán Reyes
- ♦ Julián Ricardo Rodríguez Soto
- ♦ Julio Hernández Pajares
- ♦ Laura Constanza Gallego Cossio
- ♦ Ludivia Hernández Aros
- ♦ Mario Samuel Rodríguez Barrero
- ♦ Marlen María Nieves Tabares
- ♦ Marlene Martín Torres
- ♦ Manuel Fernando Triana-Bustamante
- ♦ Milena Velandia Tamayo
- ♦ Nestor Marcial Alvarado Bravo
- ♦ Nubia Varón Triana
- ♦ Ramiro Quintero García
- ♦ Sofia Quintana Marín
- ♦ Valeria Yagui Nishii
- ♦ William Fernando Serrato Gómez

**Planificación y gestión.
Un aporte investigativo desde la óptica científico-social**

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquiera otro, sin la autorización previa por escrito al Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador (CIDE).

DERECHOS RESERVADOS

Copyright © 2020

Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador

Cdla. Martina Mz. 1 V. 4

Guayaquil, Ecuador

Tel.: 00593 4 2037524

<http://www.cidecuador.com>

ISBN Impreso: 978-9942-802-96-5

ISBN Digital: 978-9942-802-97-2

Impreso y hecho en Ecuador

Dirección editorial: Lic. Pedro Naranjo Bazaña, Msc.

Coordinación técnica: Lic. María J. Delgado

Diseño gráfico: Lic. Danissa Colmenares

Diagramación: Lic. Alba Gil

Fecha de publicación: diciembre, 2020



Guayaquil – Ecuador

La revisión de este libro fue realizada por pares ciegos

Catalogación en la fuente

Planificación y gestión. Un aporte investigativo desde la óptica científico-social / coordinadores: Aracelly Buitrago Mejía, Mario Samuel Rodríguez Barrero.-- Ecuador: Editorial CIDE, 2020

257 p.: il.; mapas; 21 x 29, 7 cm.

ISBN Impreso: 978-9942-802-96-5

ISBN Digital: 978-9942-802-97-2

1. Planeación 2. Gestión

SEMBLANZA DE LOS AUTORES

Alba Lucía Galvis Gómez

Docente investigadora de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económica y Contables de la Universidad Cooperativa de Colombia. Contadora Pública, Especialista en Gestión Tributaria. Magíster en Tributación (Colombia).

Alminton Giovanni Torres Quiroz

Docente e investigador de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional del Callao (Perú). Licenciado en Antropología y en Educación de la Universidad Nacional de Trujillo (Perú). Magíster en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao. Especialista en antropología Física Forense de la Universidad San Agustín (Perú) y en Currículo y Didáctica Universitaria de la Universidad Pedro Ruiz Gallo (Perú). PhD en Antropología de la Atlantic International University (EE.UU). Candidato a Doctor en educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal (Perú). En la actualidad, es estudiante de Doctorado en Salud Pública de la Universidad Nacional del Callao (Perú). Trayectoria de investigaciones en antropología y educación.

Aracelly Buitrago Mejía

Investigador Emérito del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia. Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas. Administrador de Empresas. Profesor investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia programa Contaduría Pública, integrante del grupo de investigación PLANAUDI, categorizado en A en la medición de MinCiencias del año 2019, y profesor investigador de la Universidad del Tolima programa Administración financiera; líder del grupo de investigación Desarrollo Empresarial Sectorial Productivo y Competitivo DESPyC categorizado en B en la medición de MinCiencias del año 2019, y reconocido por Sapiens Research en el año 2019 como uno de los mejores grupos en desarrollo tecnológico e innovación, al ocupar el puesto No.10 entre más de 4000 grupos analizados.

Carlos Dussán Pulecio

Profesor investigador de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué-Espinal. Investigador asociado ante MinCiencias, líder del Grupo de investigación SINERGIA-UCC. Magíster en Educación de la Universidad del Tolima.

Edgar Martínez Torres

Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala UAT (México). Subdirector General de Planeación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo UAEH (México). Profesor por asignatura en la Licenciatura de Mercadotecnia de la UAEH. Profesor invitado en el Doctorado de Ciencias Económico Administrativas de la UAT y colaborador en las líneas de investigación de capital humano y de comportamiento organizacional. Profesor por asignatura en la Maestría en Comercio y Logística Internacional de la Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo (México). Director de proyectos de investigación de maestría y doctorado.

Florcita Hermoja Aldana Trejo

Docente e investigadora de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Magíster en Investigación y Docencia Universitaria y Doctora candidata en Administración por la Universidad Nacional Federico Villarreal de Perú. Especialista en Gerencia Empresarial, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Seguridad y Defensa Nacional de la Universidad Nacional del Callao. Miembro del Centro de Investigación “Investigaciones andinas en bioculturalidad” de la Universidad Nacional del Callao. Directora administrativa del Instituto de Psicología y Psicoterapia-Reencuentro. Gerente General de ANIF Consulting Group. Consultora y capacitadora en Gestión, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. Trayectoria docente e investigativa en temas de Economía y Educación Universitaria.

Gloria Martínez Martín

Doctora en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala UAT (México). Directora de los Programas Educativos de Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software y de Técnico Superior Universitario en Tecnologías y de Información de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital (Hidalgo, México). Directora de proyectos nivel técnico e ingeniería y perfil deseable, ante el Programa para el desarrollo profesional docente.

Gloria Ramírez Elías

Docente de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma de Tlaxcala. Doctora en Ciencias Administrativas. Investigadora del Sistema Nacional de Investigadores CONACYT, perfil deseable ante el Programa para el desarrollo profesional docente y Certificada ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración.

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez

Postdoctorando en Ciencias Contables, Contraloría y Finanzas por la Pontificia Universidad Católica - São Paulo, Brasil. Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad para la Cooperación Internacional. Doctorando en Ciencias Sociales y de la Educación, Universidad de Huelva. Profesor investigador de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y categorizado por el Ministerio de Ciencias como Asociado. Conferencista internacional y autor de artículos científicos, capítulos de libro, libros y ponencias.

Jhon Jairo Mosquera Rodas

Docente investigador de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Cooperativa de Colombia. Licenciado en Español y Comunicación Audiovisual. Magíster en Educación (Colombia). Doctorando en Educación en la Universidad Cuatemoc de México. Par evaluador Revista *Daimon Q2*. Par evaluador Red de Investigación Common Ground University of Illinois

Jonathan Quintero Valdés

Contador Público. Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué- Espinal (Colombia).

José Obdulio Curvelo Hassán

Profesor investigador de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bogotá, Grupo de investigación Contabilidad y Entorno Social. Doctor en Contabilidad de la Universidad de Valencia (España). Magíster en Filosofía de la Universidad Santo Tomas (Colombia). Especialista en Revisoría Fiscal y Control de Gestión y Contador Público de la Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia).

Julián Andrés Gaitán Reyes

Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia. Investigador asociado ante MinCiencias, miembro del grupo de investigación SINERGIA-UCC. Magíster en Derecho de la Universidad Sergio Arboleda.

Julián Ricardo Rodríguez Soto

Profesor investigador de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué-Espinal, investigador asociado ante MinCiencias, miembro del Grupo de investigación SINERGIA-UCC, líder de la línea emprendimiento y fortalecimiento empresarial. Magister en educación de la Universidad del Tolima, candidato a doctor en Administración de la Universidad de Medellín.

Julio Hernández Pajares

Docente e investigador de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura-Campus Lima (Perú). Doctor en Contabilidad y Finanzas y Magíster en Gestión Internacional de la Empresa por la Universidad de Zaragoza (España). Contador Público Colegiado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, especialista e investigador en Normas Internacionales de Información Financiera e Información de Sostenibilidad.

Laura Constanza Gallego Cossio

Profesora investigadora de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué -Espinal, Grupo de investigación Planaudi. PhD en Administración de la Universidad Simón Bolívar (Colombia). Magíster en Administración con Especialidad en Finanzas de la Universidad Viña del Mar (Chile). Especialista en Gestión Empresarial y Contador Público de la Universidad de Ibagué (Colombia).

Ludivia Hernández Aros

Profesora investigadora de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué -Espinal, Grupo de investigación Planaudi y Sinergia. Magíster en Auditoría y Gestión Empresarial de la Universidad Unini (Puerto Rico). Especialista en Revisoría Fiscal y Control de Gestión de la Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia). Contadora Pública de la Universidad de Ibagué (Colombia).

Manuel Fernando Triana Bustamante

Profesor investigador de la Facultad de Contaduría de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué-Espinal. Investigador asociado ante MinCiencias. Líder del Grupo de investigación SINERGIA-UCC. Magíster en educación de la Universidad del Tolima.

Mario Samuel Rodríguez Barrero

Doctor (c) en Administración gerencial. Magíster en Dirección de Marketing. Especialista en Gerencia de Mercadeo, Administrador de Empresas. Profesor investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué. Coordinador de investigaciones del programa de Administración de Empresas. Catedrático de la Universidad del Tolima. Investigador Categoría Asociado ante Colciencias. Miembro de los grupos de investigación Planaudi y DESPyC. Autor de artículos, capítulos de libro y ponencias en temas de emprendimiento, estrategia, competitividad, marketing y competitividad.

Marlen María Nieves Tabares

Docente investigador de la Facultad de Educación, Universidad Cooperativa de Colombia. Magíster en Educación.

Marlene Martín Torres

Docente de tiempo completo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital (Hidalgo, México), del Programa Educativo de Administración (área Formulación y Evaluación de Proyectos) en las asignaturas económicas administrativas. Especialidad en Dirección de Empresas por la UAEH (México) y Maestría en Administración de Organizaciones por la UNAM (México). Directora de proyectos a nivel técnico e ingeniería y perfil deseable ante el Programa para el desarrollo profesional docente.

Milena Velandia Tamayo

Docente investigadora de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económica y Contables de la Universidad Cooperativa de Colombia. Contadora Pública, Magíster en Tributación (Colombia).

Nestor Marcial Alvarado Bravo

Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Química y docente investigador de la Universidad Nacional del Callao. Doctor en Psicología y Magíster en Psicología por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú. Especialista en Estrategias en la Administración Empresarial y Gestión Pública, Gerencia del Potencial Humano, Terapia de Pareja y Familia, Psicoterapia Gestáltica, Biodanza, Programación Neurolingüística (PNL) y Psicoterapia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Director del Instituto de Psicología y Psicoterapia-Reencuentro. Consultor y capacitador en Desarrollo Personal, Liderazgo y Coaching. Trayectoria docente e investigativa en temas de Psicología y Educación Universitaria.

Nubia Varón Triana

Docente investigadora y coordinadora de investigaciones del programa de Contaduría pública sede Ibagué, de la Universidad Cooperativa de Colombia. Doctora en Ciencias Económicas y administrativas Universidad para la Cooperación internacional de México. Especialista en Gerencia de Impuestos Universidad Externado de Colombia. Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa Universidad de Ibagué. Contadora pública Corporación Universitaria de Ibagué. Líder grupo investigación Planaudi. Consultora empresarial áreas contables y tributarias.

Sofía Quintana Marín

Docente investigador de la Facultad de Educación, Universidad Cooperativa de Colombia. Magíster en Educación.

Ramiro Quintero García

Magíster en Educación con énfasis en Investigación, Especialista en Estadística de la Universidad del Tolima e Ingeniero Industrial de la Universidad de Ibagué. Tiene más de 25 años de experiencia en cursos de Estadística Básica e Inferencial, Administración de la Producción y Operaciones, Sistemas Integrados de Calidad. Trabajos realizados como asesor y consultor empresarial en: Análisis multivariado; Innovación generada en la gestión empresarial y con el Proyecto del Convenio de Cooperación, Alianzas para la Innovación Regional TOLIMA-HUILA. Ha trabajado en universidad del Tolima como profesional y Director (E) de la Oficina de Desarrollo Institucional, apertura y estudios de factibilidad de CAT en el país durante 22 años en el IDEAD, como Coordinador de Autoevaluación y Estadísticas, Director de Programas, entre otros cargos. Ha sido par académico del Ministerio de Educación de Colombia, pertenezco a un grupo de investigación (DESPyC) y Coordino un Semillero de Investigación el CIPRES, desde el año 2008. Es Investigador Junior (IJ) de COLCIENCIAS, en la última convocatoria realizada y el cvlaces: http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001443766

William Fernando Serrato Gómez

Controlador de tránsito aéreo (Centro de estudios aeronáuticos). Administrador de empresas. Especialista en estadística (Universidad Surcolombiana de Neiva). Master en economía y finanzas (Universidad tecnológica de Pereira). Candidato a doctor en Administración por la Universidad estatal de Costa Rica.

Valeria Yagui Nishii

Investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura-Campus Lima (Perú). Egresada de la Carrera de Administración de Empresas por la Universidad de Piura. Investigadora en las áreas de Responsabilidad Social Corporativa y Marketing.

AGRADECIMIENTO

Los profesores investigadores autores de este libro, expresamos nuestro agradecimiento a las Universidades que nos albergaron en su institución, y nos brindaron la oportunidad de desarrollar diversos proyectos de investigación, cuyos avances o resultados, compartimos hoy con la comunidad científica. También agradecemos a todos los investigadores por su cooperación y disposición al trabajo colaborativo, con lo cual fuimos tejiendo no solo una red de conocimiento, sino también lazos fraternales de amistad, que seguramente perdurarán por siempre.

CONTENIDO

Semblanza de los autores.....	7
Agradecimiento.....	14
Prólogo.....	16

CAPÍTULO 1. CAMBIO SOCIAL, CONTROL DE GESTIÓN, LIDERAZGO

Sostenibilidad de organizaciones solidarias de economía social en la ciudad de Pereira.....	18
Evolución de la competitividad del sector turismo en el departamento del Tolima, Colombia.....	40
Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las Facultades de la Universidad Nacional del Callao.....	61
Sostenibilidad corporativa y COVID-19: evidencia en páginas web y redes sociales de empresas peruanas con experiencia en reporte de sostenibilidad	92
La satisfacción laboral y clima organizacional del <i>balanced scorecard</i> y su impacto en la imagen del servicio turístico	113
Prevención integral de la violencia escolar en instituciones de educación básica secundaria y media de la ciudad de Pereira.....	146

CAPÍTULO 2. DESARROLLO SOSTENIBLE, INNOVACIÓN SOCIAL, GESTIÓN EMPRESARIAL

Factores influyentes en el comportamiento financiero de los micronegocios en Colombia.....	176
Análisis del estado referencial y líneas futuras de investigación de las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control.....	202
Planeación estratégica en Mipymes, un modelo de aplicabilidad y el impacto para el desarrollo sostenible.....	227

CAPÍTULO 3. ECOLOGÍA HUMANA

Ecología humana y contaminación del ambiente en la costa norte del Perú	246
---	-----

PRÓLOGO

A través de los tiempos la humanidad ha sido objeto de innumerables crisis, pero en los últimos años los grandes desafíos sociales, económicos, ambientales y culturales se han agudizado, se han hecho más latentes y universales, y han colocado en una profunda reflexión a la comunidad científica, en la búsqueda de soluciones para responder a la situación de crisis económica, social, ambiental y cultural, generada por la pandemia del COVID-19.

Sin embargo, esta situación de crisis en que vive el mundo, invita a aprovechar la oportunidad que ofrecen las dificultades para hacer reinención social, política, económica, ambiental y cultural, y a dar nuevos significados a la vida, a la salud, a la familia, a los negocios, a la educación, al trabajo, a la libertad, a la convivencia, al empleo, a la solidaridad, al ahorro, a la equidad, a la seguridad y protección de la información, en fin, a todo lo que tuvo un significado diferente para la sociedad, antes de la aparición de la pandemia.

Hoy presentamos en este libro resultado de investigación, diversas reflexiones hechas por investigadores latinoamericanos, con el propósito de ofrecer un espacio de comunicación y circulación del conocimiento en torno al desarrollo sostenible, a las lecciones aprendidas y a las expectativas que va dejando esta pandemia global, lo cual será fundamental para aprender a enfrentar juntos las dificultades y limitaciones, pero también para aprovechar las oportunidades y fortalezas de una sociedad unida y comprometida con el bienestar de toda la población.

Por lo tanto, es importante recordar y convertir en eje de nuestro proceder, la afirmación hecha en la Carta de la Tierra: “Que el nuestro sea un tiempo que se recuerde por despertar de una nueva reverencia ante la vida, por la firme resolución de alcanzar la sostenibilidad, por el aceleramiento en la lucha por la justicia y la paz, y por la alegre celebración de la vida” (Unesco, 2000).

Aracelly Buitrago Mejía



CAPÍTULO 1

CAMBIO SOCIAL, CONTROL DE
GESTIÓN, LIDERAZGO



Sostenibilidad de organizaciones solidarias de economía social en la ciudad de Pereira

José Obdulio Curvelo Hassán¹

Alba Lucía Galvis Gómez²

Milena Velandia Tamayo³

Aracelly Buitrago Mejía⁴

Jhon Jairo Mosquera Rodas⁵

1. Doctorado en Contabilidad. Decano Nacional. Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: jose.curvelo@campusucc.edu.co
2. Magíster en Tributaria. Profesora investigadora. Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: alba.galvisg@campusucc.edu.co
3. Magíster en Tributaria. Profesora investigadora. Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: milena.velandia@campusucc.edu.co
4. Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Coordinadora de Investigación. Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: aracelly.buitrago@campusucc.edu.co
5. Magíster en Educación. Profesor investigador. Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: jhon.mosquera@campusucc.edu.co

SOSTENIBILIDAD DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS DE ECONOMÍA SOCIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA

José Obdulio Curvelo Hassán; Alba Lucía Galvis Gómez; Milena Velandia Tamayo; Aracelly Buitrago Mejía, y Jhon Jairo Mosquera Rodas

Resumen

El presente artículo se deriva de la investigación multicampus titulada *Control de gestión para la sostenibilidad corporativa en las organizaciones no lucrativas y de economía social en Iberoamérica*, la cual tuvo como propósito identificar las prácticas de sostenibilidad corporativa sobre la divulgación de información social y ambiental en organizaciones solidarias de economía social; se analizaron las características generales de estas organizaciones en cada nodo (ciudad), en nuestro caso fue la ciudad de Pereira, arrojando como resultado la existencia de cierto desconocimiento al interior de las entidades con respecto al tipo de organización, debido a que manifestaron no pertenecer al sector no lucrativo; con respecto a su crecimiento, este se ha dado hacia las afueras de la ciudad apuntando al plan de desarrollo territorial, y con respecto a la forma más común de divulgación de la información es a través de los estados financieros e informes de gestión de los diferentes comités. La metodología empleada fue de corte descriptiva en tanto que se trató de destacar las características propias de las prácticas de estas organizaciones que divulgan información social y ambiental en fuentes de acceso masivo.

Palabras clave: control de gestión, economía social, empresa, regionalismo.

Abstract

This article is derived from the multicampus research entitled "Management control for corporate sustainability in non-profit organizations and social economy in Latin America", which aimed to identify corporate sustainability practices on the disclosure of social and environmental information in solidarity organizations of the social economy; The general characteristics of these organizations were analyzed in each node (city), in our case it was the city of Pereira, giving as a result the existence of certain ignorance within the entities regarding the type of organization due to the fact that they did not belong to the non-profit sector, with respect to its growth this has occurred towards the outskirts of the city pointing to the territorial development plan, and with respect to the most common form of information disclosure is through financial statements and management reports of the different committees. The methodology used was exploratory and descriptive in that it tried to reveal the characteristics of the practices of these organizations that disclose social and environmental information in massive access sources.

Key words: management control, social economy, business, regionalism

Introducción

La evolución y participación del sector solidario en el desarrollo económico y social de los países ha sido significativo, y sólo basta con revisar sus orígenes y ver el impacto positivo que ha generado, gracias a su filosofía basada en los principios solidarios. Es por esta razón que el Gobierno colombiano le ha apuntado a este modelo, para hacer la reconstrucción del tejido social que ha dejado miles de víctimas y desplazados, resultado de una guerra de más de 50 años; las empresas solidarias (sean estas económicas o sociales) se constituyen en una esperanza para el fortalecimiento de una sociedad civil organizada y crítica, aspectos elementales para considerar a la economía social como esa alternativa económica para el país.

La sociedad moderna ha empezado a exigir a las instituciones, sean estas de naturaleza lucrativa o no lucrativa, estándares éticos y de calidad de sus productos, en la prestación de servicios y en el desarrollo del ejercicio de su gestión, permitiendo así promover la sostenibilidad; los cuales desde esta perspectiva deben alinearse a los objetivos de desarrollo sostenible.

La pregunta problema se relaciona con: ¿Cuáles son las características del control de gestión para la sostenibilidad corporativa en las organizaciones solidarias de economía social en la ciudad de Pereira? Teniendo en cuenta que el sistema social solidario en la región andina y específicamente en el territorio estudiado es fundamental para el desarrollo socioeconómico en los próximos 20 años, ya que esta región ha sido tradicionalmente el centro de desarrollo del país, por la tradición y naturaleza económica de sus departamentos, además por las condiciones demográficas, donde se realizan los procesos productivos que tienden a ser las mejores del país.

El estudio cumple con los elementos del enfoque investigativo cualitativo, en función del aseguramiento del sector solidario, que corresponde al sector existente de la economía social solidaria al interior del país. En Pereira, las entidades solidarias se encuentran distribuidas tanto en organizaciones sociales como de economía solidaria; para el año 2019 de acuerdo con el reporte de la Superintendencia de Economía Solidaria, había 49 empresas representadas entre cooperativas, fondos de empleados y mutuales; también se estima que existen aproximadamente 82 organizaciones sociales representadas por fundaciones, asociaciones, entre otras. Al ser Pereira una ciudad de aproximadamente 600.000 habitantes, la participación del sector solidario es representativa, aunque para el año 2015 el número de empresas de economía solidaria era de un número de 68, situación que puede obedecer a la regulación emitida por el gobierno nacional a través de la Ley 1819 del año 2016.

En cuanto al control de gestión, en la investigación se considera que es

aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados (Pérez-Carballo, 2006, p. 21).

A su vez, para Stoner, Freeman y Gilbert (1996) “es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p. 610).

Por otra parte, la exploración tuvo como finalidad identificar las prácticas de sostenibilidad corporativa de las organizaciones solidarias de economía social, que divulgan información social y ambiental y de esta manera conocer el aporte que hacen a la sociedad, al medio ambiente y a la economía local y nacional a través de su gestión.

Metodología

Se trata de una metodología mixta de corte descriptiva, siendo un estudio empírico analítico, cualitativo-cuantitativo y no experimental (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 534). Considerando que se trata de un proyecto multicampus con presencia de investigadores de diferentes ciudades del país a desarrollarse por fases, cada objetivo se desarrollará en ciudades. En ese sentido, cada ciudad se enfocará en uno de los ejes estratégicos de competitividad con potencialidad para desarrollar trabajo colaborativo y estrategias conjuntas.

Los objetivos consistieron primero en identificar las estructuras organizacionales más recurrentes de la economía solidaria que divulgan información social y ambiental en Colombia; en segundo término, seleccionar los criterios de identificación de mejores prácticas de sostenibilidad corporativa bajo el enfoque del control de gestión y como tercer término, establecer las prácticas de sostenibilidad corporativa en las organizaciones solidarias que divulgan información social y ambiental en fuentes de acceso masivo en las ciudades de Bogotá, Ibagué, Bucaramanga, Santa Marta, Montería y Pereira.

En cuanto al muestreo, se realizó en 51 organizaciones solidarias de la economía social. El tipo de muestreo es probabilístico, siendo así por la misma naturaleza de la investigación descriptiva que lo permite y debido a que todos los individuos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para la aplicación del instrumento, siendo este un mínimo sector de la economía social solidaria en Colombia.

Con respecto a los instrumentos, estos fueron una encuesta utilizando la Escala de Likert que deriva de la investigación descriptiva y la observación directa en las organizaciones, permitiendo desarrollar el elemento exploratorio en la investigación; se realizó el análisis concerniente, empleando el software estadístico SPSS, previa aplicación al grupo de 51 encuestas con un nivel de confianza entre el 95% y el 99% y un margen de error del 5%, para una población de 51 organizaciones solidarias de economía social en la ciudad de Pereira.

Fundamentación teórica

Sostenibilidad Corporativa

El concepto de sostenibilidad corporativa corresponde a una evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa, a razón no solo de las limitaciones perceptuales y conceptuales que ha mostrado esta última, sino debido a la necesidad de creación de valor de las organizaciones y a la inclusión de la sostenibilidad más allá de los asuntos ambientales (Pinillos & Fernández, 2011, p. 38). La figura, muestra claramente las razones por las cuales se debe incluir el concepto y propender por cambios significativos al interior de las organizaciones.

Figura 1.

Evolución sugerida: de la RSC a la sostenibilidad corporativa.

Impulsar el concepto de sostenibilidad corporativa para superar las limitaciones endémicas de la RSC		
RSC	Sostenibilidad corporativa	
<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en presencia internacional (índices, instituciones, etc.). • Énfasis en acción social (patrocinios sociales para mejorar imagen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en la creación de redes con instituciones nacionales y multinacionales cofinanciadoras de proyectos. • Énfasis en innovación social (del patrocinio al capital semilla para nuevos negocios con impacto) y en reducción de costes (eficiencia energética). 	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en reporte y en su extensión a países. • Tímida implantación de códigos éticos, más basados en el cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en los procesos de verificación y mejora resultantes del informe. • Nueva cultura interna basada en la maximización de los códigos éticos. Desarrollo de normas y procedimientos internos para minimización de riesgos. 	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Paneles de diálogo "para todos" <i>multistakeholder</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con grupos específicos para encontrar fórmulas de cocreación. 	Compromiso

Fuente: Pinillos & Fernández (2011) (p.19)

Por otra parte, Zárate (Castrillón, 2015, p.109) identifica tres beneficios de incorporar la sostenibilidad como un valor en las organizaciones, en términos del incremento en la productividad, mejores comportamientos éticos y la disminución o anulación de cualquier tipo de conflictos organizacionales.

(Zárate, 2015) liderazgo como factor clave en la sostenibilidad empresarial. Gestión de la sostenibilidad en el marco de las organizaciones (p. 107).

En las dos últimas décadas del siglo XX, las organizaciones gestadas desde la economía social, entre las que se incluyen cooperativas, asociaciones civiles sin ánimo de lucro y mutuales, muestran en el mundo una renovada vitalidad. El resurgimiento de estas organizaciones viene de la mano de una multiplicación de nuevas formas asociadas de producción y reproducción, que si bien son heterogéneas, profesan iguales valores y comparten una misma identidad. Esta evolución justifica la agrupación de todas estas organizaciones antes mencionadas, en el seno de un mismo sector, el que termina conformando lo que se denomina Economía Social.

Frente a este movimiento de expansión se han gestado numerosos e interesantes estudios de especialistas y académicos que, a partir de la revalorización de las corrientes históricas, buscan sistematizar conceptualmente el nuevo contexto, reflexionar sobre las prácticas y elaborar teorías sobre la dinámica transformadora y de crecimiento, que envuelve a la actual Economía Social, tratando así de identificar sus rasgos distintivos y su contribución al desarrollo humano.

Dentro de los precursores contemporáneos de cuerpos teóricos asociados a la economía social encontramos a Coraggio, Guerra, Hinkelammert, Max-Neef, entre quienes hay un consenso relativo en aseverar que toda economía es social, en la medida en que toda actividad económica es una producción social, que no puede operar en el vacío, no puede funcionar sin instituciones, sin las capacidades de las personas, y sin el apoyo de las comunidades.

Coraggio (2007) argumenta que “toda economía es, de hecho, social, en tanto aún como esfera materialmente autonomizada de las estructuras sociales, codetermina qué clase de sociedad soporta y contribuye a reproducir” (p. 33). Además, señala que toda economía es moral y política, pues está constituida con valores históricamente determinados, está encastrada en la sociedad y sus estructuras de autoridad o poder está sujeta a conflictos.

De este modo se reconoce la naturaleza social de la economía como actividad e interrelación humana de producción, distribución y consumo, con el objeto de satisfacer necesidades. Esta perspectiva igualmente resalta las propuestas alternativas de desarrollo, al tiempo que las cuestiona y sugiere un cambio de dirección de lo que pensamos como desarrollo humano y la necesidad de construir nuestra propia realidad.

(Coraggio, 2014, p. 33) sitúa a la economía social entre la economía pública, la empresarial privada y la economía popular. Esta última caracterizada por alta informalidad y basada en el autoconsumo. En ese sentido, la economía social y solidaria incluye organizaciones que comparten los fines del Estado, pero que retoman características y se desarrollan en ambientes empresariales o de economía privada basados en el sentido de autogestión, que mueve a los individuos para insertarse en los procesos sociales.

El movimiento de la economía social, por otra parte, trae la novedad de incorporar a estos conceptos de transformación social y desarrollo económico; así lo menciona Coraggio (2011) en su libro *Economía Social y Solidaria*:

Se trata de poner límites sociales al mercado capitalista y, si es posible, construir mercados donde los precios y las relaciones resultan de una matriz social que pretende la integración de todos con un esfuerzo y unos resultados distribuidos de manera más igualitaria. (p.45)

Esto implica, para los dirigentes y responsables de las organizaciones solidarias y de las que recién se inician, no sólo hacerse cargo de un discurso, un proyecto o una propuesta de cambio, sino de llevar adelante organizaciones concretas, administrar recursos, factores variados y complejos haciéndolo de manera eficaz y eficiente, de forma tal que no sólo pueda sobrevivir en el marco de una economía de mercado y de libre empresa, sino que puedan ser ejemplos de un nuevo modelo de gestión en la región.

Así, aunque García (2012, p. 34) diferencia la ausencia de lucro subjetivo en instituciones de economía social, reconoce también a partir de las particularidades cooperativas, que, pueden obtener ventajas para sus asociados y para quienes participan en su ciclo económico siendo estos: clientes, proveedores y otros.

Por su parte (Montesinos 2014, p.55) plantea que, aunque la economía social solidaria en algunos escenarios encarna aspectos de bienestar del espectro del sector público, no debe sobreponerse totalmente, planteando que la propuesta de las

organizaciones de la economía social solidaria debe estar encaminada al entorno contemporáneo y complejo de manera diversificada, como alternativa económica de carácter democrático.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante referir que el fenómeno de la Economía Social vive hoy una nueva etapa, que ya no está a la defensiva y orientada básicamente a garantizar su supervivencia; la economía solidaria vive una etapa de renovación, crecimiento y expansión que se traduce en la notable valorización social y cultural, que estas organizaciones están adquiriendo en todo el mundo.

Control de gestión

De acuerdo con la definición dada por Pérez, Caraballo (2006, pág. 21); este es definido como una función necesaria para el cumplimiento de los objetivos y planes de las organizaciones. Aunque también puede ser concebida como un proceso para garantizar la ejecución de actividades propuestas, así lo manifiestan Stoner, Freeman y Gilbert (1996, p. 610). En estricto análisis, la función es el conjunto de tareas mediante el cual se llevan a cabo las actividades de una organización para cumplir un objetivo común. Por consiguiente, la función es inherente al objetivo de la organización. En cambio, el proceso es la forma como transcurren las actividades – generalmente enmarcadas en un sistema establecido – que lleva a cumplir la forma como se ejecutan las funciones.

En tal sentido, queda claro que el control es la función que actúa sobre:

- Los objetivos y planes para comprobar su consistencia y corregir las desviaciones.
- El rendimiento de la organización en la consecución de los objetivos.
- La gestión, en la ejecución de los planes, para determinar si es apropiada.

Cano y Gil (2005) mencionados por Palacio (2006, p. 19) afirman que el concepto de sistema de control para la gestión hace referencia entonces a “un instrumento gerencial, integral, sistémico y estratégico, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, que permite a la organización ser efectiva para captar recursos, de manera eficiente para transformarlos, siendo eficaz para canalizarlos.”

Durante los últimos años, las buenas/mejores prácticas han adquirido gran relevancia a nivel mundial, gracias a los niveles de desarrollo de importancia

significativa por parte de algunos países. En ese sentido, han surgido buenas prácticas públicas de organizaciones no gubernamentales y del sector privado, que a su vez se han convertido en un referente para la generación de nuevo conocimiento, como punto de apoyo para el desarrollo nacional y global. Por ende, grandes aportes se han hecho a través de la identificación y puesta en marcha de guías, manuales y procedimientos que apuntan al mejoramiento de las organizaciones y a la excelencia corporativa.

Por otra parte, recientemente se encuentran trabajos en Suramérica relacionados con la identificación de las prácticas de gestión encaminados al mejoramiento de la responsabilidad social, responsabilidad corporativa o sostenibilidad corporativa. Se destaca la caracterización de siete organizaciones de economía solidaria dedicadas a la producción de arroz en Perú (Chucurí, 2018, p. 39). Con una metodología cuantitativa y cualitativa, esta investigación mostró oportunidades de mejora hacia el fortalecimiento de la infraestructura y el acceso a financiamiento, pero que, además, esto influye en el desarrollo de principios solidarios. En Argentina, el trabajo de Álvarez (2018, p.1) resalta como oportunidad de mejora en las cooperativas; cabe mencionar que estas se encuentran enmarcadas dentro del modelo solidario y cada país, que establece dentro de su estructura jurídica la categoría a la que pertenece; por ejemplo, en el caso colombiano, están clasificadas en organizaciones solidarias de desarrollo y de economía solidaria, siendo las cooperativas parte del segundo concepto.

En la misma región el trabajo de Pérez (2015, p. 44) buscó identificar las características del gobierno corporativo y la gestión de responsabilidad social en cooperativas en Ecuador. Por su parte, Rea Reyes (2017, p.17) con una metodología mixta, se enfocó en la sostenibilidad administrativa financiera en asociaciones en Ecuador como oportunidad para la competitividad. Ya en 2018 Buenaño (2018, p. 8) logra identificar y asociar siete principios y valores solidarios con el concepto de responsabilidad social en Ecuador.

En Europa Shah, Naghi, (2018, p.3) establecen una relación directa entre el uso de prácticas de gestión de proyectos con los proyectos sociales empresariales desarrollados por organizaciones no lucrativas en el Reino Unido, mientras que en Alemania, Daub, Scherrer & Verkuil (2014, p. 3252) señalan la necesidad de incluir aspectos sociales y ecológicos de manera transversal al sistema de gestión de las organizaciones no lucrativas y de la economía social, a fin de que ellas permeen su cotidiano actuar con un enfoque de responsabilidad social corporativa.

Desde Asia se rescata que (Chokkalingam, Ramachandran, 2014, p.89) muestran la importancia de desarrollar buenas prácticas de gobierno corporativo para mejorar la transparencia en el uso de los recursos, especialmente cuando las organizaciones no lucrativas o de la economía social tienen acceso a los mismos.

A partir de un estudio realizado en Palestina por Labib Eid & Sabella (2014, p.352) se identifican las relaciones que se generan entre el sector comercial o lucrativo y las organizaciones no lucrativas desde una perspectiva de responsabilidad social corporativa.

Cuadro 1.

Estudios relacionados por área geográfica.

Área	País	Autores	Factores considerados	Concepto de estudio
Latinoamérica	Perú	Chucurí (2018)	Plan estratégico, Producción, redes de mercadeo, financiamiento	Responsabilidad Corporativa
	Ecuador	Rea Reyes (2017)	Indicadores de desempeño financiero	Sostenibilidad administrativa y financiera
	Ecuador	Buenaño (2018)	Balance Social	Responsabilidad Social
	Ecuador	Pérez (2015)	Expectativas y percepciones sociales	Gobierno corporativo y Responsabilidad Social
	Argentina	Álvarez (2018)	Grupos internos y externos	Sostenibilidad Financiera
Europa	Reino Unido	Shah & Naghi (2018)	Unidades de gestión	Responsabilidad social
	Alemania	Daub, Scherrer, Verkuil, (2014)	Gobierno Corporativo	Responsabilidad Social Corporativa
Asia	Singapur	Chokkalingam & Ramachandran (2014)	Conformación y gestión de colectivos	Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social
	Palestina	Labib Eid & Sabella (2014)	Participación estatal	Responsabilidad Social Corporativa

Fuente: elaboración propia.

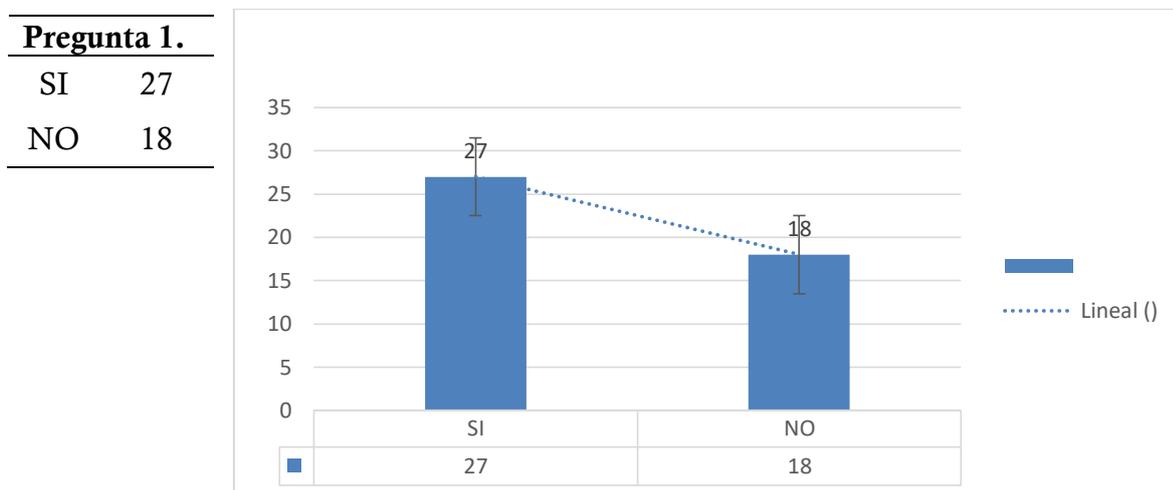
Estas prácticas de gobierno corporativo se relacionan con ambientes nacionales, regionales y locales, bajo el concepto de lo glocal, y su aplicación a los diferentes escenarios de la economía representados en el sistema social solidario. A continuación se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos en relación a los datos arrojados y analizados a nivel estadístico para su concreción en datos específicos.

Resultados

Diagnóstico - Organizaciones economía no lucrativa (Colombia)

Gráfica 1.

¿La organización pertenece al sector de la economía no lucrativa (cooperativa, fundación, fondo de empleados, etc.)?



Fuente: Elaboración propia.

El primer elemento que emerge es si la organización pertenece al sector de la economía no lucrativa, relacionadas con figuras del sistema social solidario, como cooperativas, fundaciones, fondos de empleados, entre otros. El 60% de las organizaciones solidarias a las cuales se les aplicó el instrumento, respondieron que sí pertenecen al sistema solidario bajo cualquiera de sus formas organizacionales, mientras que el 40% manifestaron no pertenecen a este tipo de economía (ver gráfica 1). Las organizaciones a las que se les aplicó la encuesta pertenecen al sistema solidario, lo que genera preocupaciones, debido a que no tienen claridad sobre las características de la entidad y lo que genera pertenecer a ellas con respecto a sus deberes y derechos.

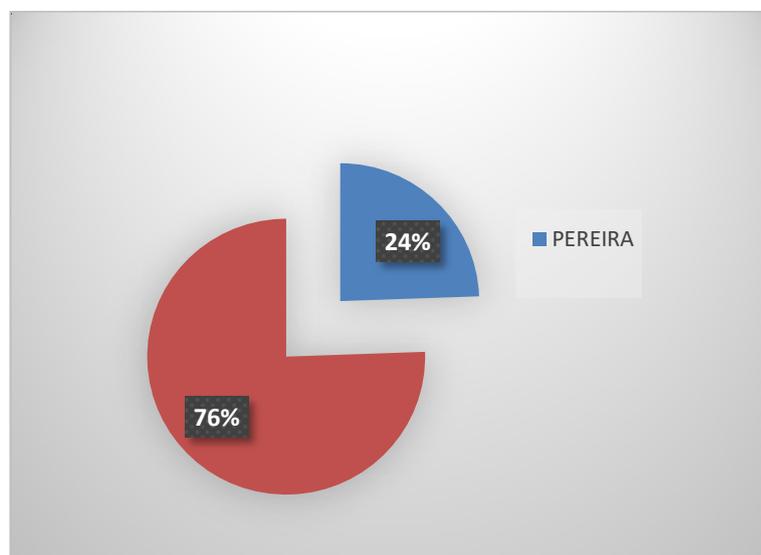
Gaitán (2014) nos menciona la definición dada en el Código Civil colombiano, el cual las define como personas jurídicas diferentes de las personas que las conforman (asociados) que pueden ejercer derechos, contraer obligaciones y estar representadas legal, judicial y extrajudicialmente en virtud del desarrollo y ejecución de las actividades propias de su objeto (p. 7).

Se hace necesario realizar una constante educación no sólo para los asociados sino para quienes están al frente de las organizaciones solidarias, puesto que les permite alinearse a los objetivos propuestos por las organizaciones.

Gráfica 2.

¿En dónde se ubica la organización empresarial?

Pregunta 2.	
Pereira	11
Cerritos	34



Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas con respecto a dónde se ubica la organización empresarial, evidencia que los encuestados responden que el 76 % de las organizaciones solidarias están ubicadas en la ciudad de Pereira, mientras que el 24% restante se encuentran en las afueras de la ciudad, en el sector vía a cerritos (ver gráfica 2), situación que se presenta por la propuesta de desarrollo territorial; esto implica que en los próximos 20 años el territorio se extenderá hacia este lugar.

A pesar de ser Pereira una ciudad con aproximadamente 600.000 habitantes, su crecimiento ha sido exponencial, convirtiéndose en el centro de atención para turistas e inversionistas; aspecto que es clave para el fortalecimiento empresarial, en especial para los micro y pequeños empresarios, quienes pueden generar alianzas asociativas. El

gobierno local ha proyectado al desarrollo de la ciudad hacia esta zona de Cerritos, debido a que se encuentra en una posición estratégica, sus vías de acceso son excelentes, su clima cálido, tierras verdes y producción de piña ha impulsado al sector de la construcción y ha motivado para que el sector agroempresarial lo elija como un área para el desarrollo de sus actividades; pues así lo demuestra el resultado de la encuesta.

Gráfica 3.

¿Cuál es el tipo de sector en el cual opera la organización no lucrativa a la cual usted representa?



Pregunta 3.

Sector de operación

Explotación primaria de productos agrícolas o mineros	0
Transformación de materias primas	9
Comercialización de bienes	2
Servicios educación	0
Servicios financieros	0
Servicios recreación y deporte	2
Otro	2

Fuente: elaboración propia

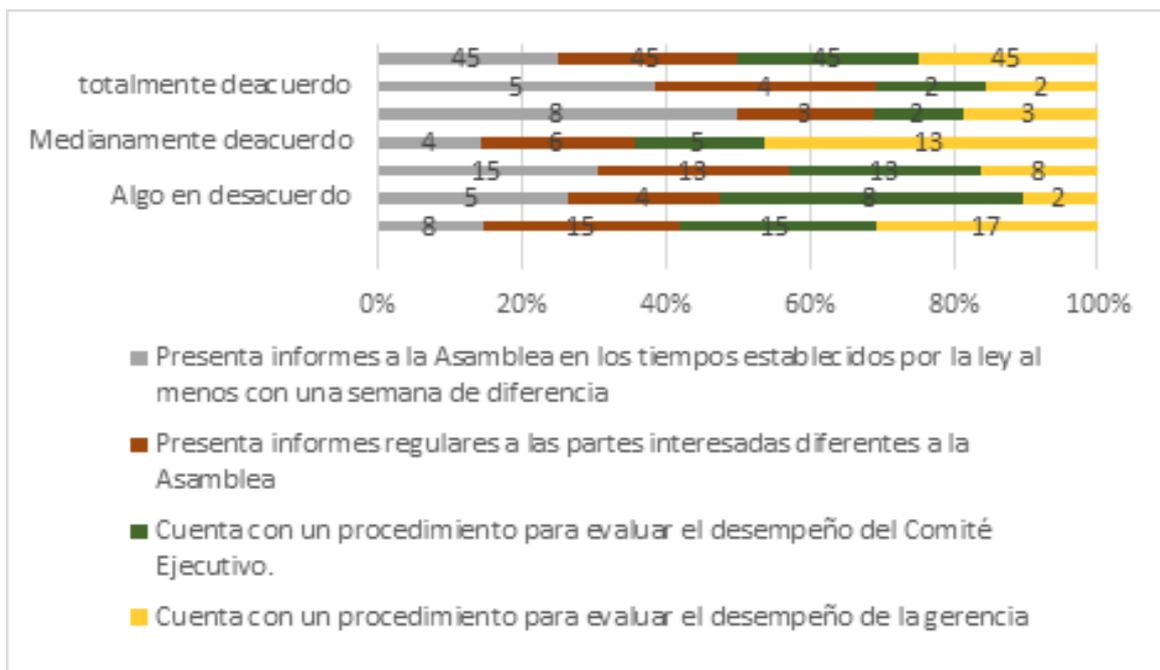
Con respecto a esta pregunta los encuestados responden que el sector de mayor operación de las organizaciones solidarias en la ciudad de Pereira, se relacionan con la transformación de las materias primas, seguido por la comercialización de bienes, servicios de recreación y deporte, elementos que configuran la tendencia económica en

la cual se mueven las organizaciones en el territorio pereirano, mostrando que el incremento de la producción puede estar relacionado con estas áreas en los próximos años (ver gráfica 3).

También se debe considerar que el número de organizaciones solidarias del año 2015 al año 2019 tuvo una reducción significativa, pues pasó de tener 68 empresas de economía solidaria a 49; entre los posibles factores se encuentra la Ley 1819 del año 2016 “Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones”. El Gobierno Nacional promulgó normas que afectaban de manera directa la permanencia de estas organizaciones, y al no cumplir con las exigencias emitidas por la ley debían ser liquidadas o ser transformadas en otros modelos económicos diferentes al solidario.

Gráfico 4.

Análisis diagnóstico 1



Organización	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Presenta informes a la Asamblea en los tiempos establecidos por la ley, al menos con una semana de diferencia	8	5	15	4	8	5
Presenta informes regulares a las partes interesadas diferentes a la Asamblea	15	4	13	6	3	4
Cuenta con un procedimiento para evaluar al Comité Ejecutivo	15	8	13	5	2	2
Cuenta con un procedimiento de desempeño	17	2	8	13	3	2

Fuente: elaboración propia.

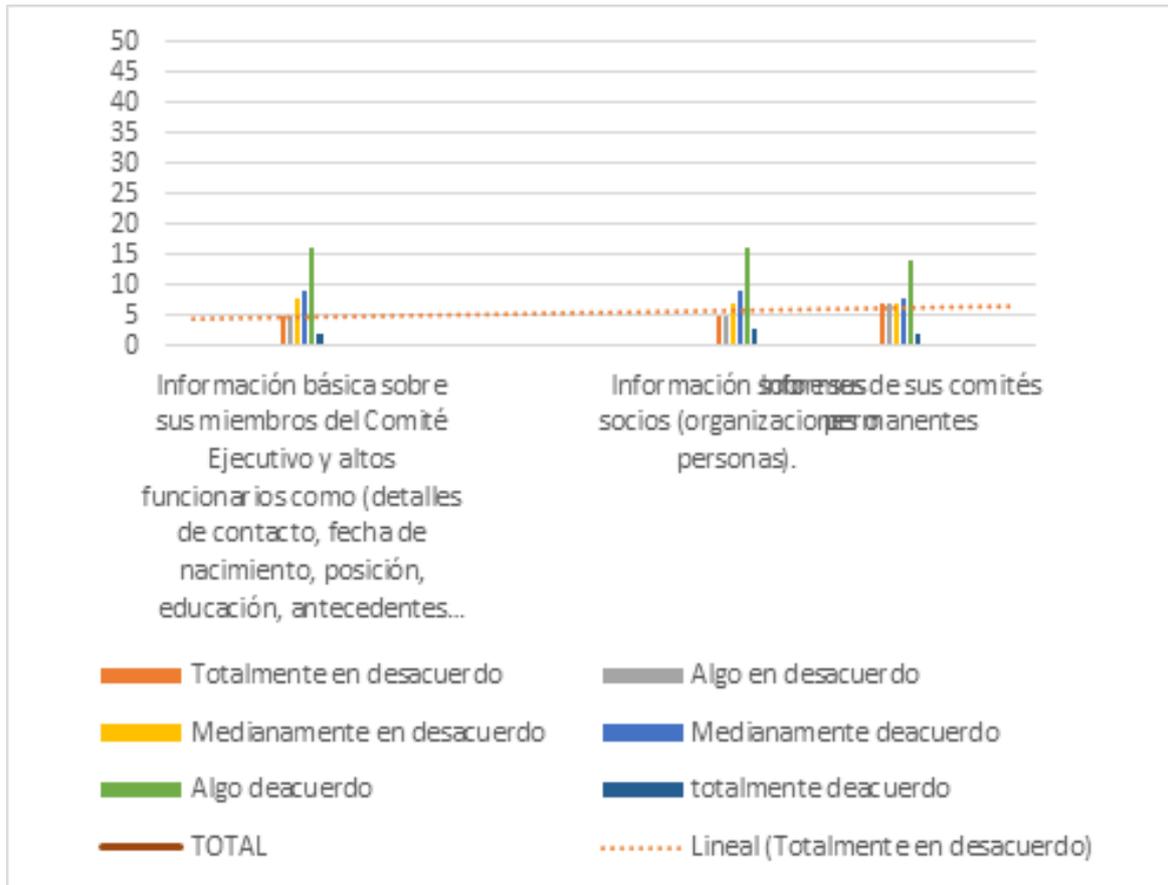
El primer análisis diagnóstico de las organizaciones solidarias en la ciudad de Pereira, sugiere que ellas presentan informes a la Asamblea General en los tiempos establecidos por la ley, al menos con una semana de diferencia, aspecto este que está en consonancia con la normatividad vigente, lo cual permite el control de legalidad al interior de la empresa (ver gráfico 4).

Pero el aspecto más interesante de los resultados arrojados por la encuesta se centra en que las organizaciones están medianamente de acuerdo en contar con un procedimiento para evaluar el desempeño del Comité Ejecutivo, aspecto que muestra la tendencia de la administración clásica en el proceso de control, dejando por fuera de estos al staff de gerencia y al líder.

Por la naturaleza solidaria que tienen estas organizaciones, hace que generen múltiples actividades en pro de sus asociados y la comunidad en general, pero están siendo divulgadas mayormente a través de los informes preparados para la Asamblea general ordinaria que se celebra por ley una vez al año, situación que limita esta acción.

Gráfico 5.

Análisis diagnóstico 2



Organización	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Información básica sobre sus miembros del Comité Ejecutivo y altos funcionarios	5	5	8	9	16	2
Información sobre sus socios (organizaciones o personas).	5	5	7	9	16	3
Informes de sus comités permanentes	7	7	7	8	14	2

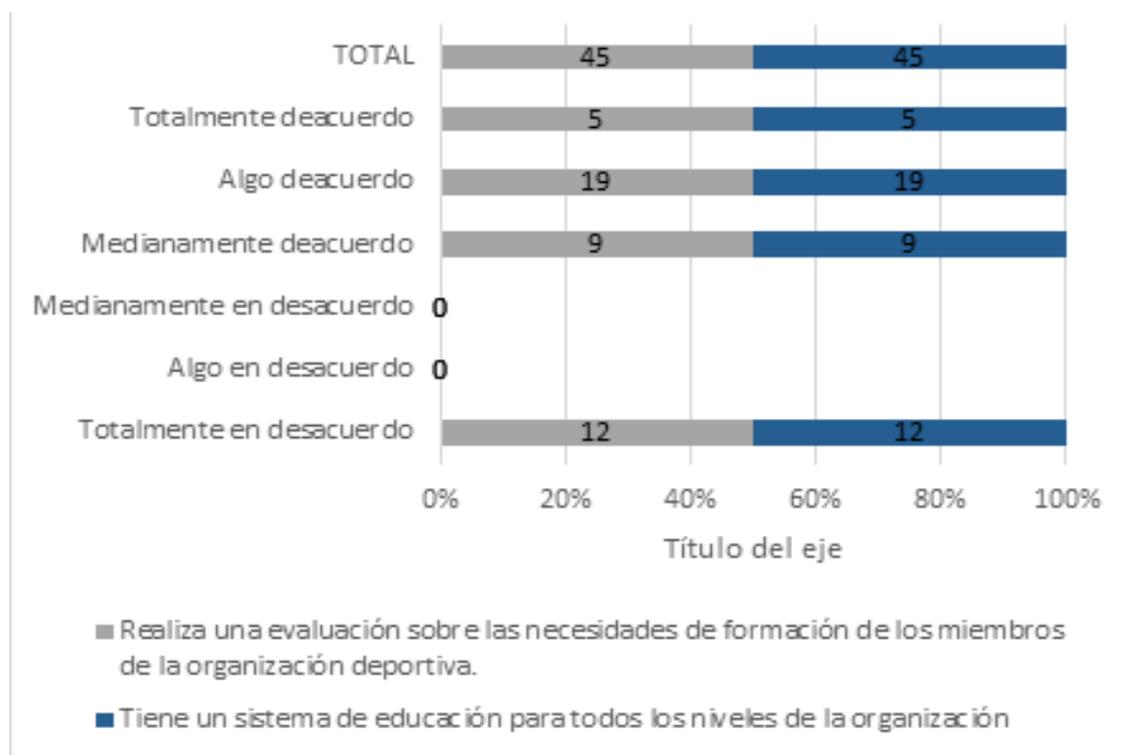
Fuente: Elaboración propia

Un segundo análisis diagnóstico permite inferir que el mayor porcentaje de los encuestados están algo de acuerdo en que la información básica sobre sus miembros del Comité Ejecutivo y altos funcionarios como (detalles de contacto, educación, antecedentes profesionales, tareas dentro de la organización, actividades actuales en otras organizaciones deportivas) sea conocida para efectos administrativos al interior de la organización; este aspecto reitera el derecho a la privacidad y la política del tratamiento de datos que actualmente se impone en el contexto empresarial. Lo mismo ocurre con la información referente a clientes y a los informes de sus comités permanentes (ver gráfico 5).

Este elemento hace parte de un trabajo fuerte que se debe realizar al interior de las organizaciones, porque el recelo por la privacidad de la información es un común denominador, lo cual limita su divulgación para las partes interesadas. Además, debe ir de la mano con la reglamentación de protección de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio “La Ley de Protección de Datos Personales” la cual reconoce y protege el derecho que tienen los individuos a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recopilado sobre ellos en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. También se debe considerar que no somos ajenos al flagelo del lavado de activos y financiación del terrorismo; por tanto, se ha establecido por parte del Gobierno Nacional y órganos internacionales la emisión de informes y disposición de controles a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, organismo encargado de este tipo de controles.

Gráfico 6.

Análisis diagnóstico 3.



Organización	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Realiza una evaluación sobre las necesidades de formación de los miembros de la organización deportiva.	12	0	0	9	19	5
Tiene un sistema de educación para todos los niveles de la organización	12	0	0	9	19	5

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, el análisis diagnóstico 3 se refiere a que las respuestas de los encuestados se centran en que están algo de acuerdo en contar con un sistema de educación para todos los niveles de la organización, aspecto que tiene que ver con la normatividad colombiana (ver gráfico 6).

La formación o educación de los asociados hace parte de los principios solidarios, constituyéndose en una arista importante que deriva en beneficios para toda la organización, ya que les permite trabajar de manera alineada con el plan estratégico de las organizaciones y alcanzar las metas propuestas. La Ley 1819 del año 2016, trajo consigo un cambio significativo para las empresas de economía solidaria y fue con respecto a la disposición de los excedentes positivos los cuales ya no tienen como destino el apoyo a la educación formal y sostenimiento de algunos elementos sociales, sino que este dinero irá al presupuesto general de la Nación. Esto no implica para las empresas el dejar de cumplir con el principio de educación, pero es un retroceso en ese aporte que hacían estas organizaciones en pro de los niños y jóvenes del país. A esto se suma, como se mencionaba anteriormente, el requerimiento para las organizaciones solidarias de desarrollo de cumplir con unos requisitos exigidos por la ley para calificarse y pertenecer al régimen solidario.

Conclusiones

En general, las organizaciones no lucrativas y de economía social en la ciudad de Pereira, pertenecen en un 60% al sistema social solidario, teniendo funciones específicas al interior del sistema; este aspecto es positivo ya que se puede iniciar un proceso de organización y optimización de estas organizaciones de acuerdo a los parámetros de la economía social solidaria, mejorando tanto las condiciones de los asociados como los procesos de comercialización de productos o servicios con las organizaciones del sector privado de la economía local, teniendo en cuenta que el 76 % de las organizaciones solidarias, están ubicadas en este territorio. El reto que deben afrontar cada día los directivos en este tipo de organizaciones es lograr que haya una identidad con el modelo solidario, para lo cual es necesario interiorizarlo de manera permanente a través de las prácticas solidarias: que no sean sólo de papel sino del hacer.

La microtendencia económica que muestra las respuestas a la pregunta: ¿Cuál es el tipo de sector en el cual opera la organización no lucrativa a la cual usted representa? se centra en que el sector de mayor operación de las organizaciones solidarias de economía social en la ciudad de Pereira, es el que tiene que ver con la transformación de las materias primas, seguido por la comercialización de bienes, servicios de recreación y deporte; esa tendencia mostrada por los datos puede aprovecharse para la generación de clusters empresariales que fortalezcan los procesos comerciales en el territorio, permitiendo mayor autonomía y ganancias del sistema social solidario en la ciudad, con la respectiva consecuencia de su fortalecimiento en los próximos años. El control de gestión tiene un rol significativo para la consecución del plan estratégico de las empresas,

el cual debe ser socializado y sensibilizado como un aliado en lograr los objetivos propuestos por las organizaciones.

Con respecto al diagnóstico, es necesario señalar que la tendencia administrativa sigue siendo clásica y dista muchas veces de la forma de administrar de los gerentes que hacen parte del sistema social solidario que, aunque beben de las dinámicas de la economía nacional e internacional de carácter privado, tienen bases teóricas, proceso y procedimientos distintos que no están siendo aplicados en los procesos de administración de las organizaciones solidarias.

Es importante que el trabajo realizado al interior de las empresas sea conocido por la comunidad en general y no sólo por quienes están al interior de ellas; actualmente la forma de divulgar ese trabajo colaborativo se está dando de acuerdo a lo que estipula la ley, es decir, a través del informe de gestión para las Asambleas Generales Ordinarias, y no se está haciendo uso de herramientas tecnológicas para divulgar la información y poner en contexto a los usuarios externos.

Referencias

- Álvarez, A. (2018). *Políticas públicas y sostenibilidad de los emprendimientos de la economía social: el caso de las cooperativas del Programa de la micro región San Pedro y La Esperanza en la provincia de Jujuy 2015-2017* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales). <http://rephip.unr.edu.ar/handle/2133/19396>
- Buenaño Freire, J. P. (2018). *El balance social como instrumento de evaluación y difusión de la responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato* (Bachelor's thesis). <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27332/1/T4198ig.pdf>
- Chokkalingam,, T., Ramachandran, T. (2014). The Perception of Donors on Existing Regulations and Code of Governance in Singapore on Charities and Non-Profit Organizations – A Conceptual Study. *Asian Social Science*; 11(9); 2015. <https://pdfs.semanticscholar.org/f918/5a7b9786d30fb8f7d393ddb01a9a1f6838e7.pdf>
- Chucuri, A., & Rafael, J. (2018). *Caracterización de asociaciones productivas y comercializadoras de arroz bajo la economía popular y solidaria del cantón Daule* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas). <https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28323/1/ATUPA%c3%91A%20CHUCURI%20TRABAJO%20DE%20TITULACION.pdf>
- Coraggio, J.L. (2011). *Economía social y solidaria. El trabajo antes que el capital*. 1era. Edición Ediciones Abya-Yala. Quito-Ecuador. http://www.dhls.hegoa.ehu.es/uploads/resources/5448/resource_files/Coraggio_ESS_Trabajo_antes_que_capital.pdf

- Daub, C. H., Scherrer, Y. M., & Verkuil, A. H. (2014). Exploring reasons for the resistance to sustainable management within non-profit organizations. *Sustainability*, 6(6), 3252-3270. <https://www.mdpi.com/2071-1050/6/6/3252>
- Flores, J. C., & Rivas, R. S. (11 de 2012). *¿Control de gestión o gestión de control?*/Management control or control management? Contabilidad y Negocios*, Tomo 7, número 14, 69 a 80. <http://siaa.ucc.edu.co:2068/docview/1318935649?accountid=44394>
- Gaitán Sánchez, O. M. (2014). *Guía práctica de las entidades sin ánimo de lucro y del sector solidario*. Editorial Kimpres LTDA. Bogotá, D.C., Colombia. <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/8345/Guia%20Practica%20Entidades%20sin%20Animo%20de%20Lucro.pdf?sequence=1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Labib Eid, N., & Robert Sabella, A. (2014). A fresh approach to corporate social responsibility (CSR): partnerships between businesses and non-profit sectors. *Corporate Governance*, 14(3), 352-362. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CG-01-2013-0011/full/html>
- Montesinos J.A. & Montesinos M. (2014). La economía social y solidaria como alternativa económica. Bienes comunes y democracia. *Recerca, Revista de Pensament I Anàlisi*, 15. 2014. ISSN: 1130-6149 – pp. 55-75. <https://www.raco.cat/index.php/RecercaPensamentAnalisi/article/view/281069/368755>
- Palacio S. Katherine (2006). *Modelo para el diseño de un sistema de control de Gestión académico administrativa en una institución universitaria aplicado en la división de ingenierías de la Universidad del Norte*, Trabajo de Grado para optar el título de Magíster en Ingeniería Industrial. <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/94/22478841.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Sisa, R. D. (2015). *Aplicación de buen gobierno corporativo en las cooperativas de ahorro y crédito del sector económico popular y solidario* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <http://repositorionew.uasb.edu.ec/handle/10644/4792>
- Rea Reyes, V. G. (2017). *Sostenibilidad administrativa financiera de las asociaciones de la red textil de economía popular y solidaria de Imbabura* (Master's thesis). <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7538/1/PG%20551%20TESIS.pdf>

Ruiz, M. & Hernández, J. El control en las organizaciones: un campo de estudio. C:/Users/docentes8.bog/Downloads/Dialnet-ElControlEnLasOrganizaciones-2234297%20(2).pdf

Shah, S., Naghi Ganji, E. (2018) Sustainability adoption in project management practices within a social enterprise case. *Management of Environmental Quality: an International Journal*. 30, (2), pp.. 346-367. <https://doi.org/10.1108/MEQ-03-2018-0050>

Zárate, R. A. (2015). *Liderazgo como factor clave en la sostenibilidad empresarial. Gestión de la sostenibilidad en el marco de las organizaciones*, 107 file:///C:/Users/docentes8.bog/Downloads/DialnetElControlEnLasOrganizaciones-2234297%20(2).pdf

Evolución de la competitividad del sector turismo en el departamento del Tolima – Colombia

Aracelly Buitrago Mejía¹

Ramiro Quintero García²

Mario Samuel Rodríguez Barrero³

Nubia Varón Triana⁴

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez⁵

1. PhD. Ciencias Económicas y Administrativas. Directora del grupo de investigación Desarrollo Empresarial Sectorial Productivo y Competitivo DESPyC de la Universidad del Tolima. Profesora del programa de Administración Financiera de la Universidad del Tolima. Consultora Empresarial de la Asociación colombiana de la micro, pequeña y mediana empresa Acopi Tolima y Cámaras de Comercio de Bogotá, Bucaramanga y Cali. Correo electrónico: abuitragom@ut.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6583-7827>
2. Universidad del Tolima. Correo electrónico: rquinter@ut.edu.co
3. Magíster en Dirección de Marketing. PhD (c) Administración gerencial. Especialista en Gerencia de Mercadeo, Administrador de Empresas. Investigador Categoría Asociado en Minciencias. Profesor de la Universidad Cooperativa de Colombia. Miembro del Grupo Planaudi Categoría A en Minciencias. Correo electrónico: mario.rodriguez@campusucc.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9356-6764>
4. PhD. Ciencias económicas y administrativas. Contadora Pública. Investigadora Asociada de Colciencias. Consultora empresarial, con amplia trayectoria investigativa y académica. Adscrita al programa de Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia. Correo electrónico: nubia.varont@campusucc.edu.co Orcid <https://orcid.org/0000-0001-5069-1821>
5. PhD en Administración de Proyectos. Postdoctorando en Gestión en las Organizaciones. Doctor of Management with a major Management and Administration Project. Magíster en Administración de Empresas. Profesor Investigador de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Correo electrónico: gustavo.rubio-r@uniminuto.edu.co

EVOLUCIÓN DE LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA – COLOMBIA

Aracelly Buitrago Mejía; Ramiro Quintero García; Mario Samuel Rodríguez Barrero;
Nubia Varón Triana, y Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez

Resumen

Este escrito presenta la evaluación de la gestión empresarial de las empresas del sector turístico, según los parámetros establecidos en la norma NTC 6001: 2008 y su actualización en 2017. La pregunta de investigación que se aborda es: ¿Cuáles son las implicaciones del nivel de competitividad que presentan las empresas del sector turismo del departamento del Tolima? A partir de los elementos teóricos sobre competitividad y gestión interna, se analiza el comportamiento de 71 variables. La investigación tiene un enfoque mixto y su alcance es descriptivo. En el estudio participaron 200 empresas del sector turístico del centro oriente del departamento del Tolima. La información fue recolectada a través del instrumento de matriz de competitividad diseñado con base en la norma técnica de calidad NTC 6001: 2008 y 2017. El estudio permitió determinar que el nivel de competitividad de las empresas del sector turístico en su conjunto es del 70% y se identifican los aspectos que requieren intervención para mejorar su desempeño. Estos resultados sirven de base para que las empresas del sector, asociaciones y academia, orienten acciones para mejorar el nivel de competitividad de este importante sector económico, en alineación con las políticas públicas.

Palabras clave: competitividad, gestión empresarial, matriz de competitividad, organización interna, sector turismo.

EVOLUTION OF COMPETITIVENESS OF THE TOURISM SECTOR IN THE DEPARTMENT OF TOLIMA - COLOMBIA

Abstract

This script presents the evaluation of the business management of companies in the tourism sector according to the parameters established in the NTC 6001: 2008 standard and its update in 2017. The research question that is addressed is: ¿what are the implications of the level of competitiveness presented by companies in the tourism sector of the department of Tolima? Based on the theoretical elements on competitiveness and internal management, the behavior of 71 variables is analyzed. The research is of mixed focus and its scope is descriptive. 200 companies from the tourism sector from the eastern center of the department of Tolima were involved in the study. The information was collected through the competitiveness matrix instrument designed based on the technical quality standard NTC 6001: 2008 and 2017. The study allowed determining that the level of competitiveness of companies in the tourism sector as a whole is 70% and is identified the aspects that require intervention to improve their performance. These results serve as the basis for companies in the sector, associations and academia, to guide actions to improve the level of competitiveness of this important economic sector in alignment with public policies.

Key words: Competitiveness, business management, competitiveness matrix, internal organization, tourism sector.

Introducción

El turismo es el sector de mayor crecimiento en el mundo, su importancia se deriva del gran número de empresas que en él confluyen, como agencias de viaje, empresas de transporte, alojamiento, restaurantes, prestadores de servicios turísticos, guías de turismo, artesanos, entre otros. Este crecimiento se debe a diversos fenómenos y tendencias, como la globalización, el avance de la tecnología, facilidad de desplazamiento, el descubrimiento de nuevas formas de turismo y el auge de las redes sociales que facilitan su promoción, además del apoyo de los gobiernos que consideran al sector turismo, como un espacio promisorio de generación de desarrollo sostenible, crecimiento y generación de empleo (Muñoz, Fuentes y Fayos, 2012).

Según Brida, Cortes, y Pulina (2016) el turismo genera un impacto positivo en el crecimiento, mediante la generación de divisas, el estímulo a la inversión, el crecimiento de sectores conexos, la generación de empleos, el aprovechamiento de economías de

escala y el crecimiento de la economía que se debe reflejar en programas sociales, obras públicas, mejoramiento de la infraestructura y cuidado del ambiente, en línea con los principios del desarrollo sostenible.

Para garantizar el crecimiento de las empresas del sector turismo y los demás sectores de la economía, se deben establecer lineamientos que propendan a aumentar su competitividad; bajo esta premisa, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Icontec (2008), diseñó la norma técnica colombiana NTC 6001 de 2008, por medio de la cual se define el Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas. Esta norma, fue actualizada en 2017 para adoptar la estructura de alto nivel de la norma internacional ISO 9001:2015. En esta misma línea, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (2008), estableció la Política nacional de competitividad y productividad en el documento Conpes 3527 de 2008, que define los requisitos que deben cumplir las empresas para ser competitivas; sin embargo, se presume como hipótesis de trabajo, que las empresas del sector turismo no han implementado estas normas de manera integral, afectando su nivel de competitividad.

En ese orden de ideas, se tiene establecido como propósito del estudio, medir la competitividad de las empresas del sector turismo con base en los requisitos que contempla la norma NTC 6001:2008 y actualizada en 2017, la cual aplica para el contexto colombiano y está basada en la norma de calidad internacional ISO 9001:2015. En este punto es necesario indicar que se asume la competitividad empresarial como la capacidad de una empresa para suministrar productos de forma más eficiente que sus competidores, bajo la dinámica del mercado local, nacional y global, que implica la planeación, ejecución y evaluación constante de nuevas estrategias que les permitan mantener su posición y crecimiento en el mercado (López & Marín, 2011), (González, 2015) (Zapata, Cantú, y González, 2016), (Mejía, Rodríguez y Gómez, 2019).

Es de resaltar que, aunque se reconoce la incidencia de los factores externos en la competitividad empresarial, en este análisis se hace una revisión de la competitividad desde una mirada interna, desde la configuración interna de sus recursos y capacidades, tal como se enuncia en Rodríguez, Buitrago, Rubio, y Varón (2020). En años más recientes, la competitividad se ha convertido en prioridad por parte de los gremios económicos y del gobierno nacional, quienes han expedido varios documentos de política pública por parte del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES, según se listan en la Tabla 1.

Tabla 1.

Políticas nacionales de competitividad y productividad. Fuente: los autores con base en los documentos enunciados.

Documento	Denominación	Descripción y propósito
Conpes 3484 de 2007	Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado	En este documento se definen las estrategias para la política de transformación productiva y mejoramiento de la productividad y competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa, para que logren insertarse en los mercados nacionales e internacionales, posicionarse y convertirse en una fuente creciente de ingresos y empleos de calidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida.
Conpes 3527 de 2008	Política nacional de competitividad y productividad	Este documento plantea los siguientes planes de acción para desarrollar la Política nacional de competitividad: sectores de clase mundial, salto en la productividad y el empleo, competitividad en el sector agropecuario, formalización empresarial, formalización laboral, ciencia, tecnología e innovación, educación y competencias laborales, infraestructura de minas y energía, infraestructura de logística y transporte, profundización financiera, simplificación tributaria, TIC, cumplimiento de contratos, sostenibilidad ambiental como factor de competitividad y fortalecimiento institucional de la competitividad.
Conpes 3866 de 2016	Política nacional de desarrollo productivo	Define un conjunto de instrumentos para resolver fallas de mercado, de gobierno y de articulación que inhiben el crecimiento, la productividad o que dificultan los procesos de sofisticación del aparato productivo colombiano. Se proponen tres estrategias: mejorar las capacidades de las unidades productoras de innovar, emprender y transferir/recibir tecnología conocimiento; cerrar las brechas de capital humano a través de la articulación del Sistema nacional de educación terciaria y aumentar la pertinencia de la oferta de formación; promover el cumplimiento de estándares de calidad y la inserción de los productos en encadenamientos productivos nacionales e internacionales.
Conpes 3957 de 2019	Política nacional de laboratorios: prioridades para mejorar el cumplimiento de estándares de calidad	Determina los lineamientos de política pública bajo 3 estrategias: mejorar las capacidades técnicas de los laboratorios, establecer incentivos que permitan consolidar el mercado de servicios de laboratorios, apropiar la cultura de la calidad y fomentar el trabajo en red y mejorar el marco normativo e institucional aplicable a los laboratorios que permita una correcta gestión y articulación del Subsistema Nacional de la Calidad (SICAL) y del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCCTI).

Estas políticas están orientadas al fortalecimiento de las empresas, de manera especial a las empresas de menor tamaño denominadas microempresas, las cuales, en el contexto de la economía colombiana de un millón seiscientas mil empresas, representan el 93%. El 6,8 % está representado por pequeñas y medianas empresas, y el 0,4% por grandes empresas. (Red de Cámaras de Comercio Confecámaras, 2019), lo cual obliga a considerar la organización interna de esas microempresas como un factor determinante

de su nivel de competitividad y los aspectos relacionados con la formación y el intraemprendimiento (Rodríguez, Rubio y Flórez, 2017).

Son diversos los aspectos que causan preocupación para empresarios e inversionistas pues, desafortunadamente, aunque se conocen a través del modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana los requisitos que deben cumplir las empresas para ser competitivas, aún las empresas del sector turismo de la región tolimense de Colombia no presentan un nivel de competitividad que dé cuenta del cumplimiento integral de tales requisitos, para ser competitivas.

Para que las empresas transiten en un entorno competitivo que disminuya el gran porcentaje de empresas que quiebran por un manejo inadecuado en su organización interna, en los procesos de dirección, operativos y de apoyo, es importante que las empresas asuman la realización de mediciones periódicas y el desarrollo de planes de acción para la mejora continua, como una acción cotidiana que les asegura mejorar el nivel de competitividad y permanecer en el mercado por más tiempo, así como conservar los puestos de trabajo existentes, e inclusive crear nuevos empleos. A partir de estos elementos, se formula la pregunta de investigación ¿Cuáles son los procesos que deben mejorar las empresas del sector turismo del Tolima para cumplir con los requisitos establecidos por la norma NTC 6001, para ser más competitivas?

Diseño metodológico

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y analítico. Descriptivo porque da a conocer el comportamiento de cada una de las variables estudiadas y analítico, por cuanto permitió identificar la forma como las empresas realizan su gestión empresarial, los requisitos de competitividad que están cumpliendo, y analizar cuáles aspectos son los que requieren acciones de mejora para lograr el nivel de competitividad deseado (Rojas, 2015).

La estrategia para obtener la información en este proyecto de investigación relacionada con la determinación del nivel de competitividad de las empresas fue vincular a empresarios del sector turismo de la región centro oriente del departamento del Tolima, que desarrolla actividades tales como los hoteles, restaurantes, agencias de viaje, paradores turísticos, transporte turístico, guías turísticos, entre otros. La herramienta que se utilizó para recolectar la información del estudio es la Matriz de Competitividad, diseñada por Buitrago, Rodríguez y Serna (2019), con base en la norma técnica de calidad NTC 6001 (Icontec, 2008), (Icontec, 2017), la cual contiene 71

variables establecidas en esta norma, para que una empresa sea competitiva. Una vez aplicado este instrumento, se procesó la información y se obtuvieron los resultados que hoy se dan a conocer en esta publicación.

La aplicación del instrumento se realizó a los gerentes o administradores de las empresas turísticas, con el fin de medir la competitividad de este sector económico, del cual se vincularon 200 empresas al desarrollo del proyecto, en su gran mayoría de la región centro oriente. Posteriormente se definieron las técnicas para recolectar la información. Para analizar los resultados de cada variable se debe tener en cuenta que la Matriz de competitividad, califica cada variable de la siguiente manera: 0. No existe acción, 1. La acción está escrita, 2. Inicio de pruebas de la acción, 3. Acción en implementación, 4. Acción implementada totalmente y 5. Resultado exitoso de implementación de la acción.

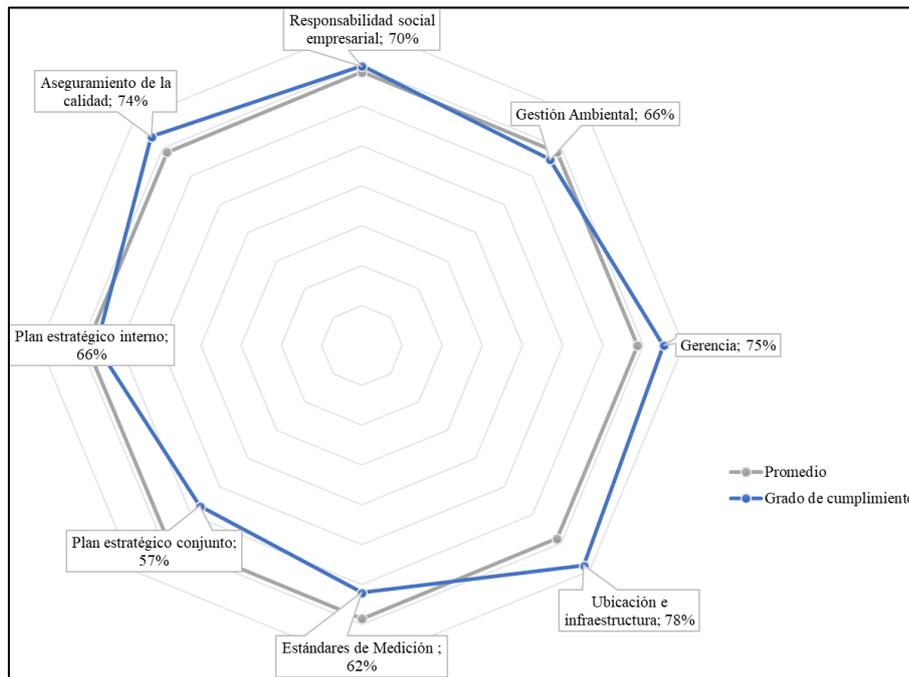
Con esta matriz se determina el nivel de competitividad total de la empresa y de cada uno de los procesos que desarrollan las empresas: procesos de dirección, operativos y de apoyo; se consolida la información de todas las empresas que hacen parte del grupo seleccionado y de esta manera se determina el nivel de competitividad que tiene el subsector estudiado. Los datos recolectados en la matriz de competitividad permitieron reconocer cómo es la gestión empresarial con base en los lineamientos de la norma de calidad NTC 6001 modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana y en cuáles áreas específicas presentan debilidades o escaso desarrollo, insumo fundamental para que entidades públicas y privadas puedan desarrollar acciones focalizadas en las necesidades de estas empresas, para lograr su fortalecimiento y contribución a la mejora de la competitividad.

Evaluación de los procesos de dirección

Una vez tabulada la información recolectada a través de la Matriz de competitividad (Buitrago, Rodríguez y Serna, 2019) de las 200 empresas tomadas como muestra, se procede a analizar las 71 variables, las cuales están agrupadas en los tres grandes procesos empresariales, como son: procesos de dirección con ocho subprocesos, procesos operativos con seis subprocesos, y procesos de apoyo con tres subprocesos. A continuación se analizan los aspectos de la matriz de competitividad que hacen parte de los procesos de dirección, los cuales están divididos en ocho subprocesos, y que en su conjunto tienen un nivel de competitividad del 68,5%, según se presenta en la Figura 1.

Figura 1.

Evaluación de procesos de dirección. Fuente: elaboración propia



Los resultados de medición de los procesos de dirección permiten observar que la ubicación e infraestructura son el aspecto que refleja el mayor porcentaje de cumplimiento de requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001, con el 78%, seguido de la gerencia con el 75% y el aseguramiento de la calidad con el 74% ; la variable con menor nivel de cumplimiento es la disposición de un plan estratégico conjunto, presumiblemente porque aún las empresas de este sector continúan realizando su gestión de manera individual y no se ha promovido la asociatividad.

Referente al subproceso –plan estratégico interno–, se puede evidenciar que las empresas del sector turismo del Tolima tienen un nivel de cumplimiento del 66%, en promedio, pues a pesar de tener definida la misión, la visión, el plan estratégico, de negocios o de acción, lo cual significa que reconocen la importancia de disponer del plan estratégico, aún están en proceso de implementación y no evidencian resultados y retroalimentación de estos procesos. Al consultar si la empresa tiene definida la misión, visión, políticas y valores institucionales se obtuvo un cumplimiento del 68%; en cuanto a la existencia e implementación de plan estratégico, plan de negocios, o plan de acción en los dos últimos años, el resultado fue de 64%; respecto al involucramiento de los socios, y trabajadores en la definición de los planes se obtuvo un resultado del 65% y sobre la implementación de los planes y estrategias se obtuvo un 65%.

En cuanto a la disposición del plan estratégico conjunto por parte de las empresas del sector turismo del Tolima, se observa un resultado de 57%, lo cual refleja un bajo nivel de cumplimiento, pues aún no han implementado la gestión estratégica del negocio unido con otros empresarios del mismo sector y tampoco han revisado su plan estratégico con sus clientes y proveedores. Respecto a este tema se consultó si se ha revisado el plan de la empresa con los proveedores y éste está homologado, obteniendo un resultado de 56% ; y si este plan estratégico se ha revisado y ajustado con los clientes, obteniéndose un cumplimiento de 58%, lo cual representa una oportunidad de mejora en este aspecto, orientada hacia la asociatividad y el trabajo conjunto por parte de los empresarios del sector turismo del departamento del Tolima.

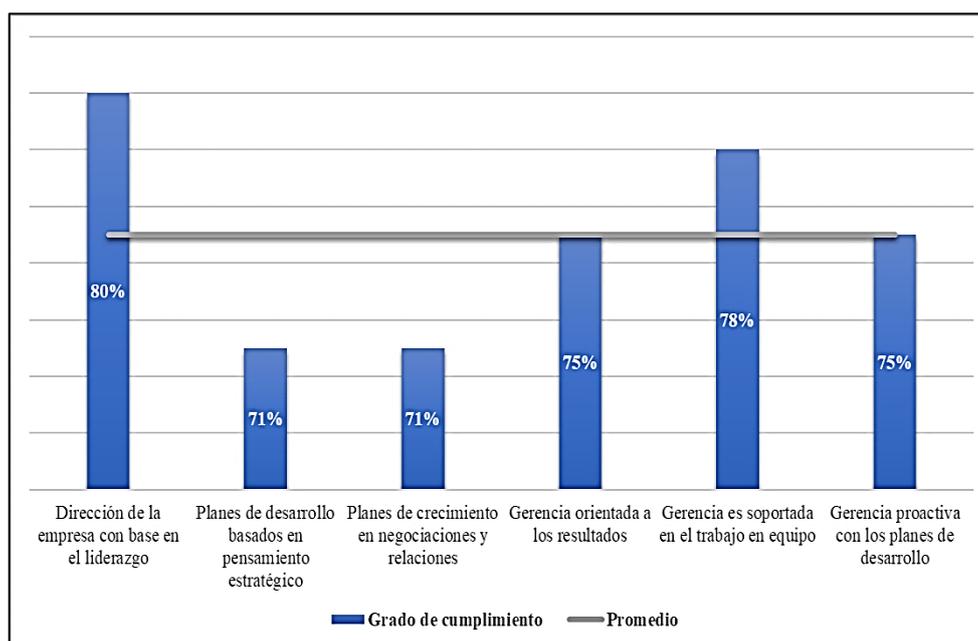
Respecto a la evaluación del subproceso –estándares de medición–, se observa un grado de cumplimiento de 62%, que se deriva de los siguientes aspectos: la empresa posee estándares de medición de eficiencia, mediciones al interior de la compañía: 63%, posee estándares de medición de eficacia, mediciones con el cliente y proveedores 62%, utiliza los estándares de medición de eficiencia y eficacia para medir el desempeño empresarial 62% y utiliza las variaciones de los estándares para formular e implementar planes de mejoramiento 63%. Estos resultados llevan a concluir que estas empresas se deben empeñar en analizar la gestión con base en el cumplimiento de los estándares o indicadores establecidos.

La variable ubicación e infraestructura se encuentra en un grado de cumplimiento 78%, según la medición, dado que las empresas reconocen que esta variable es clave para atraer a sus clientes. Este resultado se deriva de los siguientes aspectos: la ubicación es ideal con un cumplimiento del 82%; infraestructura, instalaciones, presentación del sitio, maquinaria y equipo son adecuadas para prestar un buen servicio a sus clientes, 80%; programa de mantenimiento de infraestructura y equipos, cada uno con un grado de cumplimiento del 74%. Se concluye con relación a esta variable que, aunque estos procesos están implementados en las empresas, no se llega a un resultado exitoso, debido a que no se evidencian los resultados de su implementación y retroalimentación.

La siguiente variable de análisis de los procesos de dirección es la gerencia, ésta se compone de 6 aspectos que en promedio presentan un resultado de 75%. Se destacan la dirección con base al liderazgo, cuyo cumplimiento es del 80% y la gerencia soportada en el trabajo en equipo con el 78% ; la gerencia orientada a resultados y proactiva a los planes de desarrollo presentan cada uno un grado de cumplimiento del 75%. Los planes de crecimiento en negociaciones y relaciones, y los planes de desarrollo basados en pensamiento estratégico sólo alcanza cada uno el 71%, según se presenta en la Figura 2.

Figura 2.

Evaluación Procesos de Dirección – Gerencia. Fuente: elaboración propia



En esta primera parte de los resultados, se concluye que las empresas del sector turismo del departamento del Tolima requieren un poco más de esfuerzo para lograr la implementación total de los procesos gerenciales, destacándose que no basta con incluirlos como parte del proceso administrativo, sino que es necesario evaluar su implementación y generar una retroalimentación permanente que soporte el proceso de mejora continua.

Seguidamente se evalúan dos variables contempladas en la norma NTC 6001, que han cobrado importancia para la administración moderna, la gestión ambiental y la responsabilidad social. La gestión ambiental tan sólo alcanza un promedio de 66% lo cual sugiere que las empresas deben redoblar los esfuerzos y el compromiso por implementar al cien por ciento la gestión ambiental, pues este aspecto tiene un alto impacto en el cuidado del medio ambiente, y al no realizarlo de manera satisfactoria, también podría tener un impacto negativo en los usuarios de sus servicios, quienes podrían buscar los servicios de otras empresas que ostenten mayor compromiso con el cuidado del medio ambiente. En la Tabla 2, se presentan los resultados relacionados con la gestión ambiental y la responsabilidad social.

Tabla 2.*Subprocesos Gestión ambiental y RSE. Fuente: autoría propia*

Gestión Ambiental	Grado de cumplimiento	Responsabilidad social empresarial	Grado de cumplimiento
Cuantificación del tipo de desechos generados por el proceso productivo o servicio prestado	64%	Desarrolla la gerencia con responsabilidad social y es integral con el entorno donde opera.	74%
Conocimiento del impacto medio ambiental de los desechos generados por sus procesos	68%	La empresa tiene programa de responsabilidad social formalizado y en marcha.	65%
Adecuado manejo de desechos.	73%	Promedio Gestión ambiental y RSE	67%
Programa de gestión ambiental formalizado y en marcha.	60%		

Estos resultados reflejan un escaso desarrollo en estos aspectos, tal es el caso de no disponer de un programa de gestión ambiental y en marcha, el cual tiene un resultado del 60%, como tampoco han cuantificado los desechos generados en su proceso productivo o de prestación de servicios que tan sólo alcanza el 64%. El conocimiento por parte de las empresas del impacto ambiental de los desechos que generan, tiene un resultado del 68%, sin embargo, consideran que hacen buen manejo de los desechos con un 73%. De otra parte, la responsabilidad social empresarial alcanza un promedio de 70% de cumplimiento, pues aún no está totalmente implementado el programa de responsabilidad social, el cual presenta un grado de cumplimiento del 65% y, aunque las empresas dicen desarrollar su gerencia con responsabilidad social e integral con el entorno donde operan, sólo se logra un 74% en relación a la formalización de un programa en ejecución. Los aspectos evaluados RSE y gestión ambiental presentan de conjunto un alcance del 67% .

Finalmente se analiza lo relacionado con el aseguramiento de la calidad, que presenta un cumplimiento en el 74%. Los resultados reflejan que las empresas se encuentran en el proceso de implementación del programa de calidad y mejoramiento continuo con el 72% ; la disposición de los recursos adecuados para la prestación del servicio con el 74%; y el cumplimiento de normas para garantizar un buen servicio con el 77%. Lo anterior permite concluir que se debe promover el desarrollo de estos aspectos, dado que aún no logran la implementación total.

Análisis de los procesos operativos

Los procesos operativos están divididos en seis subprocesos, que en su conjunto tienen un nivel de competitividad promedio del 69%, donde la producción de bienes o prestación de servicios refleja el mayor porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001, con el 73%, seguido de la gestión de compras y planificación del servicio, cada una con el 70% de nivel de cumplimiento, el pronóstico de la demanda con el 69% y los resultados más bajos son el mercadeo y ventas, con el 66%; y el abastecimiento basado en la demanda con el 65%. Estos resultados evidencian que, aunque el grado de cumplimiento refleja que estos procesos aún no están totalmente implementados, las empresas reconocen su importancia y como tal actúan para mejorar estos resultados.

Tabla 3.

Mercadeo y ventas. Fuente: elaboración propia

Aspecto evaluado	Resultado
Disposición de un plan de mercadeo	63%
Aplicación del plan de mercadeo	64%
Sistema de información de clientes	64%
Información de la competencia (sector)	66%
Cuenta con personal de servicio al cliente	75%
Conoce el nivel de satisfacción del cliente	68%
Mide la efectividad de su fuerza de ventas	69%
Actualiza las necesidades del mercado.	67%
Criterios para entrar a nuevos mercados	62%
Manejo información clientes, canales, mercados	60%
Promedio subproceso mercadeo y ventas	66%

En mercadeo y ventas, el grado de cumplimiento es en promedio del 66%; ninguno de los procesos está totalmente implementado, como lo reflejan los grados de cumplimiento, que en su mayoría son inferiores al 70%. Únicamente la disposición de personal que tiene contacto con el cliente presenta un grado de cumplimiento del 75%, de tal manera que las empresas deben aunar esfuerzos para lograr la implementación total de estas variables, pues todas tienen especial relevancia para lograr una excelente gestión de mercadeo y conquistar nuevos mercados del orden local, regional y nacional.

En el pronóstico de la demanda, se observa que en el subsector se presentan dificultades al realizar los pronósticos tanto de la demanda, facturación y ventas fidelizadas por sus clientes, dando como resultado un 69% de cumplimiento; esto puede ser debido a la complejidad del mercado, a la cultura empresarial y políticas

organizacionales o a los problemas metodológicos para disponer de la información. Sin embargo, tienen estos procesos en implementación, por lo cual se espera que las empresas logren implementarlo totalmente.

La planificación del servicio presenta un grado de cumplimiento del 70%, aunque el resultado del proceso sistematizado para planificar el servicio es el de más bajo resultado en este apartado, con el 65% de grado de cumplimiento, mientras que la flexibilidad en la prestación del servicio ostenta un resultado del 74%, siendo la variable con mejor comportamiento seguida de la disposición de planes de contingencia para la prestación del servicio, con el 71%. De estos resultados se infiere que las empresas, si bien es cierto que no logran el cien por ciento de cumplimiento, ya están en el proceso de implementación para que contribuyan a la competitividad de las empresas.

La variable suministros alcanza un 68% de grado de cumplimiento, impactado por la existencia de criterios para la selección de los proveedores con el 70%, mientras que el abastecimiento basado en la demanda ostenta el 65% y un sistema de compras automatizado con el 60%. De hecho, los resultados evidencian que las empresas están desarrollando estos procesos, pero aún no logran la implementación total, por lo que deben mejorar en estos aspectos.

La gestión de compras, a diferencia de lo que podría pensarse, es una de las piezas fundamentales dentro del óptimo desarrollo empresarial y su influencia es de un marcado impacto a nivel competitivo, en este caso alcanzan un 70% de grado de cumplimiento, destacándose la disposición de condiciones adecuadas de almacenamiento con el 75%, mientras que en las restantes variables, documentación del proceso de compras, especificaciones del producto a comprar y el sistema de control de compras, ostentan resultados del 69% y 68%, respectivamente, lo cual permite inferir que las empresas están comprometidas con la implementación adecuada de estos procesos, aunque aún no logren al cien por ciento.

Tabla 4.*Planificación de productos y servicios. Fuente elaboración propia*

Aspecto evaluado	Resultado
Cuenta con especificaciones del producto o servicio definidas y documentadas	77%
Proceso de producción o prestación de servicio, definido y documentado	74%
Programa de producción de bienes o de prestación de servicios establecido	72%
Tiene definida y asignada la capacidad requerida para la producción o prestación del servicio	71%
Tienen definida la asignación de recursos, materias primas, insumos, personal, equipos e información	73%
Ejecuta y controla el programa de producción de bienes o de prestación de servicios.	72%
Promedio Planificación de productos/servicios	73%

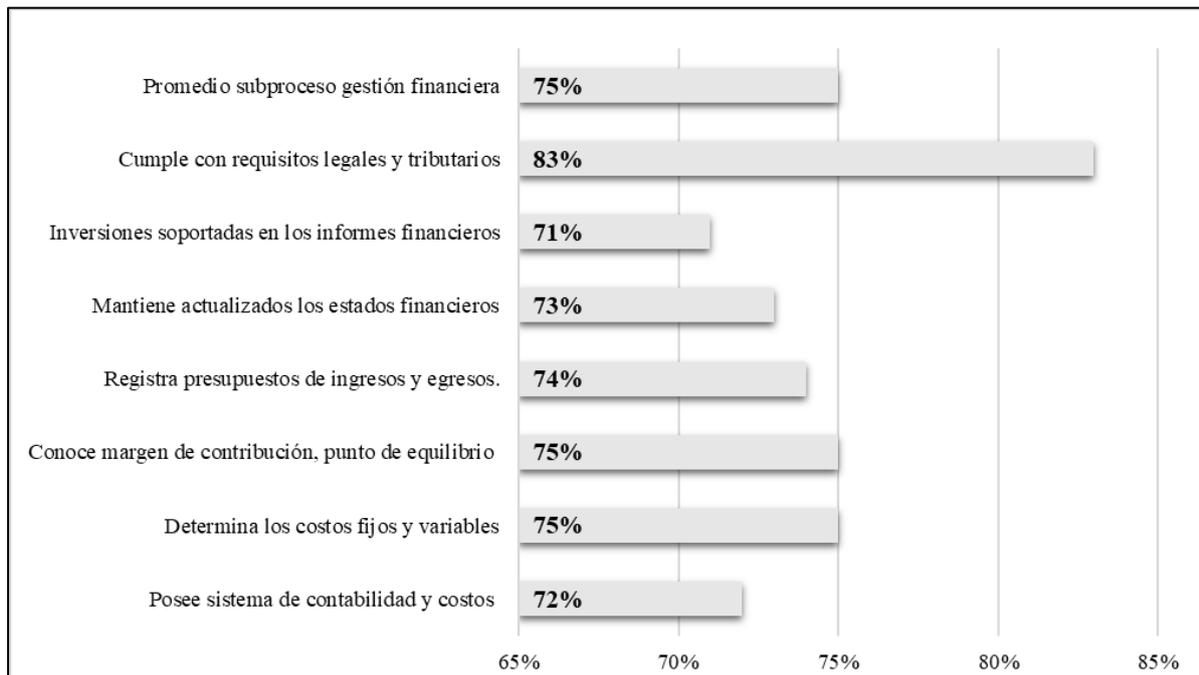
La planificación de productos y servicios muestra un grado de cumplimiento del 73%. Se destaca la disposición de las especificaciones del producto o servicio que oferta con el 77%, seguido de la documentación del proceso de realización del producto o prestación del servicio con el 74%. Las restantes variables tienen grado de cumplimiento que oscila entre el 71% y 73%. Los anteriores resultados reflejan que la mayoría de los procesos aún están en implementación; lo importante en este caso es que las empresas continúen en el empeño de lograr un nivel de cumplimiento del cien por ciento.

Evaluación de los procesos de apoyo

En este apartado se analizan los aspectos de la Matriz de competitividad que hacen parte de los procesos de apoyo, los cuales están divididos en tres subprocesos, y que en su conjunto tienen un nivel de competitividad del 71%, donde la gestión financiera refleja el mayor porcentaje de cumplimiento de requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001 con el 75%, seguido de la gestión del talento humano con el 70% de nivel de cumplimiento, y los sistemas de información con el 67% de cumplimiento. Estos resultados evidencian que, aunque el grado de cumplimiento refleja que estos procesos aún no están totalmente implementados, las empresas reconocen su importancia y como tal actúan para mejorar estos resultados.

Figura 3.

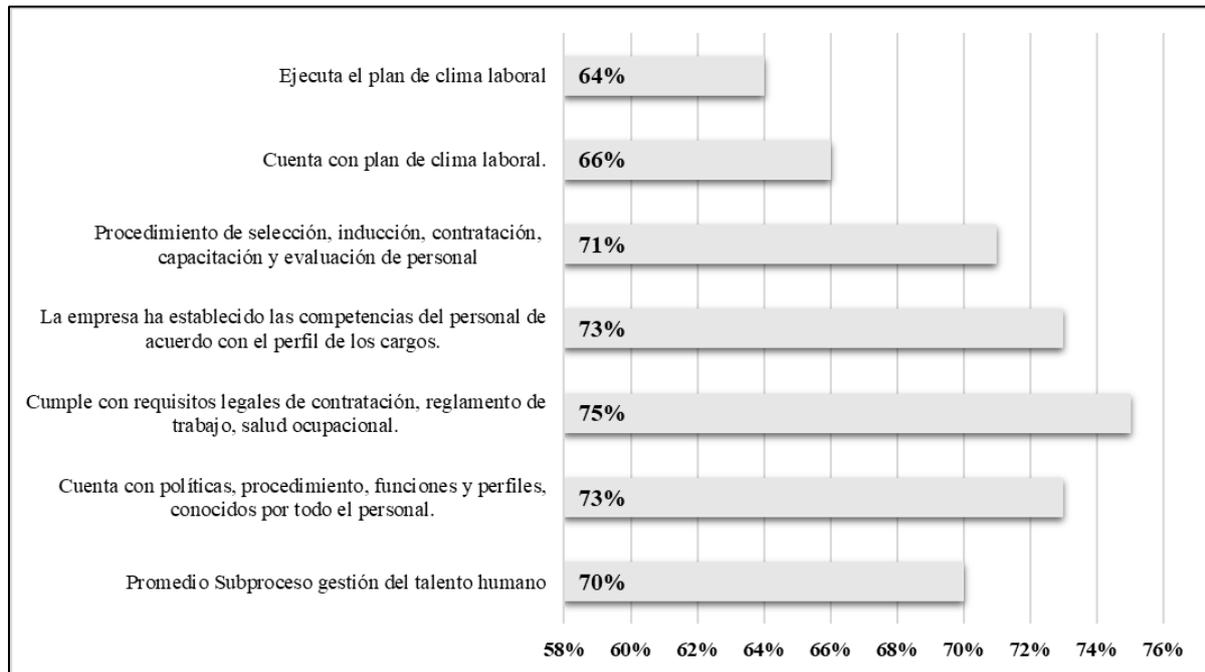
Evaluación subproceso gestión financiera- Fuente: elaboración propia



La gestión financiera como un componente de los procesos de apoyo, muestra un grado de cumplimiento del 75%, en el cual tiene gran impacto el hecho de que las empresas cumplen con todos los requisitos legales y tributarios, cuyo grado de cumplimiento es del 83%, seguido del conocimiento del punto de equilibrio financiero, determinación y cálculo de los costos de los productos o servicios, cada una con el 75% y el registro formalizado de ingresos y egresos con el 74%. Las demás variables analizadas tienen grado de cumplimiento entre el 71% y 73%. Aunque el único proceso que tiene totalmente implementado es el cumplimiento de los requisitos legales y tributarios, por la obligatoriedad que ello representa, las empresas también están trabajando en la implementación al cien por ciento de los demás procesos, dado el impacto que ello genera en el incremento de la riqueza y la perdurabilidad de la empresa, según lo indican Rodríguez, Varón, Buitrago y Rubio (2017) al analizar la competitividad financiera de las empresas en Colombia.

Figura 4.

Gestión del talento humano. Fuente: elaboración propia



La gestión del talento humano es una de las acciones más importantes en las organizaciones, tanto que en ella descansa gran parte del éxito de la gestión empresarial: En este estudio se encuentra un grado de cumplimiento del 70%, evidenciando que esta área aún requiere de mayores esfuerzos, ya que más allá del servicio personal que aporta el trabajador a la empresa, ésta debe esforzarse por desarrollar al máximo el talento del trabajador para que aporte significativamente a la productividad y al logro de los objetivos de la empresa. Similar a lo evidenciado en la gestión financiera, aquí también se observa que la variable con mayor desarrollo es el cumplimiento de todos los requisitos legales con el 75%, seguido de la disposición de políticas y manuales y el establecimiento de las competencias del personal para cada uno de sus cargos, cada una con el 73%. Los procedimientos para el manejo del talento humano reflejan el 71%, y la variable de menor grado de cumplimiento, con el 66%, es la ejecución de un plan que soporte el clima laboral. También en este apartado la totalidad de los procesos aún se encuentran en implementación.

Los sistemas de información se encuentran en un grado de cumplimiento del 67%, siendo fundamental disponer en las empresas de sistemas de información contable, financiera, de proveedores, clientes, inventarios, inconformidades de los clientes, desperdicios, entre otras, que faciliten la gestión empresarial y soporten las decisiones; pero aún están en proceso de implementación de todos los procesos, por lo cual es necesario que continúen realizando esfuerzos para que logren la implementación al cien

por ciento. Finalmente, es importante que estos sistemas se soporten en las tecnologías de la información y comunicación TIC para dar estabilidad, competitividad y aprovechamiento de estas tecnologías.

Finalmente, los resultados y nivel promedio de competitividad permiten evidenciar que en los procesos de dirección las empresas del sector turismo presentan un nivel de competitividad de 68%, en los procesos operativos de 70% y de apoyo de 71%, para un promedio de competitividad conjunta del 70%, resultados que invita a hacer revisión de los aspectos a mejorar por parte de cada empresa, aquellos que tienen escaso grado de implementación y merecen especial interés porque afectan la satisfacción de los clientes, y aquellos que requieren implementación inmediata para facilitar la toma de decisiones acertadas con base en información.

Resultados y discusiones

Los resultados obtenidos en el estudio evidencian que el nivel promedio de competitividad del sector turismo del departamento del Tolima es del 70%. Se destaca la evolución que ha tenido el nivel de competitividad del sector, dado que, en estudio realizado por Buitrago (2015a) relacionado con la asociatividad y competitividad de las empresas turísticas del Tolima, el nivel de competitividad fue del 21,5%. Después de la intervención durante un año por parte de la Asociación colombiana de la micro y pequeña empresa Acopi seccional Tolima, para mejorar el nivel de organización de las empresas estudiadas, el nivel de competitividad mejoró, al pasar de 58% a un nivel de competitividad que ya se encuentra en el 70%. Lo anterior evidencia el alto compromiso con la competitividad por parte de los empresarios del sector turístico.

El análisis de los resultados del estudio revela que todas las empresas del subsector turístico del departamento del Tolima, Colombia, aún tienen el compromiso de implementar totalmente los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001, para ser competitivas, dado que en promedio logran un 70% de competitividad, y por tratarse de la prestación de un servicio turístico que demanda los más altos niveles de competitividad para atraer a los usuarios de sus servicios, las empresas deben trabajar para lograr un nivel de competitividad del 100%, lo que seguramente redundará en la preferencia de los usuarios por los servicios de estas empresas, lo que permitirá, además, la consolidación de la región como destino turístico preferido por muchos, y no hay duda que los empresarios no cejarán en su empeño por lograr estos máximos niveles de competitividad para su sector.

Se espera que el presente estudio sirva para que las empresas que conforman este subsector realicen mayores esfuerzos para alcanzar el 100% en el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en esta norma de calidad, y evitar de esta manera dificultades de supervivencia, crecimiento y sostenibilidad en un mercado altamente competido, tendencia que también coloca en riesgo los empleos del subsector, y lo más grave, coloca en riesgo la satisfacción de los usuarios que acuden a estas empresas demandando su servicio.

Conclusiones y reflexiones finales

En atención a los resultados obtenidos, se puede concluir que una estrategia para contribuir al mejoramiento del nivel de competitividad, vista la competitividad desde la organización interna de estas empresas, es promover la capacitación en los diferentes niveles de la empresa para potenciar sus competencias y lograr un mejor desempeño, así como el establecimiento de planes de acción con indicadores incorporados, de tal manera que cada empresa pueda hacer seguimiento a las mejoras logradas e identificar en cuáles aspectos, aún requieren mayores acciones. Lo anterior puede significar la prestación del servicio de manera eficiente, eficaz y con máximo grado de efectividad en captación de nuevos usuarios.

De acuerdo con los resultados mostrados en cada uno de los procesos y subprocesos, se evidenció, de manera general, que las empresas del subsector turístico tolimense tienen la mayoría de acciones en implementación, pues gran parte de sus resultados se encuentran en el rango de 3,0 a 3,5 y un nivel promedio de 3,48, lo cual ubica tales resultados en la escala de calificación 3,0 establecida en la matriz de competitividad respecto a casi todos los aspectos evaluados, con lo cual logra obtener un nivel de competitividad promedio de 70% como se aprecia en la tabla No.21, siendo muy similar el comportamiento en todos los procesos: los de dirección 68%, operativos 70% y de apoyo 71%. Lo anterior corrobora la hipótesis del desempeño en cuanto a que no todas las empresas del subsector turístico tolimense cumplen con todos los requisitos para ser competitivas, establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001 de Icontec.

Aunque se dispone de herramientas necesarias para que las empresas desarrollen planes de mejora enfocados en la competitividad, las empresas del subsector turístico aún se encuentran en proceso de implementación, situación que deja en desventaja a este subsector frente a otras regiones que ofrecen servicios similares con el cumplimiento de todos los requisitos de competitividad. Lo anterior también permite identificar la necesidad de promover una mejor organización interna de estas empresas prestadoras de

servicios turísticos y orientarlas a cumplir en un cien por ciento con los requisitos que establecen las normas, esto es, revisar no sólo su organización interna, sus procesos y procedimientos, sino también la disposición gerencial para incorporar en sus planes de desarrollo, estrategias y recursos para fortalecer la capacidad de estas empresas y lograr una mejor prestación de sus servicios, enmarcados en el máximo nivel de competitividad que debieran tener todas las empresas.

Referencias

- Brida, J. G., Cortes, I., & Pulina, M. (2016). Has the tourism-led growth hypothesis been validated? *A literature review. Current Issues in Tourism*, 19(5), 394-430.
- Buitrago, A. (2015a). Contribución de la asociatividad a la competitividad de las empresas turísticas del Tolima. *Turydes Revista Turismo y Desarrollo Local*, (18).
- Buitrago, A. (2015b). Nivel de competitividad microempresas de Ibagué Colombia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/la/15/ibague.html>
- Buitrago, A., Rodríguez, M. & Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *Revista Pódium*, (35), 97-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>
- Congreso de Colombia. (2004). *Ley 905. Promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana. Diario Oficial No. 45.628 de 2 de agosto de 2004*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación (2007). *Conpes 3484 de 2007, Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado. Documento Conpes 3484 de 2007*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Conpes 3527 de 2008, Política nacional de competitividad y productividad. Documento Conpes 3527 de 2008*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación (2016). *Conpes 3866 de 2016, Política nacional de desarrollo productivo. Documento Conpes 3866 de 2016*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación (2019). *Conpes 3957 de 2019, Política nacional de laboratorios: prioridades para mejorar el cumplimiento de estándares de calidad. Documento Conpes 3957 de 2019*. Bogotá.

- González, J. (2015). Innovación y tecnología, factores claves de competitividad empresarial. Una mirada desde lo local. *Revista Lebre*, 7. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, pp. 103 – 124. ISSN: 2145-5996.
- Instituto colombiano de normas técnicas y certificación Icontec. (2008). *Norma técnica colombiana NTC 6001:2008. Sistema de gestión para la micro y pequeña empresa*. Icontec. Bogotá.
- Instituto colombiano de normas técnicas y certificación Icontec (2017). *Norma técnica colombiana NTC 6001:2017. Sistema de gestión para la micro y pequeña empresa (Mypes). Primera actualización*. Icontec. Bogotá.
- López, V. G. y Marín, M. E. (2016). *La competitividad y el factor humano en las organizaciones micro, pequeñas y medianas*. Editorial Fundación Teledes. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/marco-teorico.competitividad.htm>
- Muñoz, A. I., Fuentes, L., & Fayos, E. (2012). Turismo como instrumento de desarrollo: Una visión alternativa desde factores humanos, sociales e institucionales. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. (10)5. 437- 469. ISSN 16957121.
- Red de Cámaras de Comercio Confecámaras (2019). *Informe de Dinámica de Creación de Empresas en Colombia, I Semestre de 2019*. <http://www.confecamaras.org.co/analisis-económico>
- Rodríguez, M. S., Buitrago, A., Rubio, G. A. & Varón, N. (2020). Configuración interna de las empresas que conforman el tejido empresarial colombiano: una perspectiva desde la competitividad. En *Tendencias en la investigación universitaria, una visión desde Latinoamérica*. Pp. 225-242. Santa Ana de Coro, Estado Falcón, Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero. Coeditor: Alianza de investigadores Internacionales Alinin.
- Rodríguez, M. S., Rubio, G. A., Flórez, M. H., (2017). El emprendimiento en estudiantes universitarios – un estudio de caso en Colombia. En *Debates y escenarios en ciencias administrativas*. Pp. 439-449. Guayaquil: Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador CIDE.
- Rodríguez, M. S., Varón, N., Buitrago, A. & Rubio, G. A. (2017). Competitividad financiera de las empresas del sector salud en Colombia. En *Vivencias y retos contables*. pp. 99-112. Guayaquil: Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador CIDE y Universidad Católica de Cuenca.
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet. Revista electrónica de veterinaria*, 16(1), 1-14.
- Rubio, G. A., & Buitrago, A. (2019). *Análisis de competitividad del sector microempresarial colombiano: una mirada con enfoque asociativo*. <http://fatecosasco.edu.br/fatecosasco/ojs/index.php/remipe/article/view/193>

Varón, N., Rodríguez, M. S., & Buitrago, A. (2019). Desafíos de la competitividad del sector cooperativo en el contexto colombiano. *Revista Espiritu emprendedor* 3(1). 1-24 DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.126>

Zapata, L., Cantú, J. H. & González, F.R. (2016). Resource and dynamic capabilities in business excellence models to enhance competitiveness. *The TQM Journal* 28(6), pp. 847-868. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2014-0030>

Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las Facultades de la Universidad Nacional del Callao

Nestor Marcial Alvarado Bravo¹

Nubia Varón Triana²

Florcita Hermoja Aldana Trejo³

1. Licenciado en Psicología, Magíster en Psicología con mención en Psicología. Clínica, Doctorado en Psicología, Universidad Nacional de El Callao, Mz. K Lt. 22 Urb. La Estancia de Carbayllo- Lima- Perú. Correo electrónico: nmalvaradob@unac.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-4976-2332>
2. Contador Público, Doctorado en Ciencias Económicas y administrativas. Calle 10 N° 1- 64 Ibagué- Tolima- Colombia. Correo electrónico: nubia.varont@campusucc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0001-5069-1821>
3. Economista, Magíster en Investigación y Docencia Universitaria. Universidad Nacional Federico Villarreal, Mz. K Lt. 22 Urb. La Estancia de Carbayllo- Lima- Perú, faldana@unfv.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-4976-2332>. Autor para correspondencia: Nestor Marcial Alvarado Bravo. Correo electrónico: nmalvaradob@unac.edu.pe

LIDERAZGO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Nestor Marcial Alvarado Bravo; Nubia Varón Triana,
y Florcita Hermoja Aldana Trejo

Resumen

La presente investigación reporta los resultados de la relación entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo de los docentes de la Universidad Nacional de El Callao. La población fue de 544 docentes, la cual nos permitió obtener una muestra representativa de 225 docentes de las carreras profesionales, con las cuales se trabajó, administrándoles los instrumentos: cuestionario de liderazgo estratégico y el cuestionario de trabajo en equipo. El objetivo general fue establecer la relación entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. El marco teórico de las variables está elaborado por una amplia fuente bibliográfica, que sustenta y explica mediante criterios teóricos y metodológicos del objeto de estudio de investigación. El diseño fue descriptivo correlacional. Las variables fueron: liderazgo estratégico y trabajo en equipo. Los datos se organizaron y sistematizaron mediante un análisis estadístico, aplicándose el coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia de 0.05. Las conclusiones indican que sí existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. En la hipótesis general se encontró que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, mientras que en las hipótesis específicas no se encontró relación significativa entre las dimensiones liderazgo estratégico y trabajo en equipo.

Palabras clave: coaching, liderazgo, liderazgo estratégico, teorías del liderazgo, trabajo en equipo

STRATEGIC LEADERSHIP AND ITS RELATIONSHIP TO TEAMWORK IN THE FACULTIES OF UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Abstract

This research reports the results of the relationship between strategic leadership and teamwork of the teachers at the National University of Callao. The population was 544 teachers, which allowed us to obtain a representative sample of 225 teachers from the professional careers with which we worked; administering the instruments: strategic leadership questionnaire and the teamwork questionnaire. The general objective was to establish the relationship between strategic leadership and teamwork in the teachers of the National University of Callao. The theoretical framework of the variables is elaborated by an ample bibliographical source that supports and explains through theoretical and methodological criteria the object of study of investigation. The design was descriptive and correlational. The variables were: strategic leadership and teamwork. The data were organized and systematized through a statistical analysis applying Pearson's correlation coefficient, with a significance level of 0.05. The conclusions indicate that there is a direct relationship between strategic leadership and teamwork in the teachers of the National University of Callao. In the general hypothesis, it was found that there is a direct relationship between strategic leadership and teamwork in the teachers of the National University of Callao, while in the specific hypotheses, no significant relationship was found between the dimensions strategic leadership and teamwork.

Key words: coaching, leadership, strategic leadership, leadership theories and teamwork

Introducción

Los trabajos de investigación referidos al liderazgo estratégico y el trabajo en equipo, deben ser considerados de suma importancia para nuestro país, puesto que todo aquello que tenga que ver con los conceptos de “estrategia, dirección estratégica, liderazgo estratégico”, y otros conceptos relacionados con el trabajo en equipo, son modelos que esta “sociedad del conocimiento”, nos obliga a poder implementarlos y ejecutarlos, dentro del ámbito teórico y pragmático (Alvarado, 2008). Sin embargo, las investigaciones están orientados a otros tipos de liderazgo, como son: liderazgo general, transformador, transaccional, participativo, carismático y otros. Cabe señalar que los primeros escritos sobre el liderazgo se ocupaban de los supervisores y los directivos intermedios de las organizaciones. En los últimos años, muchos teóricos del liderazgo se han orientado hacia el liderazgo estratégico de los ejecutivos en el equipo de la alta dirección (Cannella y Monroe, 1997, p.15).

En la actualidad, vale decir en este mundo globalizado, el Liderazgo Estratégico se está afianzando e incorporado con nuevos conceptos, como estrategia, dirección y otros. Dentro de esta nueva concepción teórica del liderazgo, se observa que existe todo un marco metodológico y conceptual el cual hace que se torne necesario y trascendente. El liderazgo, en términos generales, es muy importante puesto que permite en las personas tener una visión prospectiva sobre su rol y más aún cuando direcciona una organización, como es la universidad. Por otro lado, el trabajo en equipo presenta una correlación con el liderazgo y más aún con el liderazgo estratégico, puesto que, dentro de los grupos humanos, como las organizaciones, se demuestra, los componentes soft (Temple, 20013, p.24), que son todas aquellas que definen los rasgos de liderazgo personal.

En el proceso de la investigación desarrollada existen diferentes capítulos, siendo éstos: los fundamentos teóricos de la investigación, el problema, los objetivos, las hipótesis y las variables; por otro lado, el método utilizado fue el diseño descriptivo transaccional y correlacional y las técnicas e instrumentos, conllevando a presentar el análisis de los resultados y derivándose como parte final de los capítulos de la investigación las conclusiones y recomendaciones.

La presente investigación pretende dar a conocer la relación existente entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo que se da en la Universidad Nacional del Callao, describiendo de manera objetiva ambas variables, considerándose de suma importancia en la vida universitaria, más aún cuando los docentes asumen cargos, convirtiéndose en líderes que dirigirán los destinos de la universidad. Desde el enfoque social y humanista, el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo presentan un vínculo indisoluble que permitirá generar espacios en los que se pueda lograr el desarrollo de organizaciones que puedan contribuir a la sociedad como parte de su responsabilidad social.

En el presente trabajo de investigación se establece la relación entre las variables liderazgo estratégico y trabajo en equipo; sin embargo, a partir de estas variables se establece la relación de las diferentes dimensiones que presentan las dos variables estudiadas.

Es así como se ha desarrollado el análisis de las dimensiones de las variables, liderazgo estratégico y trabajo en equipo. La variable liderazgo estratégico presenta cinco dimensiones: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema, Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida, Comportamientos orientados a permitir que otros actúen, Comportamientos relacionados a moldear la

forma del líder y Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas. Sin embargo, la variable trabajo en equipo presenta cuatro dimensiones: definir metas claras, dar soporte asumiendo un papel gerencial, asignar prioridades, dedicarse a los compañeros del equipo y valorar las contribuciones.

La Universidad Nacional del Callao es una institución paradigmática dentro de la región Callao, lo cual le genera un compromiso institucional de ser modelo de organización a nivel de universidad pública en la región Callao. Es a partir de este elemento de suma importancia, la cual ha motivado el desarrollo de la presente investigación, tomándose como partida el accionar de los docentes de la Universidad Nacional del Callao, puesto que ellos desde su rol cumplen funciones estratégicas dentro de la universidad (Rector, vicerrectores, decanos, directores, docentes).

La presente investigación busca dar lineamientos básicos y brindar algunos alcances para que las diferentes autoridades y docentes, puedan ampliar su conocimiento y análisis científico respecto al tema objeto de estudio y que a su vez despierte el interés en investigar sobre el tema tratado.

Marco de referencia

Ayllón (2005), realizó un estudio sobre estilos de liderazgo y su relación con el clima organizacional en la Universidad Nacional del Callao, concluyendo que el estilo de liderazgo denominado “iniciación de estructura”, de los decanos, es positivo, entonces los comportamientos de los factores del clima organizacional, en la Universidad Nacional del Callao son positivos; cuando el estilo de liderazgo “tolerancia a la libertad” es positivo, entonces los comportamientos de los factores del clima organizacional son positivos. Cuando el estilo de liderazgo “consideración” es positivo, entonces los comportamientos de los factores del clima organizacional son positivos; cuando el estilo de liderazgo “énfasis en la producción” es positivo, entonces los comportamientos de los factores del clima organizacional son positivos.

Garrido, Ugarte y Vodanovic (2011), realizaron un estudio de trabajo en equipo y Liderazgo en Equipos Multidisciplinarios en Servicios de Salud Pública, concluyendo que existe una visión de logro de trabajo en equipo, cuando los distintos profesionales participan y contribuyen en cumplir con alguna tarea del día, también se puede observar que existe un mejor trabajo en equipo entre profesionales del mismo tipo.

Álvarez, Lila y Castillo (2012), llevaron a cabo un estudio sobre liderazgo transformacional y trabajo en equipo en una institución gubernamental, que le permitirá establecer programas de intervención orientados a lograr su mejoramiento continuo y así convertirlas en ventajas competitivas de las instituciones gubernamentales de nuestro país. Concluyó que existen relaciones significativas entre los factores del liderazgo transformacional, tales como: carisma, consideración individual, estimulación intelectual, inspiración, tolerancia psicológica, participación, actuación del directivo(a) y los factores del trabajo en equipo, como los siguientes: definir metas claras, comportamiento gerencial, asignar prioridades, dedicarse a los compañeros de trabajo y valorar las contribuciones; y además existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y el trabajo en equipo.

Ponce (2008), desarrolló en Chile un estudio correlacional sobre liderazgo en el nivel de logro o no logro y rendimiento académico de directores y profesores. El estudio concluyó que el estilo de liderazgo democrático desarrollado por los directores(as) impacta en los profesores de manera positiva, pues a juicio de los alumnos de los colegios en estudio, consideran que sus profesores tienen comportamientos alegres y optimistas, preocupados de los resultados y generando siempre un buen clima de aprendizaje en aula.

Whetten y Cameron (2004), desarrollaron un estudio en 439 empresas, clasificadas dentro de las “*fortune 1000*”, que son las 1,000 empresas estadounidenses más grandes en ingresos; el propósito fue investigar la productividad, calidad y moral de las personas, teniendo en cuenta criterios de desempeño. En el estudio se encontró que cuando hubo un cambio en el estilo de gestión aún más participativo, el desempeño mejoró en un 78%; cuando existió una mejora en procesos y procedimientos, hubo una mejora de desempeño en un 75%; cuando mejoró el estilo de toma de decisiones, el desempeño mejoró en un 69%; cuando hubo mejora en la confianza de los empleados en la administración, el desempeño mejoró en un 66%; cuando mejoró la tecnología, el desempeño mejoró en un 60%; y cuando hubo eliminación de capacidad de suspensión, mejoró el desempeño en un 50%. Esta investigación demostró, según los resultados alcanzados, que hay una relación sólida entre una sana mecánica de trabajo en equipo y una mejor obtención de resultados en la organización.

Algunas conceptualizaciones respecto a la investigación

Stogdill, (1974), después de repasar exhaustivamente la literatura sobre el liderazgo, concluyó que: “existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han pretendido definir el concepto”. La marea de nuevas definiciones ha continuado sin menguar desde que Stogdill hizo su observación: el liderazgo se ha definido en términos de características, conductas, influencias, patrones de interacción, relaciones de papeles o el desempeño de los puestos administrativos (p.259).

Hitt, Black y Porter, (2006), definen el liderazgo estratégico como la capacidad de anticipar las cosas, tener una visión, conservar la flexibilidad, atribuir facultades a otros para crear cambios estratégicos a medida que se necesiten.

El líder estratégico es aquel capaz de crear, en función de los objetivos estratégicos de la organización, una visión y una misión adecuadas para su contexto y su constelación de poder externa, y los valores y cultura apropiados para su clima y su constelación de poder interna.

En consecuencia, el líder estratégico debe ser capaz de desarrollar la visión y preparar su ejecución tanto para el corto como para el mediano y largo plazos, y poder vincularlos.

Hitt, Black y Porter, et al (2006), consideran cinco ámbitos en los que el liderazgo estratégico debe ser efectivo:

- Determinación de la dirección estratégica.
- Establecimiento de controles organizacionales equilibrados.
- Administración efectiva del portafolio de recursos de la empresa.
- Sustentación de una cultura organizacional efectiva, y
- Énfasis en las prácticas éticas.

Es importante señalar que el liderazgo estratégico será efectivo, en la medida que exista una correlación de fuerzas entre la forma de cómo el líder direcciona, administre, y a su vez busca establecer los controles adecuados para generar el equilibrio dentro del sistema organizacional, sustentándose todo esto en una cultura organizacional efectiva y una práctica ética permanente en la organización.

Ortiz (2006), destaca que el liderazgo es un proceso que implica un ejercicio de influencias mayor (...) Agrega que el liderazgo educacional se debe apoyar en toda la teoría del liderazgo, pero debe asumir las características propias de su naturaleza y contenido, sostener que el líder educacional es esencialmente un docente que debe dominar las funciones y tareas de cada puesto de trabajo, como una condición para que el liderazgo sea efectivo. Sin embargo, en la Universidad Nacional del Callao, determinados rasgos que establece el autor mencionado, están cercanos, debido que el docente unacino asume un liderazgo en los puestos asignados.

Alvarado (2008), en la dirección por valores, señala que el liderazgo estratégico se configura como el principal vehículo legitimador de transformaciones, que generara cambios sostenidos en el tiempo y estos valores a su vez están destinadas a facilitar cambios estratégicos organizacionales para la adaptación continua al cambio en ellas, al introducir la dimensión de la persona dentro del quehacer y el pensamiento directivo y neurogerencial que generará una reingeniería en los procesos tanto técnicos y principalmente humanos, la cual permitirá efectivizar el liderazgo estratégico en sus diferentes procesos, como una forma permanente de mejora continua, viéndose reflejada en la eficiencia y eficacia de la calidad. Es a partir de esta dirección neurogerencial, a través del pensamiento crítico, que va a permitir que se generen los valores organizacionales, los compromisos colectivos en pos de metas y objetivos. Los factores que se pueda, generar en el desarrollo institucional, en este caso la universidad peruana, “requiere de un cambio de actitud en las personas responsables en la toma de decisiones, dado que estas deben ser conscientes de que tenemos metas a largo plazo”.

Los docentes universitarios tienen claro su rol de enseñanza, pero al mismo tiempo hay que estar consciente de que debe interactuar con especialistas (...), sólo así haremos un aporte muy importante a la transformación de la administración universitaria y a todos los cambios que nos proponamos como una institución universitaria, pero de corte organizacional.

Miranda (2001), señala que el rendimiento de un equipo no sólo depende de la motivación y habilidades de sus miembros, sino también de cómo se organizan los miembros para utilizar sus habilidades.

Asimismo, Jacques y Jacques (2007), plantean que el rendimiento del equipo será mayor cuando los miembros tengan el conocimiento y las habilidades necesarias para trabajar y comprenden lo que tienen que hacer, cómo tienen que hacerlo y cuándo tiene que hacerse.

También Campbell, Shea, y Taylor (1995), plantean que el compromiso de los miembros depende, en parte, de la creencia compartida por los miembros de que el equipo es capaz de realizar con éxito su misión y alcanzar los objetivos de tareas concretas.

Metodología

La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional del Callao - Perú, utilizando un diseño descriptivo transaccional y correlacional, lo que permitió tener como objetivo la descripción de las variables Liderazgo Estratégico y Trabajo en equipo, para luego encontrar la relación. La muestra con la cual se desarrolló la investigación estuvo constituida por 225 docentes.

La cantidad de docentes de cada una de las facultades que participaron en el estudio fue determinada por afijación proporcional, cuya fórmula se precisa a continuación:

$$n_1 = \frac{n}{N} \cdot x N_1$$

Dónde:

n_1 = Tamaño de la muestra de cada estrato

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

N_1 = Tamaño de la sub muestra de cada estrato

La participación de los docentes de los diferentes estratos o facultades se hizo a través del muestreo aleatorio simple o al azar.

Tabla 1.
Estratos de los docentes en las diferentes facultades

Facultades	Población	Muestra
FCA	54	22
FIAR	26	10
FCC	49	20
FCE	51	21
FIQ	48	20
FCS	45	19
FCNM	43	18
FIEE	65	27
FIIS	67	28
FIME	46	19
FIPA	50	21
TOTAL	544	225

Fuente: Construcción propia

El presente análisis se inició elaborando la base de datos y el procesamiento de dichos datos, que fueron obtenidos por la aplicación de los instrumentos. Los instrumentos fueron sometidos a una adaptación lingüística y a procedimientos estadísticos para asegurar su validez y confiabilidad; estos instrumentos fueron el cuestionario de liderazgo estratégico y el cuestionario de trabajo en equipo, los cuales fueron aplicados a la muestra de los docentes de la Universidad Nacional del Callao. Se utilizaron programas informáticos estadísticos, Excel y SPSS versión 22, también la prueba de normalidad se Smirnov - Kolmogorov. Se decidió la aplicación de una prueba estadística paramétrica, llamada coeficiente de correlación de Pearson, para verificar y medir la relación entre las variables.

Resultados

Nivel descriptivo

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a la muestra de docentes de la Universidad Nacional del Callao.

En el nivel descriptivo se han utilizado las puntuaciones directas obtenidas por los docentes en las variables investigadas, según el sistema de calificación y puntuación de los ítems, tanto en la variable liderazgo estratégico, como en la variable trabajo en equipo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 2.

Niveles del Liderazgo Estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	60	26,7
Medio	110	48,9
Eficiente	55	24,4
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 2 se encontró, a nivel general, que los evaluados representado por un 48,9% proyectan un nivel medio en el liderazgo estratégico, un 26,7% deficiente y un 24,4% eficiente.

Niveles del Liderazgo Estratégico por Dimensiones

Tabla 3.

Niveles de la dimensión Comportamientos involucrados en el Desafío del Sistema del Liderazgo Estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	87	38,7
Medio	113	50,2
Eficiente	25	11,1
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

Tabla 4.

Niveles de la dimensión Comportamientos, referidos a inspirar una Visión Compartida del Liderazgo estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	73	32,4
Medio	109	48,4
Eficiente	43	19,1
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 4 se encontró en la dimensión comportamientos, referidos a inspirar una visión compartida, que los evaluados representado en un 48,4% proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores de visión, compartir, comunicación y interés común, las cuales se relacionan con la variable liderazgo estratégico; por otro lado, se observa un 32,4% deficiente y un 19,1% eficiente.

Tabla 5.

Niveles de la dimensión Comportamientos Orientados a Permitir que otros actúen del Liderazgo Estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	87	38,7
Medio	113	50,2
Eficiente	25	11,1
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 5 se muestra en la dimensión Comportamientos orientados a permitir que otros actúen, que los evaluados representados en un 44,9%, proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores de involucramiento, toma de decisiones y identidad, las cuales se relacionan a la variable liderazgo estratégico Por otro lado, se observa un 38,7% deficiente y un 16,4% eficiente.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión Comportamientos relacionados a Moldear la forma del Líder del Liderazgo Estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	30,7
Medio	115	51,1
Eficiente	41	18,2
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 6, se muestra en la dimensión Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder; que los evaluados representado en un 51,1% proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores planificación, felicitaciones, confianza mutua y compartir valores, las cuales se relacionan a la variable liderazgo estratégico. Por otro lado, se observa un 30,7% deficiente y un 18,2% eficiente.

Tabla 7.

Niveles de la dimensión Comportamientos implicados en Incentivar el Espíritu de las personas del Liderazgo estratégico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	78	34,7
Medio	117	52,0
Eficiente	30	13,3
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 7, se muestra en la dimensión Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas, que los evaluados representado en un 52,0% proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores obtención de logros, reconocimiento, celebraciones y reforzamiento público, las cuales se relacionan con la variable liderazgo estratégico. Por otro lado, se observa un 34,7% deficiente y un 13,3% eficiente.

Tabla 8.*Niveles del Trabajo en Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	30,7
Medio	107	47,6
Eficiente	49	21,8
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 8, encontramos, a nivel general, que los evaluados, representado por un 47,6% , proyectan un nivel medio del Trabajo en equipo, un 30,7% deficiente y un 21,8% eficiente.

Tabla 9.*Niveles de la dimensión Definir Metas Claras del Trabajo en Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	30,2
Medio	109	48,4
Eficiente	48	21,3
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 9, se encontró en la dimensión Definir metas claras; que los evaluados representado un 48,4%, proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores reunión para lograr metas comunes superarlas, misión y visión definida, medición y evaluación de logros, las cuales se relacionan a la variable Trabajo en equipo. Por otro lado, se observa un 30,2% deficiente y un 21,3% eficiente.

Tabla 10.*Niveles de la dimensión Dar Soporte Asumiendo un Papel Gerencial del Trabajo en Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	30,7
Medio	121	53,8
Eficiente	35	15,6
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 10 se encontró en la Dimensión dar soporte asumiendo un papel gerencial; que los evaluados, representando un 53,8% proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores prevención de problemas, revisión procedimientos de trabajo futuro y precisión en pedir lo que deben lograr, las cuales se relacionan con la variable trabajo en equipo. Por otro lado, se observa un 30,2% deficiente y un 21,3% eficiente.

Tabla 11.*Niveles de la Dimensión Asignar Prioridades del Trabajo en Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	104	46,2
Medio	74	32,9
Eficiente	47	20,9
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 11 se encontró en la Dimensión Asignar Prioridades; que los evaluados representado en un 46,2% proyectan un nivel deficiente, teniendo a los indicadores promover el trabajo en equipo, identificación con el trabajo y congruencia en las tareas del equipo, las cuales se relacionan a la variable trabajo en equipo. Por otro lado, se observa un 32,9% medio y un 20,9% eficiente.

Tabla 12.*Niveles de la Dimensión Dedicarse a los Compañeros del Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	121	53,8
Medio	68	30,2
Eficiente	36	16,0
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 12, se encontró en la Dimensión Dedicarse a los Compañeros del Equipo; que los evaluados representado en un 53,8% proyectan un nivel deficiente, teniendo a los indicadores pensamiento similar en los miembros del equipo y deseos comunes, las cuales se relacionan con la variable trabajo en equipo. Por otro lado, se observa un 30,2% medio y un 16,0% eficiente.

Tabla 13.*Niveles de la Dimensión Valorar las Contribuciones del Trabajo en Equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	60	26,7
Medio	152	67,6
Eficiente	13	5,8
Total	225	100,0

Fuente: Construcción propia

En la tabla 13, se encontró en la Dimensión Valorar las Contribuciones, que los evaluados representado en un 67,6% proyectan un nivel medio, teniendo a los indicadores Felicitar por el trabajo bien hecho, Importancia motivadora y Reconocer a las ideas novedosas y útiles, las cuales se relacionan a la variable trabajo en equipo. Por otro lado, se observa un 26,7% deficiente y un 5,8% eficiente.

Nivel inferencial

En cuanto al nivel inferencial, para la prueba de hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson (r), ya que el estudio, en el caso de los objetivos y la prueba de hipótesis, se centra en determinar la relación entre el liderazgo estratégico y

trabajo en equipo tanto a nivel general como entre los factores o componentes que integran las variables. Para procesar los datos, se ha utilizado el software estadístico SPSS versión 22.

Comprobación de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (HG): Existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Tabla 14.

Relación entre el Liderazgo Estratégico y el Trabajo en Equipo en los docentes

		Trabajo en equipo
Liderazgo estratégico	Correlación de Pearson	,187
	Sig. (bilateral)	,004
	N	225

Fuente: Construcción propia

Prueba de contraste:

El Sig. Nivel de significancia es significativo cuando: Sig. <0,05.

Es decir:

- Si Sig. valor es menor e igual a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)
- Si Sig. valor es mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

En la tabla 14, según los resultados al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson se ha encontrado, en la prueba de hipótesis general, un Sig.= 0,004, valor que nos indica que es menor a 0,05; y, como tal, se rechaza la hipótesis nula, lo cual nos indica que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Comprobación de hipótesis específicas

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre los factores de liderazgo estratégico y la dimensión definir metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación directa entre los factores de liderazgo estratégico y la dimensión definir metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Tabla 15.

Relación entre las Dimensiones del Liderazgo Estratégico y la Dimensión Definir Metas Claras del trabajo en Equipo en los docentes

		Definir de metas claras
1. Comportamientos involucrados en el desafío del sistema	Correlación de Pearson	,035
	Sig. (bilateral)	,598
	N	225
2. Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida	Correlación de Pearson	,113
	Sig. (bilateral)	,001
	N	225
3. Comportamientos orientados a permitir que otros actúen	Correlación de Pearson	,142
	Sig. (bilateral)	,033
	N	225
4. Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder	Correlación de Pearson	,122
	Sig. (bilateral)	,007
	N	225
5. Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas	Correlación de Pearson	,097
	Sig. (bilateral)	,146
	N	225

Fuente: Construcción propia

En la tabla 15 se muestran los resultados del coeficiente de correlación de Pearson. Se han encontrado valores sig. $p < 0,050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, existiendo relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($p=0,001$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($p=0,033$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($p=0,007$), y la dimensión definir de metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. Asimismo, se observa una correlación con un tendencia positiva, baja y débil

en los factores de liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($r=0,113$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($r=0,142$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($r=0,122$), con la dimensión Definir Metas Claras del Trabajo en Equipo.

Por otro lado, se encontró correlaciones con una tendencia nula y no significativa, en las dimensiones del Liderazgo Estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($r=0,035$) y ($p: 0,598 > 0,050$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($r=0,097$) y ($p: 0,146 > 0,050$), con la dimensión Definir de Metas Claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

1. Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de dar Soporte sumiendo un Papel Gerencial del trabajo en equipo.

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de dar soporte, asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (H2): Existe una relación directa entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Dar Soporte, asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Tabla 16.

Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Dar Soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes

		Dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo
1. Comportamientos involucrados en el desafío del sistema	Correlación de Pearson	,074
	Sig. (bilateral)	,269
	N	225
2. Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida	Correlación de Pearson	,152
	Sig. (bilateral)	,022
	N	225
3. Comportamientos orientados a permitir que otros actúen	Correlación de Pearson	,214
	Sig. (bilateral)	,001
	N	225

		Dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo
4. Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder	Correlación de Pearson	,165
	Sig. (bilateral)	,013
	N	225
5. Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas	Correlación de Pearson	,135
	Sig. (bilateral)	,042
	N	225

Fuente: Construcción propia

En la tabla 16, resultados del coeficiente de correlación de Pearson, se ha encontrado valores sig. $p < 0,050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, existiendo relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($p = 0,022$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($p = 0,001$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($p = 0,013$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($p = 0,042$), y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, se observa una correlación con un tendencia positiva, baja y débil en las dimensiones del Liderazgo Estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($r = 0,152$), Comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($r = 0,214$), Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($r = 0,165$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($r = 0,135$), y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Por otro lado, se encontró correlación con una tendencia nula y no significativa, en los factores de liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($r = 0,074$) y ($p = 0,269 > 0,050$), con la dimensión “definir metas claras” del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

2. Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo.

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre los factores de liderazgo estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (H3): Existe una relación directa entre los factores de liderazgo estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Tabla 17.

Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Asignar Prioridades del Trabajo en Equipo en los docentes

		Asignar prioridades del trabajo en equipo
1. Comportamientos involucrados en el desafío del sistema	Correlación de Pearson	,133
	Sig. (bilateral)	,046
	N	225
2. Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida	Correlación de Pearson	,087
	Sig. (bilateral)	,195
	N	225
3. Comportamientos orientados a permitir que otros actúen	Correlación de Pearson	,246
	Sig. (bilateral)	,000
	N	225
4. Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder	Correlación de Pearson	,138
	Sig. (bilateral)	,038
	N	225
5. Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas	Correlación de Pearson	,184
	Sig. (bilateral)	,006
	N	225

Fuente: Construcción propia

En la tabla 17, resultados del coeficiente de correlación de Pearson se han encontrado valores sig. $p < 0,050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, existiendo relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($p = 0,046$),

comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($p=0,000$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($p=0,038$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($p=0,006$), y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, se observa una correlación con una tendencia positiva, baja y débil en las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($r=0,133$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($r=0,246$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($r=0,138$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($r=0,184$), con la dimensión de “asignar prioridades”, del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao”.

Por otro lado, se encontró una correlación con una tendencia nula y no significativa, en las dimensiones del Liderazgo Estratégico: Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($r=0,087$) y ($p: 0,195 > 0,050$), con la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

3. Relación entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (H₄): Existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de “dedicarse a los compañeros del equipo” en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Tabla 18.

Relación entre los factores de liderazgo estratégico y la dimensión de Dedicarse a los Compañeros del Equipo en los docentes

		Dedicarse a los compañeros del equipo
1. Comportamientos involucrados en el desafío del sistema	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,175 ,009 225
2. Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,165 ,013 225
3. Comportamientos orientados a permitir que otros actúen	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,028 ,672 225
4. Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,205 ,002 225
5. Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,266 ,000 225

Fuente: Construcción propia

En la tabla 18, resultados del coeficiente de correlación de Pearson, se han encontrado valores sig. $p < 0,050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, existiendo relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($p=0,009$), Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($p=0,013$), Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($p=0,002$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($p=0,000$), y la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, se observa una correlación con un tendencia positiva, baja y débil en las dimensiones del liderazgo estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($r=0,175$), comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($r=0,165$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($r=0,205$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($r=0,266$), con la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Por otro lado, se encontró correlación con una tendencia nula y no significativa, en las dimensiones del liderazgo estratégico: Comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($r=0,028$) y ($p: 0,672>0,050$), con la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

4. Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Asignar Prioridades del trabajo en equipo.

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Valorar las Contribuciones del trabajo en Equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Hipótesis de investigación (H5): Existe una relación directa entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Valorar las Contribuciones del trabajo en Equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Sería conveniente que se explique mejor cada dimensión, en este caso surge la duda siguiente: ¿Contribución individual al trabajo en equipo? ¿Contribución del equipo al crecimiento individual de cada miembro del equipo? ¿Se refiere a las dos situaciones?

Tabla 19.

Relación entre las dimensiones del Liderazgo Estratégico y la dimensión de Valorar las Contribuciones del Trabajo en Equipo en los docentes

		Valorar las contribuciones del trabajo en equipo
1. Comportamientos involucrados en el desafío del sistema	Correlación de Pearson	,053
	Sig. (bilateral)	,433
	N	225
2. Comportamientos referidos a inspirar una visión compartida	Correlación de Pearson	,230
	Sig. (bilateral)	,000
	N	225
3. Comportamientos orientados a permitir que otros actúen	Correlación de Pearson	,191
	Sig. (bilateral)	,004
	N	225
4. Comportamientos relacionados a moldear la forma del líder	Correlación de Pearson	,179
	Sig. (bilateral)	,007
	N	225
5. Comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas	Correlación de Pearson	,136
	Sig. (bilateral)	,041
	N	225

Fuente: Construcción propia

En la tabla 19 se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Pearson, se han encontrado valores sig. $p < 0,050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, existiendo relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($p=0,000$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($p=0,004$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($p=0,007$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($p=0,041$), y la dimensión de valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, se observa una correlación con un tendencia positiva, baja y débil en las dimensiones del Liderazgo Estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida ($r=0,230$), comportamientos orientados a permitir que otros actúen ($r=0,191$), comportamientos relacionados a moldear la forma del líder ($r=0,179$), comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas ($r=0,136$), y la dimensión de valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Por otro lado, se encontró correlación con una tendencia nula y no significativa, en las dimensiones del Liderazgo Estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema ($r=0,053$) y ($p: 0,433 > 0,050$), con la dimensión de valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Discusiones

En el presente estudio se planteó, respecto a la hipótesis general, que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, la cual fue aceptada (Véase tabla 14). Al respecto, podemos mencionar que los docentes en general de la universidad, demuestran cierto liderazgo y trabajo en equipo en sus funciones de enseñanza o cargo administrativo de la institución universitaria; al respecto, el liderazgo se enfoca desde un trabajo multidisciplinario, en donde los miembros o participantes comparten una misma visión de logro (Garrido, Ugarte y Vodanovic 2011).

Teniendo en cuenta las hipótesis específicas, tales como: existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao; existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo

estratégico y la dimensión definir de metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao; existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao; existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao; existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo, en el trabajo en equipo de los docentes de la Universidad Nacional del Callao y existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao; existe una relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico y la dimensión definir metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, la cual fue aceptada de manera parcial, encontrándose relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida, comportamientos orientados a permitir que otros actúen, comportamientos relacionados a moldear la forma del líder, y la dimensión definir metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao (véase tabla 15).

Al respecto, podemos señalar que los docentes de la Universidad Nacional del Callao, presentan niveles de compromiso en relación al liderazgo en estos últimos años, probablemente por el tema de acreditación, donde se está permanentemente haciendo capacitaciones y se tocan de una u otra manera estas variables investigadas. Esto se puede evidenciar en un estudio realizado en la misma universidad sobre liderazgo y su relación con el clima organizacional, el cual concluyó que los niveles de correlación son positivos (Ayllón, 2005).

De igual manera, se plantea que existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, la cual fue aceptada de manera parcial, encontrándose relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema, y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao (véase tabla 16). Al respecto, podemos señalar que los docentes de la Universidad Nacional del Callao, se encuentran asumiendo un liderazgo; esto a su vez se expresa en una dimensión gerencial sólida entre una sana mecánica de trabajo en

equipo y una mejor obtención de resultados en la organización. Al respecto, se evidencia en un estudio sobre productividad y estilo de gestión participativo, que los niveles de desempeño mejoró en un 78%, cuando hubo un cambio en el estilo de gestión (Whetten y Cameron, 2004).

Por otro lado, se plantea que existe una relación directa entre las dimensiones del liderazgo estratégico y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, la cual fue aceptada de manera parcial, encontrándose relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida, y la dimensión de Asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. (Véase tabla 17). Al respecto, se puede señalar que los docentes de la Universidad Nacional del Callao muestran una clara tendencia al trabajo en equipo, evidenciándose lo señalado en un permanente trabajo en equipo coordinado para el proceso de licenciamiento y acreditación de la universidad, la cual impacta en los docentes de forma positiva, pues a juicio de los alumnos, consideran que sus docentes tienen comportamientos alegres y optimistas (Ponce, 2008).

De la misma manera, se plantea que existe una relación directa entre las dimensiones de Liderazgo Estratégico y la dimensión de Dedicarse a los Compañeros del Equipo, en el trabajo en equipo de los docentes de la Universidad Nacional del Callao, la cual fue aceptada de manera parcial, encontrándose relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico: comportamientos orientados a permitir que otros actúen, y la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao (Véase tabla 18). Al respecto, podemos mencionar que los docentes muestran una tendencia al compañerismo, expresándose esto en el trabajo coordinado, la cual establece una clara relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo (Álvarez y Castillo, 2012).

Por otro lado, se plantea que existe una relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico y la dimensión valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, siendo aceptada de manera parcial, encontrándose relación directa entre las dimensiones de liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema, y la dimensión valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

(Véase tabla 19). Al respecto, se puede señalar que existe valoración de los docentes de las contribuciones de trabajo en equipo de sus colegas, evidenciándose esto en las capacitaciones; existe una visión de logro de trabajo en equipo, cuando los distintos profesionales participan y contribuyen en cumplir con alguna tarea del día; también se puede observar que existe un mejor trabajo en equipo entre profesionales del mismo tipo (Garrido, Ugarte y Vodanovic 2011).

Conclusiones

Se comprobó, a nivel general, que existe una relación directa entre las variables Liderazgo Estratégico y Trabajo en Equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

A nivel específico, no se encontró relación entre las dimensiones de liderazgo estratégico, comportamientos involucrados en el desafío del sistema, comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas y la dimensión definir de metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, no se encontró que exista relación entre la dimensión de liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema, y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Por otro lado, no se encontró relación entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida, y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

De igual manera, no se encontró relación entre las dimensiones del liderazgo estratégico: comportamientos orientados a permitir que otros actúen, y la dimensión de dedicarse a los compañeros del equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Se demostró que no existe relación entre la dimensión de liderazgo estratégico: comportamientos involucrados en el desafío del sistema, y la dimensión de valorar las contribuciones del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

Referencias bibliográficas

Alvarado, N. (2008). *Ensayo: El impacto de la globalización en la educación superior*. IPP-Reencuentro.

https://www.facebook.com/Reencuentropsi/reviews/?ref=page_internal

Álvarez O., Lila M. y Castillo, I. (2012). Los estilos de liderazgo de la policía local de la comunidad Valenciana: Una aproximación desde la Teoría del Liderazgo Transformacional. *Anales de Psicología*, 28(2), 548- 557. ISSN 0212-9728.

Ander-Egg E. y Aguilar M. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso 1ra ed. México. https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/libro_el-trabajo-en-equipo.pdf

Ayillón, J. (2005). *Estilos de liderazgo y su relación con el clima organizacional en la Universidad Nacional del Callao* (tesis doctoral). Lima: U.I.G.V. Escuela de Posgrado.

Campbell, R., Shea, V., y Taylor, J. (1995). *Choosing top leaders: learning to do better*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/lia.4070150401>

Cannella, A. y Monroe, M. (1997). Contrasting perspectives on strategic leaders: towards a more realistic view of top managers. *Journal of Management*, <http://dx.doi.org/10.1177/014920639702300302>

Castro, A., Lupano, M., Benatuil, D. y Nader, M. (2007). *Teoría y evolución del liderazgo*. Editorial Paidós. México.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. 3ra ed. España: Mc Graw Hill.

Collins J. y Last B. (2001). *Goot to great*. 1ra ed. Harper Business. https://www.amazon.es/dp/185686863X/ref=rdr_ext_sb_pi_hist_1

Culligan, J. (1986). Edades del liderazgo. Parte I. <https://es.scribd.com/document/460429786/null-pdf>

D'Alessio, F. (2010). *Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica*. México: Prentice Hall.

Fernández, M. (1980). *Psicología del trabajo. La adaptación del hombre a su tarea*. Madrid: Index.

- Fishman, D. (2005). *El líder transformador I*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El Comercio. Lima- Perú.
- Francés, B. (2004). *Cómo trabajar en equipo, crear relaciones de calidad con jefes y compañeros*. Editorial Gestión 2000. España.
- Franklin, E. y Krieger M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación, México.
- Friedmann, R. (2004). *Gestión y organización de empresas en el siglo XXI*. RIL Editores, Chile.
- Gardner, H. (1999). *Las inteligencias múltiples*. 3ra reimpresión. Editorial Fondo de Cultura Económica, Colombia.
- Garrido M., Ugarte M. y Vodanovic, J. (2011). *Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública* (tesis de grado), Universidad de Santiago de Chile. http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2011/ec-garrido_t/html/
- Ghiselli, E. (1959). Traits differentiations management personnel. *Personnel psychology*, 12(4), 535-544.
- Griffin, R., Treviño M., y Arriola, M. (2011). *Gestión del liderazgo y procesos de influencia*.
- Handsombe, R. y Norman, P. (1993). *Liderazgo estratégico*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12va edición. Cengage Learning Editores, México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K. y Jonson, D. (1996). *Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional*. México: Prentice Hall. México.
- Hitt, M., Black, J. y Porter, L. (2006). *Administración*. Pearson educación. 9na edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Hodgetts S. y Altman R. (1981). *Comportamiento en las organizaciones*. Editorial, Interamericana. México.
- Huerta, J. y Rodríguez G. (2006). *Habilidades directivas*. Pearson, Prentice Hall.
- Jacques P. y Jacques J. (2007). *Cómo trabajar en equipo. Guía práctica*. Editorial Narcea. España.
- León S. (2011). *Nuevos enfoques para la gestión estratégica e innovación en las universidades*. Universidad Politécnica de Madrid. Madrid. España.

- Miranda, B. (2001). *Técnicas que facilitan el trabajo en equipo*. Editorial Laderas. El Salvador.
- Münch, L. (2011). *Liderazgo y dirección, el liderazgo del siglo XXI*. México: Trillas.
- Nanus, B. (1992). *Liderazgo visionario*. España: Granica.
- Ortiz O. (2006). *Pedagogía y docencia universitaria: hacia una didáctica de la educación superior*. 1ra edición. Editorial Ediberum
<https://www.researchgate.net/publication/315843894>
- Parker G. (2005). (Como) *Cómo recompensar eficazmente a un equipo de trabajo*. Editorial Diez Santos. España.
- Ponce R. (2008), *El Liderazgo y su relación con el Rendimiento Académico*, Tesis para optar el grado académico de Magister en educación mención en gestión curricular. Facultad de Educación y Humanidades. Universidad de Bio. Bio - Chile.http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2125/1/Ponce_Vidal_Ricardo.pdf
- Reynolds, J. (1995). *Liderazgo Estratégico*, editorial Panorama. México D.F.
- Stogdill, R. (1974). *Handbook of leadership: A survey of theory and practice*. New York: The Free Press.
- Temple, I. (2013). *Usted* S.A. Grupo editorial Norma. Lima- Perú.
- West, M. (2000). *El trabajo eficaz en equipo*. Editorial Paidós. España.
- Whetten D. y Cameron K. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas*. 8va edición. Pearson educación S.A. Prentice hall. México.

Sostenibilidad corporativa y COVID-19: evidencia en páginas web y redes sociales de empresas peruanas con experiencia en reporte de sostenibilidad¹

Dr. Julio Hernández Pajares²

Bach. Valeria Yagui Nishii³

1. Investigación realizada por profesores del Programa de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, basado en publicaciones en páginas web de empresas peruanas con reporte de sostenibilidad en la Global Reporting Initiative (GRI).
2. Universidad de Piura-Campus Lima, Perú. Correo electrónico: julio.hernandez@udep.edu.pe
3. Universidad de Piura-Campus Lima, Perú. Correo electrónico valeria.yagui.n@gmail.com

SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y COVID-19: EVIDENCIA EN PÁGINAS WEB Y REDES SOCIALES DE EMPRESAS PERUANAS CON EXPERIENCIA EN REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Dr. Julio Hernández Pajares y Bach. Valeria Yagui Nishii

Resumen

Los gobiernos y organizaciones han realizado distintas actividades para afrontar la crisis por la pandemia del COVID-19 en favor de los trabajadores, consumidores y sociedad en general, como prácticas de desarrollo sostenible. Las empresas peruanas también han participado activamente de estas actividades de desempeño de sostenibilidad, en colaboración con el gobierno y otras organizaciones no gubernamentales. Esta investigación exploratoria y de naturaleza cualitativa tiene como objetivo realizar un análisis de actividades de sostenibilidad corporativa con sus colaboradores, clientes, comunidad y sociedad, como respuesta al impacto de la pandemia del COVID-19 de empresas peruanas con experiencia en reporte de sostenibilidad. Para ello se realizó un análisis de contenidos de páginas web y redes sociales, entre los meses de marzo y agosto de 2020, de empresas peruanas con experiencia de publicación de reportes de sostenibilidad. Los resultados señalan un desempeño de sostenibilidad corporativa importante con la sociedad, en colaboración con el gobierno, en ayudas sociales a entidades de salud y poblaciones vulnerables. Por otro lado, el desempeño con colaboradores y clientes se divulga de menor forma, pero resulta importante en la ayuda a sus colaboradores y clientes en aspectos de seguridad, salud, sostenibilidad económica, con el fin de contribuir a mantener las operaciones comerciales de las empresas. En la mayoría de casos la respuesta tiene un enfoque reactivo de actuación de sostenibilidad y en otros casos proactivo de contribuir al desarrollo sostenible de los grupos de interés y la creación de valor compartido.

Palabras clave: COVID-19, grupos de interés, sostenibilidad corporativa, páginas web corporativas, redes sociales

CORPORATE SUSTAINABILITY AND COVID-19: EVIDENCE ON PERUVIAN COMPANIES' WEBSITES AND SOCIAL NETWORKS WITH EXPERIENCE IN SUSTAINABILITY REPORTING

Abstract

Governments and organizations have undertaken a variety of activities to address the COVID-19 pandemic crisis for workers, consumers and society at large as sustainable development practices. Peruvian companies have also actively participated in these sustainability performance activities in collaboration with the government and other non-governmental organizations. This exploratory and qualitative research aims to carry out an analysis of corporate sustainability activities with its collaborators, clients, community and society as a response to the impact of the COVID pandemic-19 Peruvian companies with experience in sustainability reporting. For this purpose, a content analysis of websites and social networks was carried out between the months of March and August 2020 of Peruvian companies with experience of publishing sustainability reports. The results indicate an important corporate sustainability performance with society in collaboration with the government in social aid to health entities and vulnerable populations. On the other hand, the performance with collaborators and clients is disclosed in less way, but it is important in helping its collaborators and clients in aspects of safety, health, economic sustainability in order to contribute to maintaining the business operations of companies. In most cases the response has a reactive approach to sustainability action and in other cases proactive to contribute to the sustainable development of interest groups and the creation of shared value.

Keywords: COVID-19, stakeholders, corporate sustainability, corporate website, social networking

Introducción

Es evidente el impacto negativo de la pandemia por el COVID-19 en las economías de los países, en el desempeño de las empresas, y en la situación laboral y de salud de las poblaciones. Numerosas actividades económicas se han afectado por disminución de la demanda, paralización de actividades, afectación de precios internacionales, tales como transporte aéreo, turismo y hotelería, servicios de alimentación y educación, producción petrolera e industria manufacturera que no es de primera necesidad, generando una disminución del PBI y recesión económica a nivel mundial (Fernández, 2020; Nicola et al., 2020). Esto representa una real crisis de la economía de consumo, que ha afectado las formas de producción y gestión de cadena de valor sostenibles globales, así como las perspectivas de transiciones de sostenibilidad en general (Sarkis et al., 2020).

Es un hecho que el COVID-19 ha puesto de manifiesto que los gobiernos y organizaciones, principalmente en países de economías emergentes, como el Perú, no estaban preparados para ofrecer a la sociedad condiciones óptimas de infraestructura médica para los que reciben los servicios y para los que los prestan; transporte público sostenible, acceso de agua a más necesitados, recursos para educación virtual inclusiva, políticas para mejorar la nutrición infantil y para promover estilos de vida y consumo saludables, son carencias que constituyen objetivos básicos de contribución al desarrollo sostenible en cualquier sociedad. En otras palabras, esta pandemia ha dejado al descubierto las desigualdades en la sociedad para accesos a atención médica, posibilidad de teletrabajo y condiciones tecnológicas para cerrar la brecha digital, así como la atención de desempleados (Hakovirta y Denuwara, 2020; Ventura et al., 2020).

En lo que respecta a las políticas de sostenibilidad corporativa de las empresas, las actuaciones han estado dirigidas a las ayudas sociales que vienen realizando con los miembros de la comunidad más vulnerables, como donaciones de productos, ayuda a hospitales, organizaciones no gubernamentales y gobierno locales que no sólo han comprendido estrategias de negocios y comerciales para su sostenibilidad económica (He y Harris, 2020).

Perú es uno de los países más impactados por la pandemia, según el portal de la Universidad Johns Hopkins al 6 de agosto de 2020, que informa de 447,624 casos y 20,228 fallecidos reportados, figurando entre los 10 países en el mundo con mayores casos informados¹. Esto ha generado estimaciones económicas como las de la CEPAL de las Naciones Unidas, que considera una proyección de una caída del 13% en el PIB de la economía peruana para el 2020 (Bárcena, 2020).

Las investigaciones no sólo deben cumplir una rigurosidad científica, sino que también deben tener una contribución práctica. En este contexto de la pandemia del COVID-19, resulta relevante aportar desde la academia estudios que promuevan acciones de un liderazgo responsable de autoridades, directivos de empresas y miembros de la sociedad civil, con el fin de afrontar mejor esta crisis de salud mundial, como señala Tsui (2019, 2020). Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la

¹Johns Hopkins University & Medicine. Coronavirus Resource Center.<https://coronavirus.jhu.edu/>

naturaleza de las actividades de sostenibilidad corporativa motivadas por la pandemia del COVID-19, por las empresas peruanas con experiencia en desempeño e información de sostenibilidad en sus páginas web y redes sociales, al mes de agosto de 2020.

Esta investigación comprende, además de esta introducción, una segunda sección, la cual presenta antecedentes teóricos sobre la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa en el contexto de la pandemia del COVID 19; la tercera parte explica el diseño de la investigación y la cuarta el análisis de los resultados, para finalmente presentar las conclusiones.

Antecedentes teóricos

Responsabilidad Social Empresarial y COVID-19

Uno de los impactos más importantes de la pandemia por el COVID-19 en las economías de los países, es la afectación de la situación financiera de las empresas y su repercusión en la situación laboral de sus colaboradores. A raíz de ello, las empresas han iniciado una profunda evaluación en las estrategias de sostenibilidad corporativa en sus cadenas de suministro, ofertas de productos y servicios, así como implementaciones de actuaciones laborales, seguridad en las empresas, ayuda social humanitaria y responsabilidad con sus clientes (Antwi, 2020; He y Harris, 2020). El reto al que se enfrentan las empresas ante la crisis del COVID-19 requiere conciliar resiliencia empresarial con la sostenibilidad corporativa, con el fin de mejorar la integridad empresarial en la gestión y comunicación con los grupos de interés (Fontrodona y Muller, 2020).

En este contexto, han cobrado vigencia las políticas que antes eran patrimonio exclusivo de algunas organizaciones no gubernamentales mundiales, de promover una producción más limpia y un consumo responsable que no impliquen agotamiento de recursos naturales y no renovables y que terminen impactando negativamente al medio ambiente y a la biodiversidad. En ese sentido, la pandemia ha generado una contribución indirecta al desarrollo sostenible, ya que se han reducido las emisiones al disminuir la producción a gran escala, el uso intensivo de transportes y el consumo de energía en las actividades empresariales. Esto ha incentivado el desarrollo de productores locales y el consumo de productos saludables y seguros (Cohen, 2020).

Revisión de la teoría de actuación social de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La teoría clásica sobre las estrategias de RSE señalan las categorías de respuesta a los grupos de interés que pueden ser reactivas, con una limitada participación de la alta dirección y su relación con la gestión e información de sostenibilidad; defensivas, cuando se considera una respuesta necesaria o por cumplimiento legal; acomodaticia, si requiere una participación parcial de la dirección para resolver aspectos importantes de gestión de sostenibilidad con participación parcial de los colaboradores e información interna; y finalmente, la proactiva con una participación plena de directivos en los aspectos claves de sostenibilidad, con una íntegra participación de los miembros de la organización y comunicación externa (Carroll, 1979; Wartick y Cochran, 1985; Henriques y Sadorsky, 1999).

Estudios también señalan una mejora de rendimiento y obtención de ventajas competitivas en el desempeño de sostenibilidad, permitiendo la creación de valor a la empresa y grupos de interés (Porter y Kramer, 2011; Waddock y Graves, 1997). Estas estrategias han sido consideradas para estudio de desempeño de RSE en el contexto de la coyuntura actual, encontrando que sólo algunas pocas empresas presentan un compromiso fuerte y proactivo con sus clientes y comunidad (He y Harris, 2020; Talbot y Ordoñez-Ponce, 2020).

Innovación y sostenibilidad corporativa

El impacto por el COVID-19 en las empresas y en las comunidades ha tenido respuestas rápidas de las organizaciones, como la implementación de protocolos de seguridad y salud con sus colaboradores, seguridad de los productos y servicios con sus clientes, e implementación de ayudas sociales en las comunidades afectadas. Sin embargo, estudios señalan que el cumplimiento regulatorio y la filantropía social no han sido suficientes y se necesita que las empresa desarrollen innovaciones rápidas responsables, como proteger la seguridad y promover actividades con los grupos de interés, así como su implementación, como por ejemplo, colaboraciones con material de bioseguridad, limpieza y equipos a centros de salud, entidades policiales de la comunidad, colaboración de hoteles con Ministerios de Salud en confinamiento de viajeros, innovación de negocios en venta de productos de primera necesidad o de protección de salud (Balarezo y Montiel, 2020; Montiel et al., 2020).

La innovación responsable frente a la coyuntura debe ir más allá de estrategias comerciales o de reducción de costos, se requieren respuestas estratégicas de corto y mediano plazo, con la limitación de recursos disponibles, pero principalmente se requiere de una innovación que lleve a una renovación estratégica en respuesta a la crisis para una sostenibilidad a largo plazo. Esto no sólo requiere estrategias en la atención y nuevas condiciones a los clientes o adecuar nuevas condiciones laborales, sino en una colaboración con otros grupos de interés, como comunidades, autoridades locales, gobierno, en temas de salud y educación bajo la coyuntura actual, por ejemplo (Gutiérrez et al., 2020; Montiel et al.; 2020; Wenzel et al., 2020).

Aguinis et al. (2020) señalan que en el contexto de la pandemia el éxito de las prácticas de sostenibilidad corporativa tendrá resultados positivos si los colaboradores perciben y reaccionan ante las políticas establecidas por la dirección de las empresas, y no sea algo externo a las empresas. La innovación implica aprovechar el conocimiento de otras empresas y compartir el propio, que permita generar más conocimiento no sólo en la gestión de producción y servicio con clientes y colaboradores, sino también con la comunidad y autoridades, en aspectos de bioseguridad, médicos y de educación (Chesbrough, 2020).

Información de sostenibilidad en páginas web y redes sociales

La comunicación de desempeño de sostenibilidad tradicionalmente se ha realizado por medio de reportes periódicos bajo distintos estándares, siendo el más representativo el de la Global Reporting Initiative (GRI). Sin embargo, las páginas web y redes sociales resultan herramientas alternativas que facilitan la divulgación a una mayor diversidad de grupos de interés e inversores sobre el desempeño de sostenibilidad con grupos de interés clave, como clientes, colaboradores y comunidades (Esrock y Leichty, 2000; Wanderley et al., 2008; Cortado y Chalmeta; 2016; Moure, 2019). La coyuntura de la pandemia también ha permitido que las organizaciones usen las páginas web y redes sociales para la comunicación con grupos de interés, principalmente en la difusión de información útil sobre prevención del COVID-19 (Chan et al., 2020; La et al., 2020). Asimismo, han sido una herramienta muy utilizada por los consumidores y ciudadanos en sus decisiones (Donthu y Gustafsson, 2020; He y Harris, 2020).

En base a los antecedentes revisados planteamos las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es la naturaleza de actividades de sostenibilidad corporativa con colaboradores comunicadas en las páginas web y redes sociales en el contexto de del COVID-19?
2. ¿Cuál es la naturaleza de actividades de sostenibilidad corporativa con clientes comunicadas en las páginas web y redes sociales en el contexto del COVID-19?
3. ¿Cuál es la naturaleza de actividades de sostenibilidad corporativa con comunidades, sociedad, autoridades, comunicadas en las páginas web y redes sociales en el contexto de del COVID-19?
4. ¿Existe relación entre el tipo de actividad empresarial y la comunicación de actividades de sostenibilidad corporativa en las páginas web y redes sociales en el contexto de del COVID-19?

Metodología

Esta investigación cualitativa es de naturaleza exploratoria, debido a que se trata de un tema de investigación reciente. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo de las prácticas de sostenibilidad corporativa relacionadas con el COVID-19, que las empresas peruanas estudiadas divulgaron en sus páginas web y redes sociales. Para esta investigación se aplicó la técnica de análisis de contenidos de páginas web entre el mes de marzo y agosto de 2020, de las prácticas de desempeño de sostenibilidad relacionados con colaboradores, sociedad y comunidades y clientes, para su posterior descripción.

Las empresas seleccionadas para el estudio fueron las 72 que publicaron sus reportes de sostenibilidad, de acuerdo a la Guía del GRI el año 2017, último periodo disponible en la base de datos del GRI. La publicación de reportes de sostenibilidad es uno de los criterios para evaluar el desempeño e información de sostenibilidad en los aspectos de desempeño con comunidad, colaboradores y clientes (Gamerschlag et al., 2011; Tapver, 2019). El análisis de contenido de las páginas web y redes sociales buscó analizar las actividades realizadas con los grupos de interés por el COVID-19.

Las variables a considerar para el estudio descriptivo basadas en los desempeños de los estándares GRI con colaboradores, clientes y comunidad (Abbas et al., 2002), estos desempeños serán analizados en los contenidos publicados en las páginas web y redes sociales (textos, videos, reportes) y su relación con el tipo de actividad empresarial, de acuerdo a la base de datos de la GRI. Estas variables son las siguientes:

- Actividades de desempeño de sostenibilidad relacionado con la seguridad y salud de los colaboradores, por el COVID-19.
- Actividades de desempeño de sostenibilidad relacionado con los clientes en seguridad de productos y servicios, por el COVID-19.
- Actividades de desempeño de sostenibilidad relacionado con ayudas sociales en la comunidad, sociedad y autoridades, por el COVID-19.
- Sector Empresarial.

Análisis de Resultados

La muestra de empresas del estudio se muestra en la Tabla 1, en la cual observamos que las industrias con experiencia de desempeño y reporte de sostenibilidad, según su historial en la base de datos de la GRI, corresponden a las de energía y minería, correspondientes a producción de energía eléctrica, gas y petróleo y minerales, con un importante impacto ambiental por su actividad productiva y social en las comunidades donde operan y tienen influencia. El sector financiero, el sector de servicios, de telefonía, logístico y consultoría también tiene un importante desempeño de sostenibilidad en aspectos laborales y sociales.

Tabla 1.

Muestra de empresa por sector

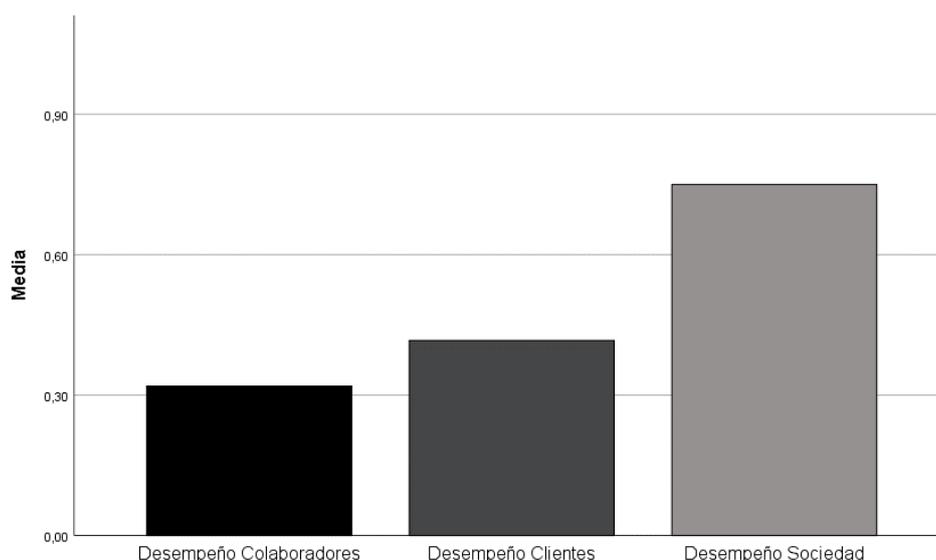
	Frecuencia	Porcentaje
Agroindustria	2	3%
Comercial	4	6%
Construcción	6	8%
Energía	12	17%
Financiera	10	14%
Industria	4	6%
Industria de Alimentos	7	10%
Minería	11	15%
Servicios	16	22%
Total	72	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de investigación

Respecto a las actividades de desempeño de sostenibilidad en respuesta al impacto de la pandemia del COVID-19 respecto a los grupos de interés, observamos en la Figura 1 que el mayor número de actividades informadas por las empresas corresponden a las actividades con la sociedad, comunidad y autoridades, luego con clientes y finalmente, con colaboradores, que presenta una menor información. Son muy pocas las empresas que informan actividades con proveedores.

Figura 1.

Frecuencia de actividades en respuesta a COVID-19



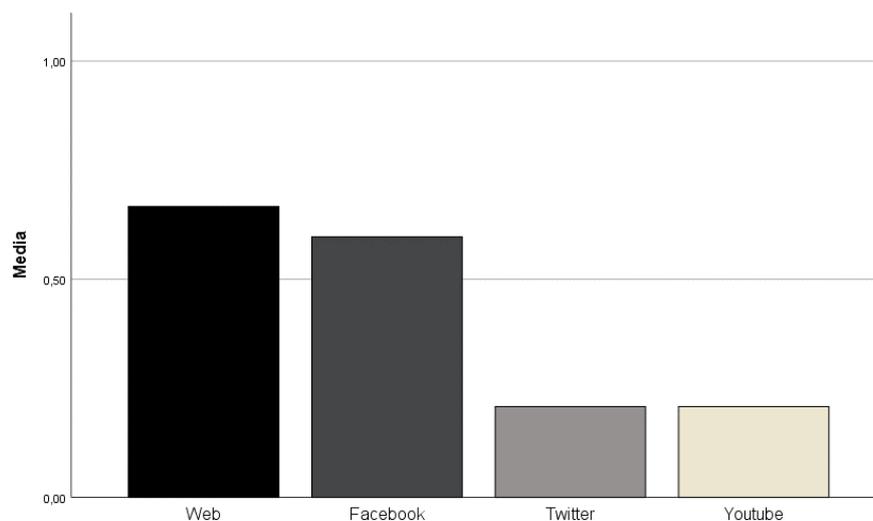
Nota. Elaboración propia con base en datos de investigación

Respecto a los medios de comunicación de actividades de sostenibilidad en respuesta a la pandemia del COVID-19, observamos en la Figura 2 la media de incidencia de aplicación de medios de información, siendo las más usadas las páginas web corporativas con links específicos sobre respuesta a COVID-19 y la red social Facebook, sobre todo para brindar información de actividades relacionados con clientes y comunidad.

Aunque las redes de Twitter y Youtube, se usaron menos para informar sobre las actividades, destacan los videos en Youtube para comunicar sobre el virus del COVID-19, medidas para evitar contagios y actuaciones en caso de enfermedad, medidas de seguridad y protección en casa y fuera de ella a ciudadanos (Chan et al., 2020; Donthu y Gustafsson, 2020; La et al., 2020).

Figura 2.

Frecuencia de medios de redes utilizados en respuesta a COVID-19



Nota. Elaboración propia con base en datos de investigación

Actividades con colaboradores

A pesar de que las actividades de sostenibilidad con colaboradores no son de las que se presentan en mayor medida, y sólo un 30% de las empresas la informan (ver Figura 1), son importantes las actividades de protección y facilidad de trabajo y medidas de protección de salud (He y Harris, 2020; Sarkis et al., 2020). Destacan las siguientes actividades:

- Protocolos de trabajo remoto y distante al inicio de la pandemia y medidas de aislamiento y cuarentena por disposiciones gubernamentales.
- Protocolos y capacitaciones para prevención, protección y bioseguridad de trabajadores en centro de trabajo, como oficinas y plantas, luego de reanudación de actividades de acuerdo a medidas del Ministerio de Salud y de acuerdo a indicaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Medidas para proporcionar transporte a trabajadores a los centros de trabajo y entrega de asignaciones por movilidad.
- Asistencia psicológica a personal durante la pandemia.

Actividades realizadas por empresas de determinados sectores:

- Exámenes médicos a personal, toma de pruebas rápidas y moleculares y medidas de aislamiento en casos positivos (en caso de campamentos mineros y de agroindustria).
- Ayudas financieras para afrontar problemas económicos durante la pandemia (actividad realizada por entidades financieras).
- Planes para mejorar la capacidad de innovación y mejorar la motivación del personal en el trabajo, época de pandemia (actividad realizada por empresas de energía).

Respecto a la primera pregunta, como observamos en las actividades descritas, las actividades de sostenibilidad con colaboradores que en mayor medida son realizadas por las empresas, corresponden a medidas de prevención y atención médica y seguridad en el trabajo (Antwi, 2020; Chesbrough, 2020; He y Harris, 2020), aspectos que corresponden a seguimiento de normas del gobierno, como las emitidas por el Ministerio de Salud, que corresponden a respuestas del tipo reactivas y defensivas cuando se considera una respuesta necesaria o por cumplimiento legal y poco proactivas (Carroll, 1979; Wartick y Cochran, 1985). Destaca sólo una actividad de responsabilidad social proactiva que corresponde a mejorar la innovación y motivación del personal en época de pandemia.

Actividades con clientes

Respecto a la segunda pregunta de investigación sobre las actividades de desempeño con clientes, estas han correspondido principalmente a empresas del sector de industria y comercialización de productos de alimentos y servicios, que en época de confinamiento por la pandemia han mantenido sus actividades y relaciones con clientes. Las empresas financieras, seguros y fondos de pensiones también desarrollaron actividades con sus clientes, tales como información y comunicación para prestación de servicios, dando facilidades a sus consumidores afectados económicamente por la crisis del COVID-19. Las empresas de servicios públicos, como energía, agua telefonía, cable, así como empresas de consultoría, también desempeñaron actividades con sus clientes. Todas ellas con una relación más cercana con sus consumidores.

Para empresas de industria y comercialización de productos de alimentación y consumo masivo, destacan las siguientes actividades:

- Medidas para facilitar la distribución a clientes distribuidores y consumidores, según demanda por coyuntura de la pandemia.
- Horarios de atención a clientes en época de cuarentena y estado de emergencia.
- Protocolos sanitarios y de seguridad de atención a clientes en empresas y tiendas.
- Facilidades de venta virtuales, entrega de equipos informáticos y entregas a domicilio (*delivery*) en periodo de cuarentena por pandemia.
- Oferta de bienes útiles en época de pandemia, mobiliario para trabajo en casa, artículos de higiene y limpieza.
- Otorgar facilidades de financiamiento a clientes distribuidores para ayuda a distribuidores para mejorar su liquidez y mantener el negocio.
- Informar y capacitar a distribuidores y mayoristas en protocolos de seguridad e higiene para atención a consumidores y otorgando artículos de protección sanitaria.
- Capacitaciones a clientes en gestión de costos, digitalización de negocios, para atención a clientes.

Para las empresas financieras, seguros y fondos de pensiones:

- Facilidades de pago de financiamientos a clientes (reprogramación, periodos de gracia), incluyendo PYMEs.
- Facilidades financieras de pago de pólizas de seguro.
- Facilidades para que los clientes puedan realizar sus operaciones de forma virtual y dar prestaciones de servicios, uso de productos *on line* desde casa a consumidores (asesorías digitales).
- Las empresas de seguros han proporcionado información para prevención, protección y actuaciones por afecciones por el COVID-19. Asimismo, han brindado facilidades a asegurados por cobertura de atención médica por COVID-19.
- Información sobre planes de financiamiento, otorgamiento de bonos y otras subvenciones del gobierno.

Para empresas de servicios:

- Facilidades en pago de servicios públicos.
- Asesoría y opción de reclamos por vía virtual.
- Las empresas de consultoría y educativas han ofrecido clases virtuales (*webinars*) en temas profesionales, y de gestión para que los negocios puedan afrontar la crisis económica de la pandemia y actualizarse en la normativa emitida por el gobierno.
- La empresa de servicio de aeropuertos ha ofrecido información sobre protocolos de seguridad y sanitarios para viajes.

Cómo observamos, las actividades de responsabilidad social y sostenibilidad relacionadas con clientes han tenido un enfoque instrumental de grupos de interés, es decir, la información sobre gestión con clientes en periodo de pandemia ha ayudado a el cuidado de salud de los consumidores, pero también ha permitido ayudas financieras de atención a los clientes y de negocio para mantener la relación con los consumidores y asegurar los ingresos. Los casos en los que se busca exclusivamente mantener los ingresos de los clientes, corresponden a una respuesta acomodaticia, y los otros casos,

como capacitar a los clientes (pequeños negocios, distribuidores) para que mejoren su gestión de atención virtual, mantenimiento de emprendimientos en el periodo actual y post pandemia y asegurar su satisfacción, fidelidad y competitividad, corresponden a una respuesta estratégica hacia los grupos de interés (Henriques y Sadorsky, 1999; Porter y Kramer, 2011; Wartick y Cochran, 1985).

Actividades con la sociedad

Para responder la tercera pregunta de investigación, analizaremos las actividades de desempeño social de sostenibilidad de las empresas en respuesta a los impactos del COVID-19 que, en mayor parte, presentan su información en páginas web y redes sociales (ver Figuras 1 y 2); algunas corresponden a actividades con fines filantrópicos y otras como una respuesta innovadora frente a la pandemia del COVID-19 con sus grupos de interés (He y Harris, 2020; Gutiérrez et al., 2020; Montiel et al., 2020, Wenzel et al., 2020).

Las principales actividades de desempeño social son las siguientes:

- Donaciones a autoridades locales (en el caso de empresas regionales como mineras, industriales, agroindustriales) y al gobierno central, mediante asociaciones empresariales y no gubernamentales, de pruebas de detección de COVID-19, equipos de protección y seguridad, de higiene a poblaciones, hospitales, centros médicos, policía, bomberos, fuerzas armadas, Cruz Roja, centros de atención a poblaciones vulnerables.
- Donación de equipos médicos, como respiradores, ventiladores mecánicos, balones y plantas de oxígeno y camas, a centros de salud: locales, regionales y la seguridad social para atención a afectados por el COVID-19.
- Labores de desinfección de lugares públicos de poblaciones aledañas, mercados, comisarias.
- Donación de alimentos y agua a poblaciones vulnerables afectados por la pandemia del COVID-19.

- Participación en campañas por medios de comunicación públicos con asociaciones civiles, en redes sociales de la empresa, para conocer, prevenir, actuar y protegerse frente al COVID-19.
- Donación de herramientas, plataformas de aprendizaje virtual, radio, para educación virtual de escolares de colegios públicos.
- Formación y apoyo económicos en emprendimientos de pobladores aledaños a las empresas regionales, proveedores (contratistas de empresas mineras) con el fin de ayudar en su situación económica.

Como se observa en la relación de actividades descritas, el enfoque de sostenibilidad corporativa tiene una característica reactiva y filantrópica por iniciativa propia o mediante de apoyo a instituciones públicas en los aspectos de prevención y de atención de salud por la pandemia (Chesbrough, 2020; He y Harris, 2020; Talbot y Ordoñez-Ponce, 2020). Sin embargo, se observa en algunos casos actividades de innovaciones rápidas, como son la participación en emprendimientos de poblaciones locales o apoyo en el desarrollo de la educación pública local y contribución de infraestructura médica, que se encontraron en algunos casos (Balarezo y Montiel, 2020; Montiel et al., 2020).

Actividad empresarial y comunicación de actividades de sostenibilidad

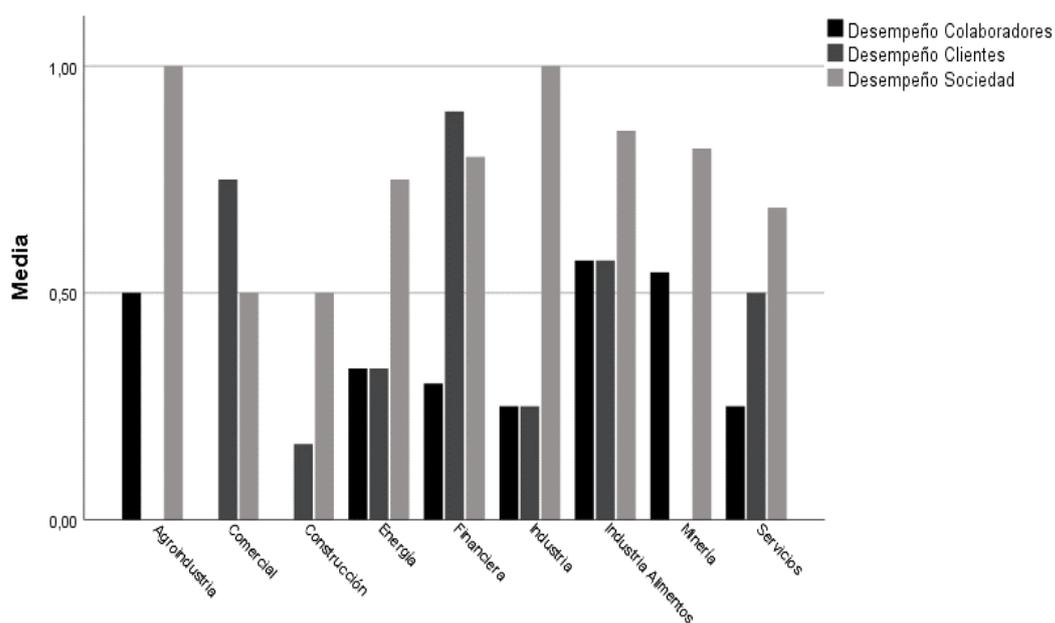
Para responder la cuarta pregunta de investigación, la Figura 3 muestra que las industrias que tienen una importante incidencia en las actividades de sostenibilidad informadas, son las empresas de energía, financieras, industria, producción de alimentos y servicios, las que presentan actividades tanto con los colaboradores, clientes y sociedad, destacando las empresas de producción de alimentos, industria, energía y servicios en actividades de seguridad de sus trabajadores, información sobre productos, servicios y atención a clientes en periodo de cuarentena por el COVID-19, y labor social con la comunidad, autoridades y centros de atención de salud con equipos y equipos de protección (Gutiérrez et al., 2020; Montiel et al., 2020; Wenzel et al., 2020).

Otras industrias con un importante desempeño e información con clientes en periodo de pandemia, han sido las empresas comerciales y financieras. Las empresas comerciales proporcionaron información a sus consumidores para las facilidades de

compra a distancia por medios digitales. De igual forma, las empresas financieras (bancos, empresas de seguros y fondos de pensiones) facilitaron la atención virtual a sus clientes y proporcionaron facilidades en el pago de sus obligaciones por los servicios y préstamos.

Figura 3.

Frecuencia de actividades en respuesta a COVID-19



Nota. Elaboración propia con base en datos de investigación

Industrias con un importante desempeño e información con clientes en periodo de pandemia han sido las empresas comerciales y financieras. Las empresas comerciales proporcionaron información a sus consumidores para las facilidades de compra a distancia por medios digitales. De igual forma las empresas financieras (bancos, empresas de seguros y fondos de pensiones) facilitaron la atención virtual a sus clientes y proporcionaron facilidades en el pago de sus obligaciones por los servicios y préstamos.

Aunque todos los sectores han realizado una importante labor en ayuda social durante la pandemia, destacan la actividad agroindustrial, industria de alimentos, industrial y de minería, mediante donaciones de artículos de seguridad, alimentos a población vulnerable de la comunidad, equipos de seguridad y médicos a autoridades y

centros hospitalarios. Por lo señalado, el sector y actividad industrial es determinante en el tipo de desempeño e información de sostenibilidad como respuesta al COVID-19.

Conclusiones

Este estudio buscó contribuir a la investigación sobre las actividades de sostenibilidad corporativa que las empresas peruanas han realizado en respuesta a la pandemia del COVID-19 en las páginas web y redes sociales por el periodo de la pandemia al mes de agosto de 2020.

Se encontró evidencia sobre actuaciones responsables y de contribución al desarrollo sostenible en temas de salud, economía y educación de grupos de interés, como trabajadores, consumidores, comunidades y sociedad en general. Sin embargo, en algunos casos se observó una falta de proactividad y real compromiso de responsabilidad social y ética de las empresas con los grupos de interés en el contexto de la coyuntura y en el periodo post COVID-19. Debe reconocerse un enfoque proactivo en algunas prácticas con objetivos clave para el aumento de la demanda con la promoción de consumos responsables de bienes y servicios indispensables que no pongan en riesgo la salud de los consumidores; la gestión responsable con los colaboradores de las empresas; colaboraciones con autoridades en temas de salud y protección de las comunidades, así como la divulgación de información de sostenibilidad pertinente a dichos grupos de interés (He y Harris, 2020).

Consideramos que el reto más importante que tendrán las empresas en el periodo post COVID-19 será proponer estrategias innovadoras de corto y largo plazo. Por un lado, deberán proponer estrategias que permitan asumir mayores costos por los cambios en las condiciones de la cadena de suministro internacional y local; por otro lado, deberán proponer estrategias que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad de los insumos o productos provenientes de sus proveedores, seguridad y salubridad en los procesos de producción, distribución y prestación de servicio a otras empresas o consumidores. Pero, sobre todo, plantear actuaciones para el cuidado de la salud y seguridad laboral de los colaboradores, como adecuadas coberturas de salud y de transporte público seguro. Asimismo, deberán formular respuestas proactivas en la comunidad para ayudar a las autoridades y ciudadanos (Hakovirta y Denuwara, 2020; Sarkis et al., 2020; Montiel et al., 2020).

Las entidades públicas y privadas deberán realizar esfuerzos para construir economías post COVID-19 más resilientes y sostenibles que puedan afrontar los desafíos

globales como pandemias, cambios climáticos y otros fenómenos donde los principales objetivos son la salud, seguridad laboral y la sostenibilidad económica de las organizaciones, que deben ser motivo de investigación futura de información proveniente de distintos medios de comunicación corporativos, con incidencia en la efectividad de redes sociales.

Referencias Bibliográficas

- Abbas, A., Ilham, M., Triani, N., Arizah, A., y Rayyani, W. O. (2020). The Involvement of Firms in Helping Fight the Pandemic of COVID-19: Evidence from Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 72-76.
- Aguinis, H., Villamor, I., y Gabriel, K. P. (2020). Understanding employee responses to COVID-19: a behavioral corporate social responsibility perspective. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-06-2020-1053>
- Antwi, H. A. (2020). *Beyond COVID-19 Pandemic: a systematic review of the role of global health in the evolution and practice of corporate social responsibility*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-40212/v1>
- Balarezo R., y Montiel I. (2020). *Covid-19: Un llamado a la acción a las empresas peruanas*. 10.13140/RG.2.2.34667.77600
- Bárcena, A. (2020). *Enfrentar los efectos cada vez mayores del COVID-19 para una reactivación con igualdad: nuevas proyecciones 15 de julio de 2020*. Secretaria Ejecutiva Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas. https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final_200714_version_revisada_ab-ppt_informe_covid_5_15_julio.pdf
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), 497-505.
- Chesbrough, H. (2020). To recover faster from Covid-19, open up: Managerial implications from an open innovation perspective. *Industrial Marketing Management*. 88, 410-413.
- Cohen, M. (2020). Does the COVID-19 outbreak mark the onset of a sustainable consumption transition? *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 16(1), 1-3.
- Chan, A. K. M., Nickson, C. P., Rudolph, J. W., Lee, A., y Joynt, G. M. (2020). Social media for rapid knowledge dissemination: early experience from the COVID-19 pandemic. *Anaesthesia*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7228334/>
- Cortado, F. J., y Chalmeta, R. (2016). Use of social networks as a CSR communication tool. *Cogent business & management*, 3(1), 1187783.

- Donthu, N., y Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117, 284.
- Esrock, S. L., y Leichty, G. B. (2000). Organization of corporate web pages: Publics and functions. *Public Relations Review*, 26(3), 327-344.
- Fernandes, N. (2020). Economic Effects of Coronavirus Outbreak (COVID-19) on the World Economy. <https://ssrn.com/abstract=3557504>
- Fontrodona, J., y Muller, P. (2020). Reforzar la integridad empresarial ante la crisis del Covid-19. IESE Business School-University of Navarra. <https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0333.pdf>
- Gamerschlag, R., Möller, K., y Verbeeten, F. (2011). Determinants of voluntary CSR disclosure: empirical evidence from Germany. *Review of Managerial Science*, 5(2-3), 233-262.
- Gutiérrez, L., Castillo, A. y Montiel, I. (2020). Companies vs Coronavirus: A Call for Rapid Responsible Innovation. Covid-19 Insights from Business Sustainability Scholars. Organizations & Natural Environment, *Academy of Management*. <https://one.aom.org/covid-19-insights-from-business-sustainability-scholars>
- Henriques, I., y Sadorsky, P. (1999). The relationship between environmental commitment and managerial perceptions of stakeholder importance. *Academy of management Journal*, 42(1), 87-99.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., y Aghaf, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International journal of surgery*, 78, 185-193.
- Hakovirta, M. y Denuwara, N. (2020). How COVID-19 redefines the concept of sustainability. *Sustainability*, 12, 3727.
- He, H., y Harris, L. C. (2020). The Impact of Covid-19 Pandemic on Corporate Social Responsibility and Marketing Philosophy *Journal of Business Research*, 116, 176-182.
- La, V. P., Pham, T. H., Ho, M. T., Nguyen, M. H., P Nguyen, K. L., Vuong, T. T., ... y Vuong, Q. H. (2020). Policy response, social media and science journalism for the sustainability of the public health system amid the COVID-19 outbreak: The Vietnam lessons. *Sustainability*, 12(7), 2931.
- Montiel, I.; Gutiérrez, L. y Castillo, A. (2020). Rapid Responsible Innovation in Times of Corona: Three Months Later. *Business & Society COVID-19 Insights*. <http://businessandsociety.org/2020/06/05/rapid-responsible-innovation/>
- Moure, R. C. (2019). CSR communication in Spanish quoted firms. *European Research on Management and Business Economics*, 25(2), 93-98.

- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value. How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review*, January-February, 1-11, 62-77.
- Sarkis J, Cohen M., Dewick P., y Schröder P. (2020). A brave new world: Lessons from the COVID-19 pandemic for transitioning to sustainable supply and production. *Resources, Conservation and Recycling*, 159, 104894.
- Talbot, D., y Ordonez-Ponce, E. (2020). Canadian banks' responses to COVID-19: a strategic positioning analysis. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 1-8. <https://doi.org/10.1080/20430795.2020.1771982>
- Tapver, T. (2019). CSR reporting in banks: does the composition of the board of directors matter? *Quantitative Finance and Economics*, 3(2), 286-314.
- Tsui, A. S. (2019). Guidepost: Responsible research and responsible leadership studies. *Academy of Management Discoveries*. <https://doi.org/10.5465/amd.2019.0244>
- Tsui, A.S. (2020). *COVID-19 crisis: A call for responsible leadership research*. EFMD Global Network. <https://blog.efmdglobal.org/2020/05/04/covid-19-crisis-a-call-for-responsible-leadership-research/>
- Ventura, D., Ribeiro, H., Giulio, G., Jaime, P., Nunes, J., Bógus, C., Ferreira, J., y Waldman, E. (2020). Challenges of the COVID-19 pandemic: for a Brazilian research agenda in global health and sustainability. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4).1-5.
- Waddock, S.E. y Graves, S.B. (1997). The Corporate Social Performance-Financial Performance Link. *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319.
- Wanderley, L. S., Lucian, R., Farache, F., y de Sousa Filho, J. M. (2008). CSR information disclosure on the web: a context-based approach analysing the influence of country of origin and industry sector. *Journal of Business Ethics*, 82(2), 369-378.
- Wartick, S. L. y P. L. Cochran (1985). The Evolution of the Corporate Social Performance Model, *Academy of Management Review*10(4), 758-769.
- Wenzel, M., Stanske, S., y Lieberman, M. B. (2020). Strategic responses to crisis. *Strategic Management Journal*, 41, V7–V18. <https://doi.org/10.1002/smj.3161>

La satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* y su impacto en la imagen del servicio turístico

Gloria Martínez Martín¹

Edgar Martínez Torres²

Gloria Ramírez Elías³

Marlene Martín Torres⁴

1. Doctora en Ciencias Administrativas. Tecnologías de la Información y Comunicación. Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital. C.P. 42325. Correo electrónico: gmartinez@utvm.edu.mx
2. Doctor en Ciencias Administrativas. Instituto de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. C.P. 42185. Correo electrónico: edgarm@uaeh.edu.mx
3. Doctora en Ciencias Administrativas. Facultad de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma de Tlaxcala. C.P. 90000. Correo electrónico: gloria.ramireze@uatx.mx
4. Maestra en Administración de Organizaciones. Administración, área Formulación y evaluación de proyectos. Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital. C.P. 42325. Correo electrónico: mmartin@utvm.edu.mx

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL *BALANCED SCORECARD* Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN DEL SERVICIO TURÍSTICO

Gloria Martínez Martín; Edgar Martínez Torres; Gloria Ramírez Elías,
y Marlene Martín Torres

Resumen

El presente capítulo expone la metodología para la contrastación de hipótesis de trabajo: “Los determinantes de satisfacción laboral y clima organizacional del *Balanced Scorecard*, impactan significativamente en la imagen percibida por los empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos del Estado de Hidalgo”. Se empleó una encuesta para someter a prueba la hipótesis de trabajo, de la que se generaron cinco Hipótesis alternativas; se detalla el enfoque mixto, ya que permite las estructuras originales del enfoque cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional. Además, el diseño de la investigación es no experimental, puesto que no se manipulan las variables, y transversal, ya que la recopilación de información es en un momento único, finalizando con el método de muestreo probabilístico donde se realizó un muestreo aleatorio simple y los respectivos resultados de la presente investigación aplicada. El universo para la investigación fue de 14 servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo, con un total de 243 empleados, de los que 139 son mujeres y 104 son hombres.

Palabras Clave: clima organizacional, imagen organizacional, metodología, satisfacción laboral, turismo

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE BALANCED SCORECARD AND ITS IMPACT ON THE IMAGE OF THE TOURISM SERVICE

Abstract

This chapter presents the methodology for testing working hypotheses: “The determinants of job satisfaction and organizational climate of the balanced scorecard significantly impact the image perceived by employees of the tourist service of spas or water parks in the State of Hidalgo” a survey was used to test the working hypothesis, from which five alternative hypotheses were generated, the mixed approach is detailed, since it allows the original structures of the qualitative and quantitative approach, with a descriptive and correlational scope. Also, the research design is non-experimental, since the variables are not manipulated and transversal since the collection of information is in a single moment, ending with the probabilistic sampling method where a simple random sampling was carried out and the respective results of the present applied research. The universe for the research was 14 tourist services of spas or water parks in the Ixmiquilpan -Tasquillo area with a total of 243 employees, where 139 are women and 104 are men.

Key words: organizational climate, organizational image, methodology, work satisfaction, tourism.

Introducción

La planeación estratégica señala Delgado (2015) se ha utilizado en las últimas décadas como una herramienta esencial para las organizaciones que desean anticiparse a sus competidores en el mercado. Los directivos, no sólo deben tener grandes capacidades de liderazgo, sino también, una visión clara que les permita anticiparse a los cambios.

En el entorno actual, Cuesta (2005) señala que las organizaciones ponen especial atención en la gestión del factor humano, ya que se ha convertido en una ventaja competitiva, el cual es considerado como un factor crítico para el éxito, por lo que la gestión de las personas con un enfoque estratégico, como proceso decisivo en la gestión empresarial, se ha convertido en una demanda del entorno. De acuerdo con lo anterior,

es importante contar con herramientas de planeación estratégica que permitan contar con información en tiempo real y que retroalimente a la toma de decisiones. Tal es el caso del *balanced scorecard*, o cuadro de mando integral.

El *Balanced Scorecard* es conocido como una herramienta de planeación estratégica que permite alinear los indicadores de la gestión del capital humano con la estrategia de la empresa, sincronizarlos con el resto de los factores que influyen en la organización y trasladar el plan estratégico a la acción; por lo anterior, se decide trabajar el presente proyecto con este enfoque, el cual está respaldado por diversos estudios, como los realizados por Kaplan y Norton (2001), donde el *Balanced Scorecard* se identifica como herramienta que combina indicadores financieros y no financieros, permitiendo adelantar tendencias y realizar una planeación estratégica proactiva, generando valor a la organización y contribuyendo a mejorar la imagen organizacional de las empresas turísticas.

La planeación estratégica se ha utilizado en las últimas décadas como una herramienta esencial para las organizaciones con visión y que desean anticiparse a sus competidores en el mercado; los gerentes, no sólo deben tener grandes capacidades de liderazgo, sino también, una visión clara que les permita anticiparse a los cambios (Delgado, 2015).

Debido a los cambios aludidos, como lo indica Santandreu (2006), los modelos que constituyen los sistemas de control de gestión tradicionales, presentan en la actualidad algunas limitaciones, debidas al elevado nivel de incertidumbre sobre el futuro. Entre esas limitaciones cabe resaltar:

1. Las decisiones empresariales se fundamentan exclusivamente en indicadores financieros.
2. Se centran en una visión del corto plazo, enfocada en resultados financieros, reduciendo el control de gestión a un simple control presupuestario.
3. No promueven el proceso de motivación individual ni la identificación de su personal con la empresa.
4. No contemplan la estrategia de la organización.

5. Investigaciones como las de Gunn y Williams (2007); Atkinson (2006) mencionan que diversas herramientas estratégicas se han desarrollado para apoyar a los dirigentes en la formulación, ejecución y control de la estrategia, sin embargo, en opinión de Carrión (2007), actualmente, el *Balanced Scorecard* es una de las herramientas de gestión más conocidas.

Kaplan y Norton (1997) citados por Niven (2003), consideran que sólo el 20% de las organizaciones pueden ejecutar su estrategia, debido a que existen diferentes situaciones que se pueden presentar al momento de la implementación real de la estrategia.

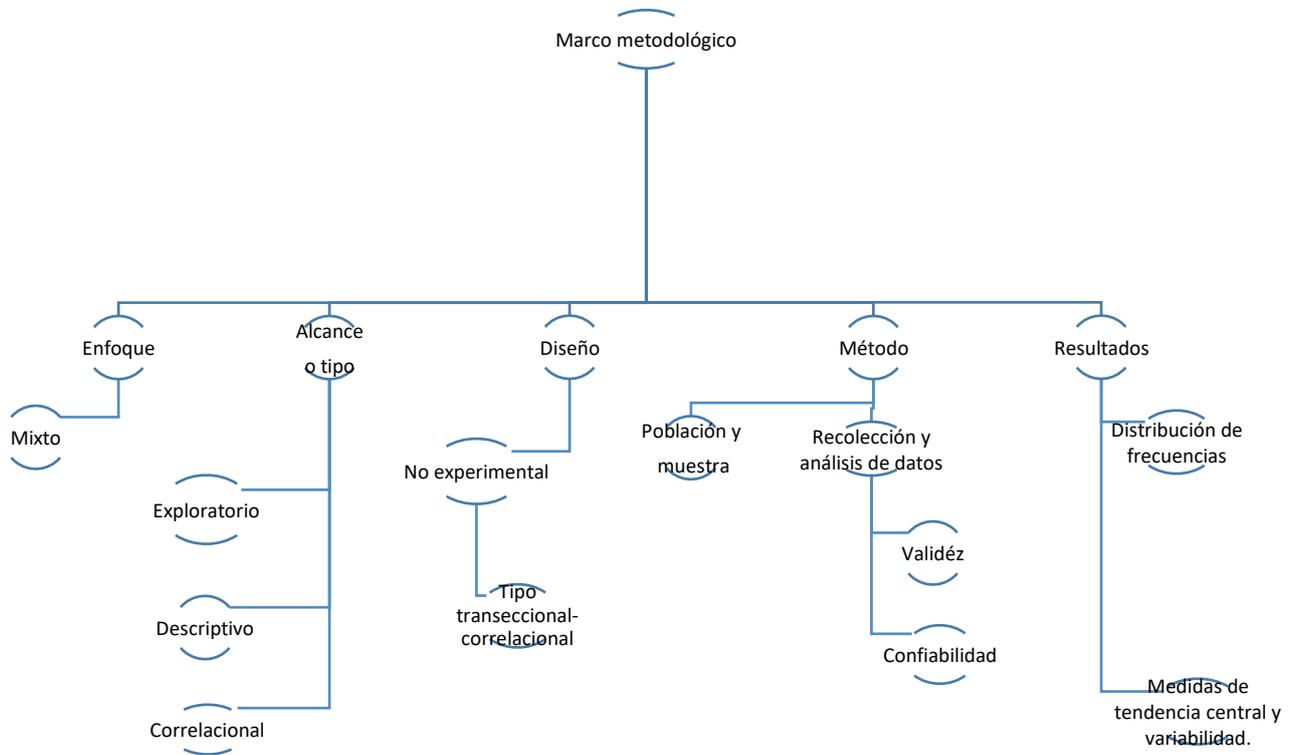
Con la finalidad de identificar la problemática en los servicios turísticos, se llevó a cabo un acercamiento con los representantes de los catorce servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos, para realizar el diagnóstico de la situación; se adaptó el instrumento desarrollado por Paredes, Hernández y Hernández (2017) al contexto de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos; ver anexo 2: Instrumento para diagnóstico, de acuerdo a la metodología de Kaplan y Norton (1997) y de Niven (2003), se identificó que existe coincidencia con la problemática que presentan las catorce organizaciones del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos de la zona turística Ixmiquilpan-Tasquillo: Se identificó que escasamente el 8% de los empleados conocen la visión y el plan estratégico para desarrollar sus actividades laborales para el cumplimiento de los objetivos. Sólo el 31% de los gerentes tienen incentivos para el cumplimiento de los objetivos. Hasta el 85% de los gerentes no realiza más de una reunión mensual para revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y sólo el 64% de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos no vinculan el presupuesto asignado a las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos. Lo anterior, coincide con las investigaciones realizadas por (Kaplan y Norton, 1997 y Niven 2003).

Para contar con una guía que permitió el desarrollo del proyecto, la pregunta de investigación es: ¿En qué medida los determinantes de satisfacción laboral y clima organizacional del *Balanced Scorecard* impactan significativamente en la imagen del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos del Estado de Hidalgo?, para lo cual se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta que permitió someter a prueba las hipótesis planteadas. Como se muestra en la figura uno, en el presente

apartado se detalla el enfoque, alcance o tipo y diseño de la investigación, finalizando con el método y los respectivos resultados de la presente investigación aplicada.

Figura 1

Elementos del marco metodológico



Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, Fundamentado en Hernández (2014).

Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, que, de acuerdo con Hernández, (2014), permite la integración sistemática de ambos enfoques, para estudiar un fenómeno, respetando sus estructuras originales, admite integrar esos datos y discutirlos de manera conjunta, con el fin de realizar inferencias conjuntas y lograr mayor entendimiento del fenómeno.

Adquiere el enfoque cualitativo, al momento en que se llevó a cabo la fase exploratoria, al realizar la entrevista personal y la observación estructurada teniendo un acercamiento con los representantes de los catorce servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos.

De acuerdo con el enfoque cuantitativo, se midieron las variables del presente proyecto, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos, que en opinión de Chasteauneuf (2009) citado en Hernández (2014) la encuesta permite obtener información a través de un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. Se implementó la estadística descriptiva para el análisis de datos, la comprobación de hipótesis se llevó a cabo mediante el Coeficiente de correlación de *Pearson*, así como el análisis de varianza unidireccional o de un factor (*ANOVA one way*). En lo que respecta al análisis de datos y la comprobación de hipótesis, se realizó el procesamiento de datos en el software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences*, SPSS.

Alcance o tipo de investigación

El presente proyecto se inició con un estudio exploratorio, que según Hernández (2014), ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa en un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. De acuerdo con lo anterior, se inició con la exploración sobre investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral, clima e imagen organizacional; también, se pudo diagnosticar por conducto de los representantes de balnearios o parques acuáticos del Estado de Hidalgo, la situación sobre la planeación estratégica de los servicios turísticos; a través de una entrevista personal y la observación estructurada.

Posteriormente se realizó un estudio descriptivo, con el que, de acuerdo con Hernández (2014), se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se

someta a un análisis. Para este estudio se llevó a cabo la estadística descriptiva, así como el análisis de medidas de tendencia central.

Finalmente, se realizó un estudio correlacional, cuya finalidad, según Hernández (2014), es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Por lo anterior, se analizaron las relaciones que existen entre la variable dependiente imagen organizacional y las independientes satisfacción laboral y clima organizacional, en una muestra de 123 empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de Ixmiquilpan-Tasquillo, del Estado de Hidalgo.

Diseño de la investigación

El presente trabajo tiene un diseño no experimental transeccional correlacional, porque no se manipularon deliberadamente la variables, que de acuerdo con Kerlinger y Lee (2002), no experimental, porque esta investigación se define como empírica y sistemática en la cual el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, Mertens (2005) indica que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, donde (Hernández, 2014), menciona que consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. En el presente estudio no se manipulan en ningún momento las variables de satisfacción laboral, clima e imagen organizacional.

La presente investigación con diseño no experimental es de tipo transaccional (transversal) correlacional, de acuerdo con las aportaciones de Hernández, et al (2004) y de Hernández (2014), estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales), es decir, es aquel que recopila datos en un momento único, debido a que se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien, cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo y describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Lo

anterior, debido a que se compiló información a través de la aplicación de una encuesta a los empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, permitiendo analizar la correlación que existe entre las variables independientes satisfacción laboral e imagen con la dependiente clima organizacional.

Método

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, en el marco del cual se realizó un muestreo aleatorio simple, debido a que permite obtener una muestra probabilística a través de un subgrupo de población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, donde se consideró la variable independiente Satisfacción Laboral, para medirla; fue utilizado el instrumento S20/23 de Meliá y Peiró (1989); la variable independiente Clima Organizacional mediante el instrumento de Peiró y Prieto (1997), citados por Gómez y Vicario (2008); y la variable dependiente Imagen Organizacional, a partir de los cuestionarios de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980). Se consideró el constructo adaptado a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017).

Se definió como objeto de investigación la satisfacción laboral, el clima y la imagen organizacional en empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos del Estado de Hidalgo, bajo un enfoque del *Balanced Scorecard*. La presente investigación se desarrolló en el servicio turístico de balnearios o parques acuáticos el Estado de Hidalgo dentro del campo de las ciencias sociales y administrativas, a partir de la cual, se identificó la importancia de estudiar el comportamiento organizacional mediante los determinantes de la satisfacción laboral, clima e imagen organizacional en un contexto de la planeación estratégica con un enfoque del *Balanced Scorecard*, considerando como unidades de análisis a los empleados. El universo para la investigación fue de 14 servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo con una población de 243 empleados, donde 139 son mujeres y 104 son hombres.

Muestra

A continuación, se presenta en la tabla 1, la obtención de la muestra total que se realiza para la presente investigación.

Tabla 1

Tamaño de la muestra de empleados y balnearios o parques acuáticos.

Simbología	Descripción	Valor
Z	Nivel de confianza	94%
P	Posibilidad de ser elegido	50%
q	Posibilidad de no ser elegido	50%
e	Error	6%
n	Tamaño de muestra	13 balnearios o parques acuáticos 123 empleados
U	Empleados	243
B	Balnearios/parques acuáticos	14

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del balanced scorecard que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo.

Bajo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Balnearios o parques acuáticos: Resultando una muestra de 13.30 organizaciones del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, por lo anterior, se consideran 13 de los 14 que hay en total.

$$n = \frac{(1.89)^2 (14) (0.25)}{(.06)^2 (13) + (1.89)^2 (0.25)}$$

$$n = 13.30$$

Empleados: Resultando una muestra de 123 empleados, de los 243 empleados que hay en total, en los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo.

$$n = \frac{(1.89)^2 (243) (0.25)}{(.06)^2 (242) + (1.89)^2 (0.25)}$$

$$n = 123$$

Recolección y análisis de datos

Para el presente proyecto se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, se constituyó el instrumento a partir de diferentes autores, en primera instancia. Para medir la variable independiente satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989), con una escala de Likert de cinco puntos, considerando en total 18 ítems. Para medir la variable independiente clima organizacional se empleó el cuestionario de Peiró y Prieto (1997) citado por Gómez y Vicario (2008), con una escala de Likert de cinco puntos, considerando en total 17 ítems. Finalmente, para medir la variable dependiente imagen organizacional, se utilizó el cuestionario de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) considerando el cuestionario adaptado a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017), con una escala de diferencial semántico compuesta por adjetivos bipolares con cinco puntos de respuesta, con un total de 7 ítems; por lo tanto, el instrumento final para el presente proyecto, está formado por 42 ítems.

Para medir la validez del constructo se realizó el análisis factorial a través del método de extracción de componentes principales y con rotación *Varimax* con *Kaiser*, y para medir la confiabilidad del instrumento se empleó la medida de consistencia interna *Alfa de Cronbach* (α), ambas mediciones se obtuvieron a través del procesamiento estadístico realizado en el software SPSS.

Validez de las escalas

Según Hernández (2014), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Para las escalas aplicadas a una muestra de empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, se llevó a cabo la validez del instrumento mediante el procesamiento a través del software estadístico denominado *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), en su versión 21.

Análisis de validez de Satisfacción Laboral con el cuestionario de S20/23 de Meliá y Peiró (1989)

De acuerdo con Meliá y Peiró (1989), el cuestionario de Satisfacción Laboral se aplica en entornos organizacionales con la finalidad de identificar los factores que pueden tener mayor repercusión en la satisfacción de los empleados, trazado para obtener una evaluación útil y rica de contenido, teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los empleados en los contextos organizacionales, permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción.

Para medir la variable independiente Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989), con una escala de *likert* de cinco puntos, considerando en total 18 ítems, ya que se descarta el factor de Satisfacción con el ambiente físico, debido a que tiene que ver con la ventilación, iluminación, temperatura, los que no aplican para el caso de los balnearios o parques acuáticos.

Para medir la validez del instrumento, respecto a la satisfacción en el balneario o parque acuático donde laboran, empleando el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989), se realizó el análisis factorial a través del método de extracción de componentes principales con rotación de *Varimax* con *Kaiser*, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS. Conforme se muestra en la tabla 2, se obtuvieron cuatro factores del análisis factorial.

Tabla 2.

Factores de la variable Satisfacción laboral

Número de factor	Nombre	Número de ítems
1	Satisfacción con la supervisión	6
2	Satisfacción con las prestaciones recibidas	5
3	Satisfacción intrínseca del trabajo	4
4	Satisfacción con la participación	3

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo con base a instrumento de Satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

El resultado de la varianza total explicada fue de 68.13%, como se observa en la tabla 3. Para el factor uno, la varianza fue del 47.07%; para el factor dos, la varianza fue de 8.49%; para el factor tres, la varianza fue de 6.28% y para el factor cuatro la varianza fue de 5.83%.

Tabla 3.

Varianza de la variable Satisfacción laboral

ÍTEMS	FACTORES				COMUNALIDAD ES
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	
1	.841				.793
2	.680				.722
3	.572				.690
4	.535				.547
5	.605				.694
6	.733				.694
7		.621			.583
8		.779			.747
9		.749			.700
10		.830			.751
11		.682			.757
12			.721		.751
13			.742		.723
14			.649		.724
15			.501		.557
16				.652	.593
17				.496	.549
18				.701	.690
% VARIANZA	47.07	8.94	6.28	5.83	
%VARIANZA ACUMULADO	47.07	56.01	62.30	68.13	

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del balanced scorecard que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Satisfacción con la supervisión, Factor 2: Satisfacción con las prestaciones recibidas, Factor 3: Satisfacción intrínseca del trabajo, Factor 4: Satisfacción con la participación.

Análisis de validez del clima organizacional con el cuestionario de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008)

El clima organizacional consiste en las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que es considerada como “realidad subjetiva”, es decir, una realidad que ha sido filtrada por las experiencias, conocimientos, valores, mitos, creencias, ideologías, etc., del individuo, lo anterior citado por Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008).

Para medir la variable independiente clima organizacional se utilizaron los instrumentos de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008). De su propuesta de cuestionario se consideran los siguientes factores que aplican para la presente investigación: Estructura, Remuneración, Satisfacción e Implicación, con una escala de Likert de cinco puntos, teniendo en total 17 ítems.

Para medir la validez del instrumento, de acuerdo a la frecuencia en que se da cada caso, respecto al clima organizacional en el balneario o parque acuático donde laboran los encuestados, empleando el instrumento de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008), se realizó el análisis factorial a través del método de extracción de componentes principales y con rotación *Varimax* con *Kaiser*, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS.

Del análisis factorial, conforme se muestra en la tabla 4, se obtuvieron cuatro factores:

Tabla 4.

Factores de la variable Clima organizacional

Número de factor	Nombre	Número de ítems
1	Estructura	6
2	Remuneración	4
3	Satisfacción	4
4	Implicación	3

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base al instrumento de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008).

En la tabla 5 se observa el resultado de la varianza total explicada, que fue de 60.56%.

Para el factor uno, la varianza fue del 33.60%, para el factor dos, la varianza fue de 10.45%, para el factor tres, la varianza fue de 9.90% y para el factor cuatro la varianza fue de 6.59%.

Como se observa, en la tabla 5 que el ítem 2 *Cada trabajador sabe que el reglamento del servicio turístico del balnearios o parques acuático donde labora debe cumplirse* y el ítem 5 *Los trabajadores conocen las políticas del balneario o parque acuático*, fueron eliminados, debido a que sus cargas factoriales fueron menores a 0.500.

Tabla 5.*Varianza de los factores de la variable Clima organizacional*

ÍTEMS	FACTORES				COMUNALIDADES
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	
1	.751				.597
3	.809				.686
4	.565				.535
6	.710				.557
7		.804			.693
8		.663			.507
9		.446			.514
10		.623			.572
11			.731		.655
12			.795		.687
13			.825		.723
14			.772		.639
15				.704	.733
16				.578	.573
17				.847	.787
% VARIANZA	33.60	10.45	9.90	6.59	
%VAR ACUM.	33.60	44.06	53.97	60.56	

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Estructura, Factor 2: Remuneración, Factor 3: Satisfacción, Factor 4: Implicación

Análisis de validez de Imagen organizacional con el cuestionario de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) se considera el constructo adaptado a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017)

La imagen organizacional es importante para muchas organizaciones que pretenden ser competitivas y garantizar su permanencia en el mercado a corto, mediano y largo plazo con una demanda creciente por los productos y/o servicios que ofrecen (Patlán y Martínez, 2017).

De acuerdo con el cuestionario de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) se considera el que fue adaptado a población mexicana por Patlán y Martínez (2017), para medir la imagen organizacional, con los factores imagen cognitiva, afectiva y general, con la finalidad de identificar la forma en que los empleados perciben la imagen del servicio turístico del balneario o parque acuático donde laboran.

Para medir la variable dependiente *imagen organizacional*, se utilizó el cuestionario de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) considerando el cuestionario adaptado a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017), con una escala de diferencial semántico compuesta por adjetivos bipolares con cinco puntos de respuesta, considerando en total 7 ítems.

Para medir la validez del instrumento, respecto a la forma en que perciben la imagen del servicio turístico del balneario o parque acuático donde laboran, empleando el cuestionario de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) considerando el que adaptó a población mexicana Patlán y Martínez (2017), se realizó el análisis factorial a través del método de extracción de componentes principales con rotación de *Varimax* con *Kaiser*, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS. Como se muestra en la tabla 6, del resultado del análisis factorial se obtuvieron tres factores.

Tabla 6.

Factores de la variable Imagen organizacional

Número de factor	Nombre	Número de ítems
1	Imagen cognitiva	4
2	Imagen afectiva	2
3	Imagen general	1

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base al instrumento de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) considerando el constructo adaptado a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017)

El resultado de la varianza total explicada fue de 72.96%, como se observa en la tabla 7. Para el factor uno la varianza fue del 44.77%; para el factor dos la varianza fue de 16.21% y para el factor tres la varianza fue de 11.98%.

Tabla 7.*Varianza de la variable Imagen organizacional*

ÍTEMS	FACTORES			COMUNALIDADES
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	
1	.909			.863
2	.921			.870
3	.680			.680
4	.685			.581
5		.850		.768
6		.756		.631
7			.837	.714
% VARIANZA	44.77	16.21	11.98	
% VARIANZA ACUMULADO	44.77	60.98	72.96	

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Cognitiva, Factor 2: Afectiva, Factor 3: General.

Confiabilidad de las escalas

La confiabilidad de un instrumento de medición, de acuerdo con Hernández (2014), es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para medir la confiabilidad de las escalas aplicadas a una muestra de empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, en el presente proyecto, se empleó la medida de consistencia interna *Alfa de Cronbach* (α), obtenida a través del procesamiento estadístico con el software SPSS.

Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989)

El instrumento de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989), se aplicó a una muestra de empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos. Se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de .929 de manera general y el resultado para cada factor se visualiza en la tabla 8.

Tabla 8.*Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción laboral*

Número de factor	Nombre	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1	Satisfacción con la supervisión	6	.822
2	Satisfacción con las prestaciones recibidas	5	.787
3	Satisfacción intrínseca del trabajo	4	.807
4	Satisfacción con la participación	3	.689

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística

Confiabilidad de la escala de Clima Organizacional de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008)

El instrumento de Clima Organizacional de Peiró y Prieto (1997) citados por Gómez y Vicario (2008), se aplicó a una muestra de empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo. Se obtuvo un *Alfa de Cronbach de .837* de manera general y en la tabla 9 se muestra el resultado por factor.

Tabla 9.*Alfa de Cronbach de los factores de la variable clima organizacional*

Número de factor	Nombre	Número de ítems	Alfa Cronbach
1	Estructura	6	.641
2	Remuneración	4	.600
3	Satisfacción	4	.856
4	Implicación	3	.242

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística.

Confiabilidad de la escala de Imagen organizacional de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) con adaptación a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017)

Con el cuestionario para la imagen organizacional de Beerli et al., (2002) y Russell y Pratt (1980) se consideró la adaptación a población mexicana de Patlán y Martínez (2017), se aplicó a una muestra de empleados del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo. El resultado general del *Alfa de Cronbach* fue de .880 y en la tabla 10 se visualiza el resultado por cada factor.

Tabla 10.

Alfa de Cronbach de la variable imagen organizacional

Número de factor	Nombre	Número de ítems	<i>Alfa Cronbach</i>
1	Imagen cognitiva	4	.813
2	Imagen afectiva	2	.366
3	Imagen general	1	.780

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística.

Resultados

La presente investigación muestra los principales hallazgos de validez, confiabilidad y los obtenidos a través de la estadística descriptiva, a partir de la encuesta aplicada a una muestra de 123 empleados en 13 servicios turísticos de Balnearios y Parques Acuáticos del Estado de Hidalgo, con un nivel de confianza del 94%, con 6% de error, y posibilidad de ser o no ser elegido del 50%. Resultando de manera destacada que el 58% fueron del sexo femenino, el 7% llevan más de 15 años de antigüedad y el 64% son del nivel de puesto operativo.

Para medir la validez y confiabilidad del constructo que está integrado por tres variables, se empleó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) para la satisfacción laboral, con una escala de Likert de 5 puntos, para el clima organizacional el de Peiró y Prieto (1996) citados por Gómez y Vicario (2008), con una escala de Likert de 5 puntos y

para la imagen organizacional el de Beerli, Díaz y Pérez, (2002) y Russell y Pratt (1980) considerando la adaptación a población mexicana, de Patlán y Martínez (2017), con una escala de diferencial semántico compuesta por adjetivos bipolares con cinco puntos de respuesta.

Se comprueba la validez del constructo a través del análisis factorial mediante el método de extracción de componentes principales con rotación de *Varimax* con *Kaiser*, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS, resaltando que el ítem 2 y 5 del instrumento del clima organizacional se eliminaron debido a que las cargas factoriales fueron menor a 0.500. De igual manera, se comprueba la confiabilidad del constructo, empleando la medida de consistencia interna *Alfa* de *Cronbach* (α), resultando una consistencia interna de 0.929 en la satisfacción laboral, 0.837 en el clima organizacional y 0.880 en la imagen organizacional.

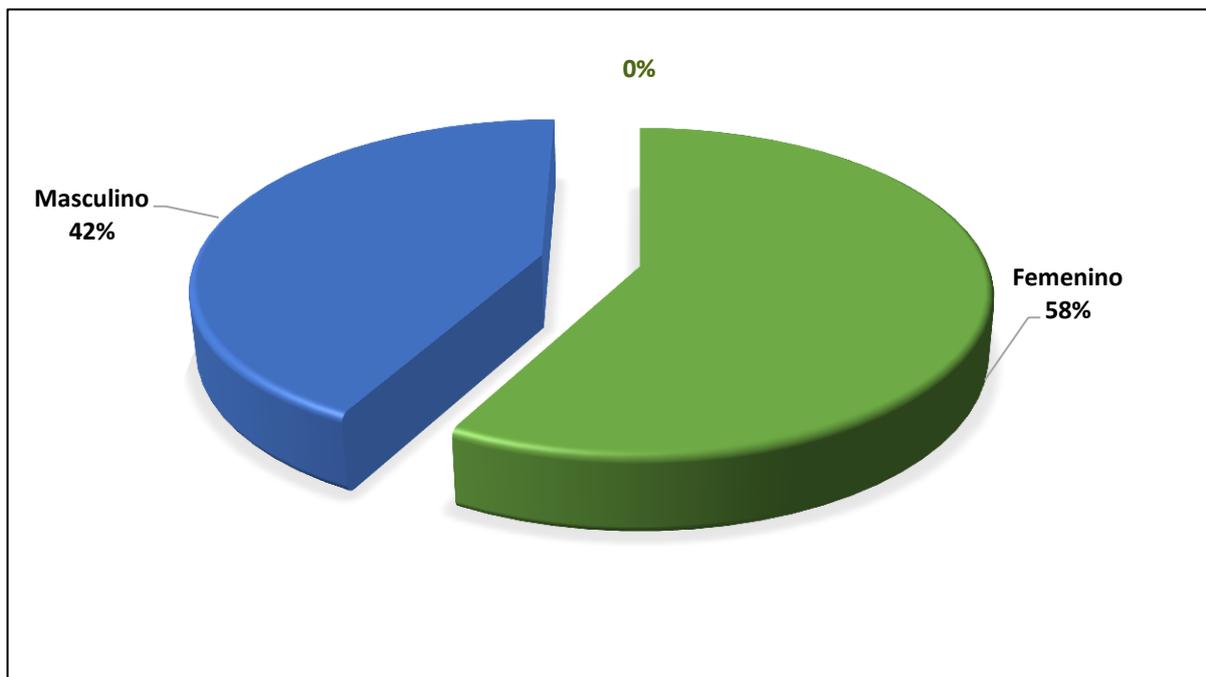
En la presente investigación se aplicó la encuesta a una muestra de empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo y se consideraron seis variables clasificatorias; género, estado civil, edad, años de antigüedad, escolaridad y nivel de puesto.

1. Género

En referencia al género de los empleados encuestados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, el 58% corresponde al femenino y el 42% al masculino. En la figura dos se visualizan los resultados de acuerdo a la corrida estadística.

Figura 2.

Variable clasificatoria: género



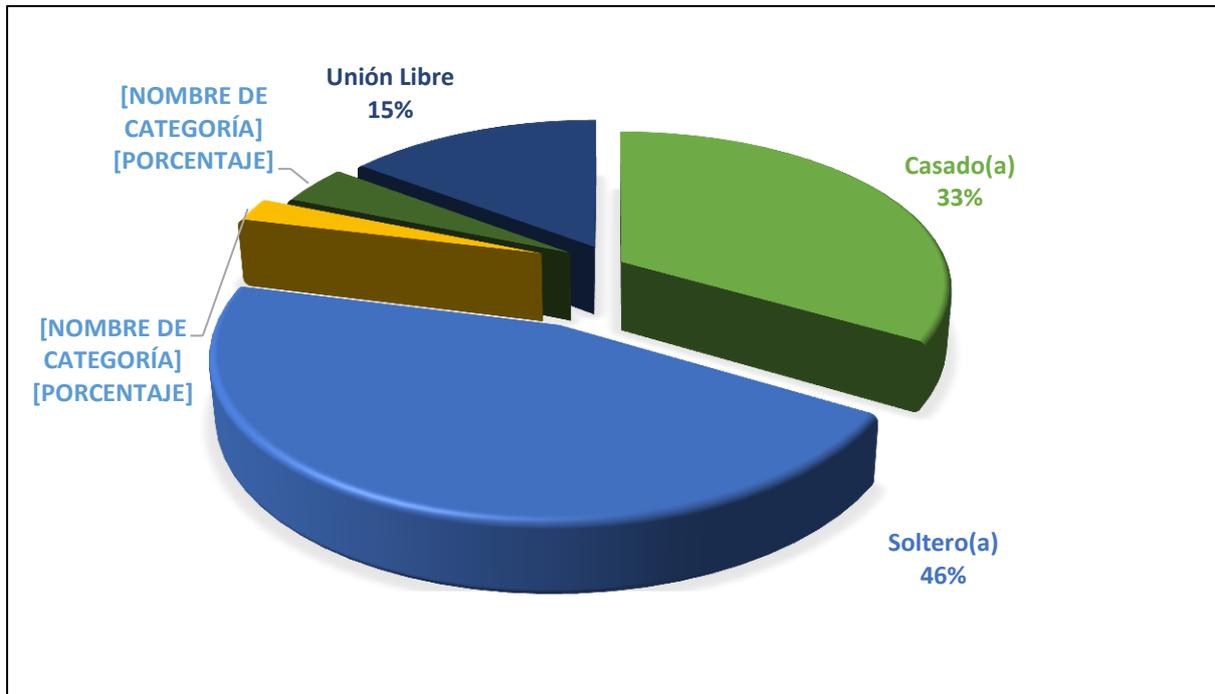
Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123.

2. Estado civil

Por otra parte, en lo que respecta al estado civil de los empleados encuestados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, como se muestra en la figura tres, el 33% corresponde al casado(a), el 46% al soltero(a), el 2% al viudo(a), el 4% al divorciado(a) y el 15% a unión libre.

Figura 3.

Variable clasificatoria: estado civil



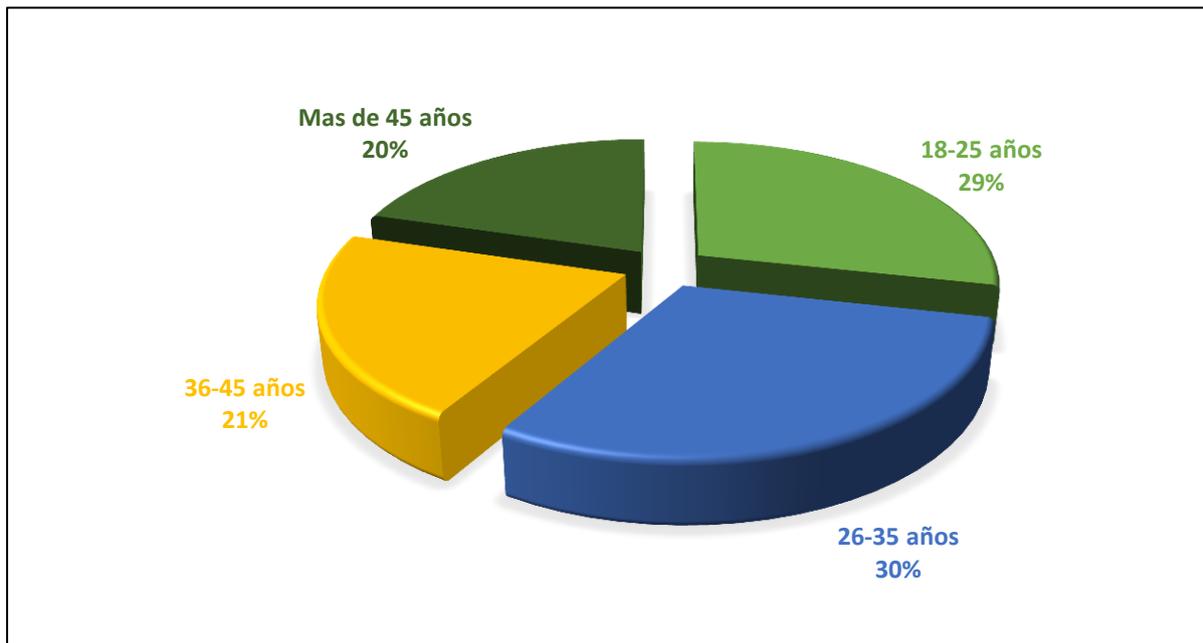
Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123.

3. Edad

En relación a la edad, en la figura cuatro se muestran los resultados de los empleados encuestados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo; el 29% corresponde al rango de edad entre los 18 y 25 años, el 30% al rango entre los 26 y 35 años, el 21% al rango entre los 36 y 45 años, finalmente el 20% corresponde a más de 45 años.

Figura 4.

Variable clasificatoria: edad



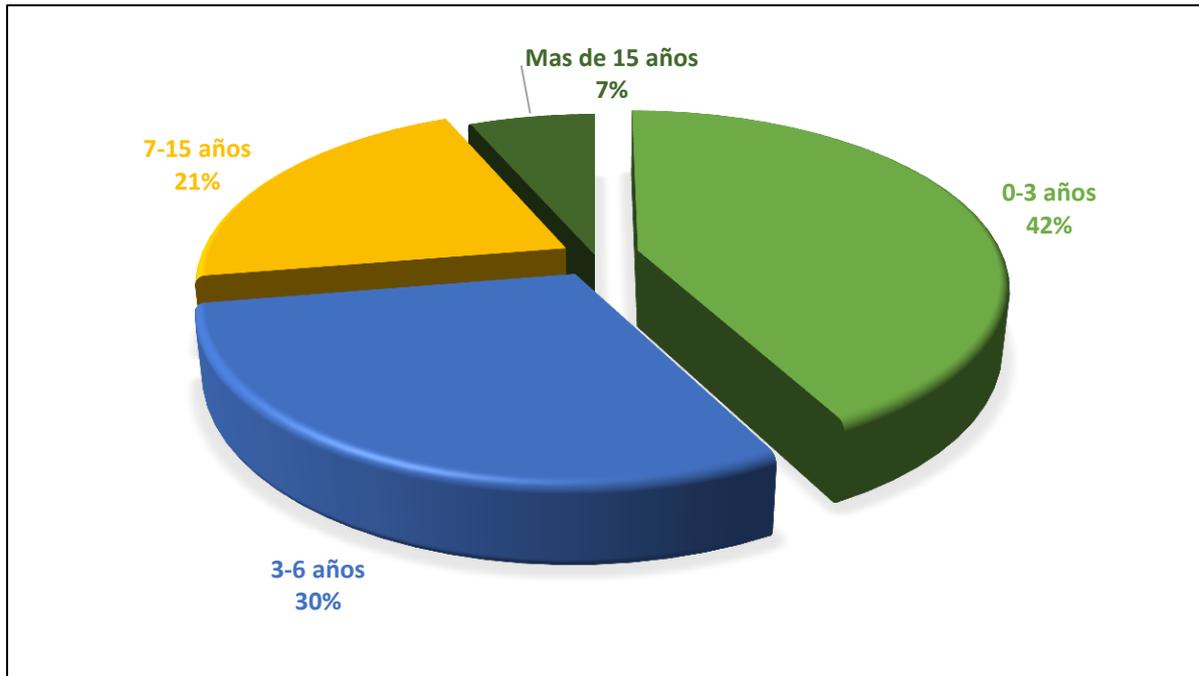
Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123

5. Años de antigüedad

Concerniente a los años de antigüedad de los empleados, se observan en la figura cinco los resultados: el 42% corresponde al rango de años de antigüedad entre los 0 y 3 años, el 30% al rango entre los 3 y 6 años, el 21% al rango entre los 7 y 15 años, finalmente el 7% corresponde a más de 15 años de antigüedad.

Figura 5.

Variable clasificatoria: años de antigüedad



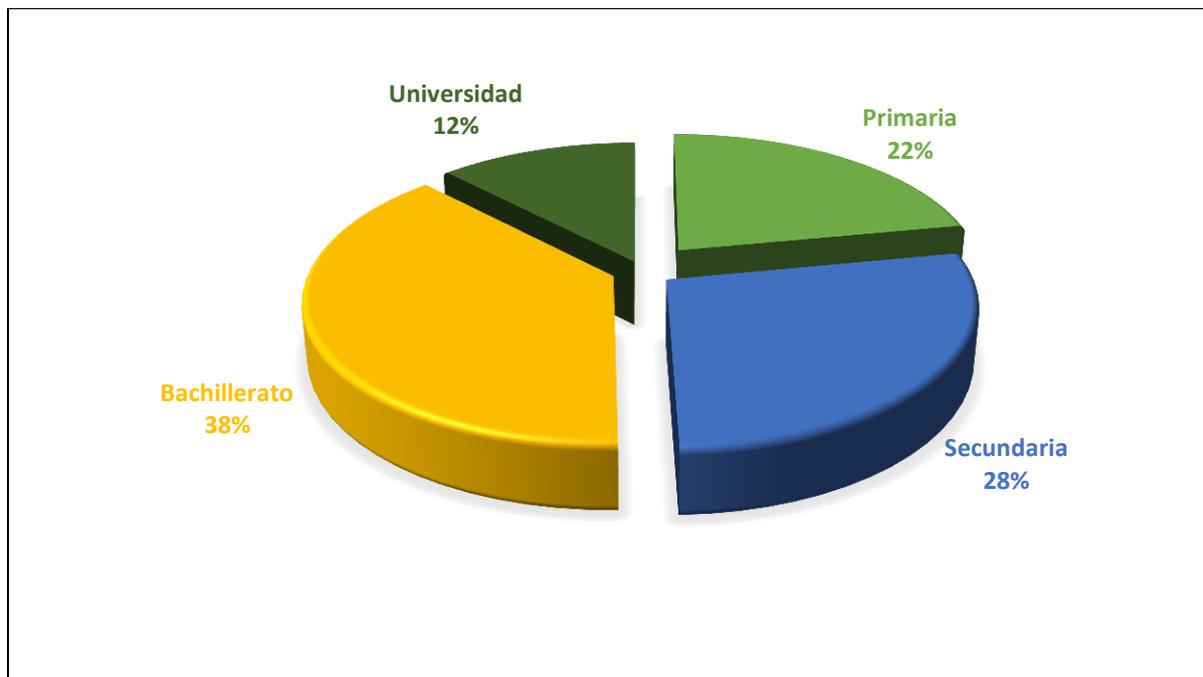
Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123

5. Escolaridad

Referente a la escolaridad de los empleados encuestados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, como se muestra en la figura seis; el 22% corresponde la escolaridad primaria, el 28% a secundaria, el 38% al bachillerato y el 12% a la escolaridad de universidad.

Figura 6.

Variable clasificatoria: escolaridad



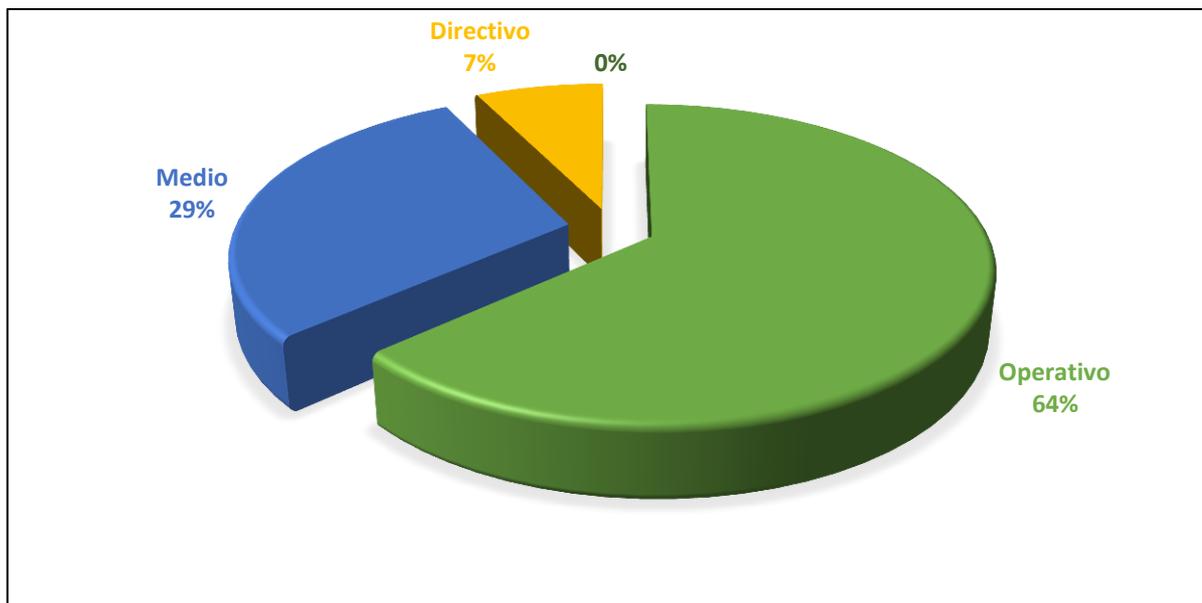
Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123.

6. Nivel de puesto

Finalmente, como se muestra en la figura siete, en referencia al nivel de puesto de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, el 64% corresponde al nivel operativo, el 29% al medio y el 7% al nivel directivo.

Figura 7.

Variable clasificatoria: nivel de puesto



Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística, donde N=123

Medidas de tendencia central y variabilidad

En la presente investigación se aplicó la encuesta a una muestra de empleados de las organizaciones turísticas de la zona Ixmiquilpan-Tasquillo del Estado de Hidalgo, se consideran las variables independientes satisfacción laboral y clima y como variable dependiente imagen organizacional.

Variable independiente Satisfacción laboral

Conforme a los resultados que se muestran en la tabla 11, el *factor 1 Satisfacción con la supervisión*, fue en promedio 4.3902, se desvían de 4.3902 en promedio 0.60351 unidades de la escala. Para el *factor 2 Satisfacción con las prestaciones recibidas* se obtuvo en promedio 4.2179, se desvían de 4.2179 en promedio 0.72790 unidades de la escala, para el *factor 3 Satisfacción intrínseca del trabajo*, se obtuvo en promedio 4.4797, se desvían de 4.4797 en promedio 0.58813 unidades de la escala. Finalmente, el *factor 4 Satisfacción la participación*, se obtuvo en promedio 4.4634, se desvían de 4.4634 en promedio 0.63394 unidades de la escala.

La categoría que más se repitió para los cuatro factores de la variable satisfacción laboral percibida por los empleados fue de 5, *Totalmente satisfecho*, ubicándose las puntuaciones en valores altos. Esto quiere decir que los empleados manifiestan estar totalmente satisfechos con la relación que se presenta con sus superiores, consideran que hay un buen trato de su parte y existe equidad en las actividades laborales, perciben que el personal de supervisión, lleva a cabo su trabajo de manera objetiva, sin tener preferencias entre el personal; de igual manera, de acuerdo a los resultados obtenidos, los empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos, manifiestan encontrarse satisfechos con el proceso de contratación, al igual que con la formación que han recibido hasta el momento para la adecuada ejecución de sus respectivas actividades encomendadas, los empleados manifiestan estar satisfechos con el sueldo y promociones que han recibido durante su trayectoria laboral en la organización, exponen que en el lugar donde actualmente laboran les permite sentirse satisfechos a nivel personal, lo que impacta en sus relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, incluso hasta en el aspecto familiar, porque consideran que destacan en las actividades encomendadas, debido a que les gusta lo que hacen en su día a día en el servicio turístico de balneario o parque acuático.

Tabla 11.

Medidas de tendencia central y variabilidad: satisfacción laboral

Estadísticas descriptivas/Factores	Satisfacción laboral			
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Media	4.3902	4.2179	4.4797	4.4634
Mediana	4.6667	4.4000	4.7500	4.6667
Moda	5.00	5.00	5.00	5.00
Desviación estándar	.60351	.72790	.58813	.63394

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Satisfacción con la supervisión, Factor 2: Satisfacción con las prestaciones recibidas, Factor 3: Satisfacción intrínseca del trabajo, Factor 4: Satisfacción con la participación y N=123.

Variable independiente Clima organizacional

Conforme a los resultados que se muestran en la tabla 12, el *factor 1 Estructura*, fue en promedio 4.1775, se desvían de 4.1775 en promedio 3.7114 unidades de la escala; para el *factor 2 Remuneración*, fue en promedio 4.1775, se desvían de 4.1775 en promedio 0.86130 unidades de la escala; para el *factor 3 Satisfacción*, fue en promedio 4.4329, se desvían de 4.4329 en promedio 0.66919 unidades de la escala; para el *factor 4 Implicación*, fue en promedio 3.9431, se desvían de 3.9431 en promedio 0.74744 unidades de la escala.

La categoría que más se repitió fue el 3. A veces, para el *factor 2 Remuneración*, y *factor 4 Implicación*, de la variable clima organizacional que logran percibir los empleados, ubicándose las puntuaciones en valores de neutros, y para los factores restantes; *factor 1 Estructura*, y *factor 3 Satisfacción*, con tendencia positiva de casi siempre y siempre respectivamente. Esto quiere decir que los empleados de los servicios turísticos de balnearios o parques acuáticos consideraron pertinente emitir la respuesta *A veces*, en un punto neutral, reservando su respuesta a situaciones como el considerar o sentir si merecen más de lo que perciben como salario, sobre el tema de que las horas extras no son bien remuneradas y si los trabajadores se sienten ajenos al balneario donde actualmente laboran, con estudios futuros que pueden ejecutarse, se llegaría a un análisis a fondo para saber el porqué de este punto neutral. En lo que respecta al *factor 1 Estructura*, se ubicó en el valor de casi siempre, dando lugar a que los trabajadores manifiesten saber la importancia de las políticas, reglas y normas que se manejan, y reconocer que el servicio turístico de balnearios o parques acuáticos donde laboran se ha ocupado en dárselas a conocer para su cumplimiento. Finalmente, el *factor 3 Satisfacción*, se ubicó en el valor siempre, con ello, se refleja que los trabajadores se sienten satisfechos con las actividades diarias que llevan a cabo en el balneario o parque acuático donde laboran, permitiéndoles disfrutar y ejecutar las actividades asignadas con optimismo.

Tabla 12.*Medidas de tendencia central y variabilidad: clima organizacional*

Estadísticas descriptivas/Factores	Clima organizacional			
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Media	4.1775	3.7114	4.4329	3.9431
Mediana	4.3333	3.7500	4.5000	3.6667
Moda	4.33	3.50	5.00	3.67
Desviación estándar	.67236	.86130	.66919	.74744

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Estructura, Factor 2: Remuneración, Factor 3: Satisfacción, Factor 4: Implicación y N=123.

Variable dependiente Imagen organizacional

Conforme a los resultados que se muestran en la tabla 13, el *factor 1 Imagen cognitiva*, fue en promedio 4. 6402, se desvían de 4. 6402 en promedio 0. 53862 unidades de la escala; para el factor 2 Imagen afectiva, se obtuvo en promedio 4. 5650, se desvían de 4. 5650 en promedio 0. 57602 unidades de la escala; para el factor 3 Imagen general, se obtuvo en promedio 4. 6911, se desvían de 4. 6911 en promedio 0. 65449 unidades de la escala.

La categoría que más se repitió para los cuatro factores de la variable imagen organizacional que perciben los empleados fue de *5 Muy de acuerdo*, ubicándose las puntuaciones en el valor más alto. Esto quiere decir que, los empleados manifiestan estar muy de acuerdo con la buena reputación del servicio turístico de balnearios o parques acuáticos donde actualmente laboran, perciben que tiene adecuadas instalaciones para brindar un buen servicio, proyectando un buen prestigio y ambiente agradable, de tal forma que manifiestan que la empresa les provoca sentirse estimulados para el desarrollo de sus actividades sin estrés, les permite llevarlas a cabo de manera tranquila y relajada; en un sentido general, los empleados de los balnearios o parques acuáticos consideran que están laborando en un lugar que proyecta una imagen muy positiva.

Tabla 13.*Medidas de tendencia central y variabilidad: imagen organizacional*

Estadísticas descriptivas/Factores	Imagen organizacional		
	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Media	4.6402	4.5650	4.6911
Mediana	5.0000	4.5000	5.0000
Moda	5.0000	5.0000	5.0000
Desviación estándar	.53862	.57602	.65449

Nota: Martínez (2020) Tesis: Determinantes de la satisfacción laboral y clima organizacional del *balanced scorecard* que impactan en la imagen del servicio turístico del Estado de Hidalgo, con base a la corrida estadística. Donde Factor 1: Cognitiva, Factor 2: Afectiva, Factor 3: General y N=123.

Conclusiones

La planeación estratégica se ha utilizado en las últimas décadas como una herramienta esencial para las organizaciones que desean anticiparse a sus competidores en el mercado; los gerentes, no sólo deben tener grandes capacidades de liderazgo, sino también una visión clara que les permita anticiparse a los cambios (Delgado, 2015). Se tienen diversos beneficios al llevar una planeación estratégica desde un enfoque del *Balanced Scorecard* en los Balnearios y Parques acuáticos, debido a que permite alinear los esfuerzos hacia la visión de la empresa, mejora la comunicación hacia el personal en cuanto a sus objetivos y su cumplimiento, combina indicadores financieros y no financieros, permitiendo adelantar tendencias y realizar una planeación estratégica proactiva, generando valor a la organización y contribuyendo a mejorar la imagen organizacional de las empresas turísticas.

Por lo que se considera que, el *Balanced Scorecardes* es una poderosa herramienta de planeación estratégica que permite a la empresa crear y controlar sus propios indicadores de gestión relacionados dentro de cuatro perspectivas (López, Rojas y Torres, 2001) impactando en la imagen del servicio turístico en función a la satisfacción laboral y clima organizacional.

El constructo produce resultados consistentes y coherentes, debido a que, al emplear la medida de consistencia interna *Alfa* de *Cronbach*, se obtiene un valor de 0.929 en la variable satisfacción laboral, 0.837 en el clima organizacional y 0.880 en la imagen

organizacional, siendo el valor mínimo aceptable para el coeficiente *Alfa* de *Cronbach* de 0.7; por lo tanto, se concluye que el constructo es confiable. De igual manera, el constructo mide acertadamente las variables independientes Satisfacción Laboral y Clima organizacional, así como la variable dependiente Imagen Organizacional, debido a que las cargas factoriales fueron mayores a 0.500 en la prueba de validez a través del análisis factorial mediante el método de extracción de componentes principales con rotación de *Varimax* con *Kaiser*, en definitiva, el constructo tiene validez aceptable.

Referencias

- AMPABA. (26 de 06 de 2006). *AMPABA*. Obtenido de Asociación Mexicana de Parques Acuáticos y Balnearios: <http://ampaba.mx/>
- Atkinson, H. (2006). Strategy implementation: a role for the balanced scorecard? *Management Decision*, 44, 1441-1460.
- Beerli, A., Díaz, G., y Pérez, P. (2002). Configuración de la imagen de las universidades a través de los componentes cognitivo y afectivo. *Cuadernos Aragoneses de Economía*, 12(2), 337-352.
- Burke, M.J, Borucki, Ch.C. y Kaufman, J. (2002). Contemporary perspectives on the study of psychological climate: A commentary. *European Journal of work and organizational psychology*, 2, (3) 325-340.
- Carrión, J. (2007). *Estrategia, de la visión a la acción*. Madrid: Libros Profesionales de Empresa, ESIC.
- Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2014). *Planeación estratégica Fundamentos y aplicaciones*. España: McGraw-Hill.
- CONAPO. (2012). Obtenido de Consejo Nacional de Población: <https://www.gob.mx/conapo>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2012). Informe de pobreza y evaluación en el estado de Hidalgo. *CONEVAL*, 85.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos* (2 ed.). La Habana: Academia.
- Delgado, J. V. (2015). *Planificando estratégicamente*. California, USA: Windmills International Editions.
- Estrada, R., y Sánchez, V. G. (2011). El Cuadro de Mando Integral en la PYME: estudio múltiple de casos desde la perspectiva. *Encuentro Internacional AECA en América Latina*.

- Gómez, A., y Vicario, M. A. (2008). Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. Tesis doctoral. Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- Günalan, M., y Ceylan, A. (2014). The mediator role of organizational image on the relationship between jealousy and turnover intention: A study on health workers. *The Journal of Social Sciences Institute*, 133–156.
- Gunn, R., y Williams, W. (2007). Strategic tools: an empirical investigation into strategy in practice in the UK. *16*, 201-216.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- INEGI. (2018). *Síntesis metodológica del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México SCIAN 2018*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Lillo, A., y Casado, J. M. (2011). Capital humano y turismo: rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. *Estudios de economía aplicada*, 29(3), 755-780.
- Kaplan, R., y Norton, D. (2001). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral para implementar y gestionar su estrategia*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000
- Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization: how balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2005). El Cuadro de Mando Integral. *Unidad de conocimiento*.
- Kaplan, R., Norton, D., y Rugelsjoen, B. (2010). Managing alliances with the balanced scorecard. *Harvard Business Review*, 88, 114–120.
- Kaplan, R., y Norton, D. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74(1), 75–85.
- Kaplan, R., y Norton, D. (1997). *The balanced scorecard: translating strategic into action*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R., y Norton, D. (2001). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral para implantar y gestionar su estrategia*. España: Hurope S.L.
- Kaplan, R., y Norton, D. (2004). *Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Kaplan, S. (1984). The evolution of management accounting". *The Accounting*, 390-418.

- Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2001). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill.
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Mertens, R. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Niven, P. R. (2003). *Balanced scorecard step-by-step for government and nonprofit agencies*. Hoboken New Jersey: John Wiley y Sons, Inc.
- Paredes, C. M., Hernández, F. E. y Hernández, F. G., (2017). *El valor del conocimiento y efectos en la competitividad. El impacto del capital humano en el sector hotelero en el estado de Tlaxcala, desde las perspectivas del balanced scorecard*, 1751-1766
- Patlán, J., y Martínez, E. (2017). Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. *Contaduría y Administración* 62, 105–122
- Patrón, R., Barroso, F., y Santos, R. (2016). *Clima organizacional e innovación según la clasificación de los hoteles en el sureste de México*. Valencia, España.
- Peiró, J., y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Síntesis Psicológica*, Volumen II: aspectos psicosociales del trabajo.
- Pérez, L., Guillén, M., y Bañón, A. J. (2016). Influencia de los factores de contingencia en el desarrollo del cuadro de mando integral y su asociación con un rendimiento mejor. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 20(1), 82–94.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Pearson Education.
- Russell A., J., y Pratt, G. (1980). A description of the affective quality attributed to environments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 311-322.
- Sánchez, S., López, T. y Millán G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de turismo*, (20), 223-249.
- Santandreu, E. (2006). *El Cuadro de Mando Integral (CMI)*. Barcelona: Upmball.
- Schneider, B., Brief, A. y Guzzo, R. (1996). Creating a climate and culture for sustainable organizational change. *Organizational Dynamics*. (24), 6-20.

Prevención integral de la violencia escolar en instituciones de educación básica secundaria y media de la ciudad de Pereira

Jhon Jairo Mosquera Rodas¹

Alba Lucía Galvis Gómez²

Milena Velandia³

Sofía Quintana Marín⁴

Marlen María Nieves Tabares⁵

1. Magister en Educación. Profesor investigador. Universidad. Cooperativa de Colombia. Código postal. 66000.
2. Magister en Tributaria. Profesor investigador. Universidad. Cooperativa de Colombia. Código postal. 66000.
3. Magister en Tributaria. Profesora investigadora. Universidad. Cooperativa de Colombia. Código postal. 66000.
4. Magister en Educación. Profesora investigadora. Universidad. Cooperativa de Colombia. Código postal. 66000.
5. Magister en Educación. Profesora investigadora. Universidad. Cooperativa de Colombia. Código postal. 66000.

PREVENCIÓN INTEGRAL DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA DE LA CIUDAD DE PEREIRA

Jhon Jairo Mosquera Rodas; Alba Lucía Galvis Gómez; Milena Velandia; Sofía Quintana Marín, y Marlen María Nieves Tabares

Resumen

En las instituciones educativas se presentan hechos significativos, que encierran actos violentos, en los cuales se encuentran involucrados los estudiantes; estos actos son el reflejo de las vivencias en el contexto familiar y cultural, por lo tanto, se hace necesario validar programas que contribuyan a su disminución, como el denominado “Vigías escolares para La Paz”, aplicado en instituciones del núcleo 8 de la ciudad de Pereira, en el departamento de Risaralda. Los resultados parciales derivados de la aplicación de instrumentos cualitativos y la matriz (CIPP), dentro de la investigación Prevención Integral de la Violencia Escolar en instituciones de educación básica secundaria y media de la ciudad de Pereira, dan cuenta de las características de los contextos escolares internos y su relación con los conceptos de violencia y conflicto que tienen los jóvenes. Se encontró que estos conceptos están directamente relacionados, así como el contexto externo y el interno de la institución escolar. Los anteriores aspectos contribuyen a la prevalencia de la violencia y orientan acciones que pueden ser aplicadas en la institución educativa para su intervención.

Palabras clave: violencia, conflicto, convivencia escolar, solución pacífica

INTEGRAL PREVENTION OF SCHOOL VIOLENCE IN BASIC SECONDARY AND MIDDLE EDUCATION INSTITUTIONS IN THE CITY OF PEREIRA

Abstract

In the educational institutions there are significant facts, which contain violent acts, in which the students are involved, these acts are the reflection of the experiences in the familiar and cultural context, therefore, it is necessary to validate programs that contribute to their decrease as the denominated "School Watches for the peace", applied in institutions of the nucleus 8 of the city of Pereira, in the department of Risaralda. The partial results derived from the application of qualitative instruments and the matrix (CIPP), within the research Comprehensive Prevention of School Violence in Basic, Secondary and Middle Education Institutions in the city of Pereira, show the characteristics of the internal school contexts and their relationship with the concepts of violence and conflict that young people have. It was found that these concepts are directly related, as well as the external and internal context of the school institution. These aspects contribute to the prevalence of violence and guide actions that can be applied in the educational institution for intervention.

Key words: violence, conflict, school coexistence, peaceful solution

Introducción

La violencia escolar es un elemento emergente en las sociedades del siglo XXI, siendo un factor que genera verdaderos problemas en cuanto a la relación del alumno con el ambiente social, determinando un conjunto de causa-efecto lesiva para la convivencia al interior de las instituciones educativas. Esto afecta al tejido social desde lo más profundo, ya que involucra en este proceso a la familia, produciendo niveles de afectación en la conducta del estudiante, aspecto al cual se le suma, que en las últimas décadas los comportamientos escolares lesivos se han incrementado, a pesar de los esfuerzos realizados en la formulación de políticas públicas y las acciones al interior de las instituciones educativas, tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Aspecto este que la UNICEF señala en su informe sobre las violencias en el espacio escolar, Trucco e Inostroza (2017).

Por ello se formula, como alternativa, el proceso de formación de Vigías Escolares para la Paz, en el que, entre otras, se considera la importancia de los contextos internos de las instituciones educativas, como factores que intervienen en el fenómeno, por lo que su análisis es primordial para orientar acciones que contribuyan a la minimización de esta problemática. De ahí la importancia de conocer la percepción de estudiantes y profesores para generar verdaderos procesos de prevención, como bien lo señala Pacheco (2018).

Lo anterior, sustentado en estudios, como el de Garmendia, (2011) La violencia en América Latina y Europa, además de los estudios de la I.O.M. (2018), que identifican a los profesores, estudiantes y padres de familia, como protagonistas en la manifestación y minimización de la violencia en las instituciones educativas.

Los antecedentes del problema de investigación están en los estudios realizados por la UNICEF, dentro del marco de la problemática de la violencia escolar, siendo los más destacados aquellos realizados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe durante el año 2011, referido en su informe: América Latina: violencia entre estudiantes y desempeño escolar y en el 2017 el informe titulado: Las violencias en el espacio escolar.

Con respecto a las técnicas en las que se basó la investigación, están relacionadas con el enfoque cualitativo, siendo aplicadas por profesionales de la psicología, asegurando así su nivel de objetividad.

Las categorías de análisis que guían el proceso de investigación tienen que ver con las siguientes variables de medición: contexto, insumo, proceso y producto, que hacen parte del proceso evaluativo de la matriz (CIPP) y con los resultados arrojados por los instrumentos de investigación.

Los supuestos en los que se apoya el problema, son: que existe una relación entre el comportamiento personal y el comportamiento social, explícito en las relaciones interpersonales en la escuela. Y que dicho comportamiento tiene una relación con los cuidadores primarios, y la manera en que se educa al interior de la familia.

Por último, que la propuesta socioeducativa denominada Vigías para la Paz, es una posibilidad para el afianzamiento de la cultura de resolución de conflictos, como principal vía de solución a las problemáticas que emergen, a partir de los factores del contexto interno de instituciones educativas.

Justificación del problema

La UNESCO (2017) establece la relación entre la violencia y la educación, refiriendo que esta última es un elemento fundamental para que los pueblos disminuyan el peligro de atravesar situaciones, como la violencia civil, que afecten el desarrollo sostenible de las comunidades. Este es un aspecto fundamental en la investigación porque permite entender el sentido de la misma y las condiciones en las cuales se presenta la categoría violencia en relación al conflicto que se vive en Colombia y el cual afecta la convivencia al interior de las instituciones educativas.

En el mismo estudio se describe que la UNICEF, en armonía con esta línea de pensamiento, señala la importancia de proporcionar instituciones educativas hospitalarias, para las cuales se consideran tres líneas de trabajo: la prevención, la agresión y la violencia escolar; por lo que las investigaciones en este sentido cobran vigencia e interés en el ámbito local, nacional e internacional.

Además de lo anterior, la CEPAL (2016, p. 34) presenta en su Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la necesidad de mejorar dichos aspectos, como bien se indica en la meta del objetivo 4, que se refiere a la igualdad de género y a la necesidad de generar una cultura de la paz y no violencia en el contexto escolar, siendo los antecedentes internacionales el marco contextual en el cual se precisan las categorías de análisis y su impacto en relación a la solución del problema de investigación.

Por lo tanto, se propone una investigación que permita la validación del programa Vigías Escolares para la Paz, como estrategia para vislumbrar acciones hacia soluciones no vistas con anterioridad en los contextos escolares, permitiendo el acompañamiento institucional en la búsqueda de factores del contexto interno, que permitan procesos de intervención cada vez más eficaces.

En este orden de ideas, es necesario identificar qué desarrollo tuvo la formación ciudadana con la participación de los distintos agentes educativos en relación a la violencia y el conflicto, entre los cuales se involucra a estudiantes, padres y líderes comunitarios, y cómo estos valoran su experiencia para planear nuevas acciones con el fin de alcanzar resultados más favorables en la búsqueda de soluciones plausibles, basadas en resultados científicos.

Por ello la investigación se constituye en una estrategia que contribuye a la reducción de la deuda social de las diferentes comunidades educativas, beneficiarias del proyecto, bajo la perspectiva de que la atención a las problemáticas contribuye a la prevención integral de la violencia escolar en las instituciones de educación, beneficiando así a todas las comunidades involucradas.

Referente conceptual

Las investigaciones a nivel internacional auspiciadas por la CEPAL (2016), I.O.M. (2018) permiten señalar la importancia de la violencia escolar como fenómeno que está relacionada con la cultura, que se transforma en diferentes formas, que afectan a distintos grupos de la población y se asocia con diversos factores. La violencia se relaciona con la intencionalidad de hacer daño. Al respecto, Vargas (2003) explica que la violencia puede entenderse desde diferentes referentes, como son:

Su origen: Identificando los detonantes de los actos de violencia, si se dan como respuesta a una acción que origina otro, o si se presenta por iniciativa del agresor, sin que haya claramente identificado qué lo genera.

El destinatario: referido a (cual) quién va dirigida la acción violenta, si es a la propiedad o a una persona, a sus relaciones y expresiones sociales. El alcance: la consideración del impacto que tienen las acciones hostiles, si esta involucra a individuos de manera aislada o a grupos sociales.

En la causalidad: En lo que respecta a las causas por las cuales el agresor ejerce la acción. Se puede considerar como una debilidad en el autocontrol o la conciencia del agresor, lo que presenta una pobre socialización.

Esto quiere decir que los estudios de carácter internacional centran sus análisis en relación a investigaciones que se relacionen con las variables violencia y conflicto, ya que éstas son fundamentales para la generación de nuevo conocimiento y para la validación de estrategias de intervención que posibiliten mejorar las condiciones de este tipo de población.

Teniendo en cuenta lo anterior, Vargas (2003) señala que la violencia puede dividirse en violencia pública o violencia privada, la primera apunta a la sociedad y la segunda a los individuos. En este sentido, según lo exponen Carrascosa, Cava, Buelga, & Ortega (2016, p.70), la violencia escolar es un fenómeno complejo, entendiendo que ésta se presenta en las relaciones desequilibradas, entre la víctima y el victimario, a través del tiempo-espacio, afectando la psiquis de los involucrados, especialmente si ello se da en la adolescencia, cuando es vital el relacionamiento con los pares y la pertenencia a los grupos sociales.

Otro asunto a considerar en el abordaje del tema de la violencia, es la correlación que establecen Amadio, Opertti y Tedesco (2015, p. 52) entre violencia y educación, expresando que esta última es un elemento clave para que los pueblos minimicen el riesgo de atravesar situaciones de violencia, que afecten su desarrollo sostenible. Por lo cual, la prevención es una acción prioritaria que reconoce la International Organization for Migration, OIM (2008) y para ello propone la consolidación de entornos protectores, que define como:

“un espacio en el que las personas responsables del bienestar de la niñez, unen todas sus capacidades para promover, exigir y defender sus derechos. Construido bajo el principio de corresponsabilidad que consagra la ley, en el entorno protector todos deben estar listos para prevenir, detectar y denunciar cualquier amenaza o vulneración que ponga en riesgo la vida, la integridad o el desarrollo de un niño” (párr. 6)

Lo anterior resalta la importancia de articular en el contexto escolar a los diferentes estamentos de la comunidad en torno al fenómeno del conflicto y la violencia, para la promoción de la sana convivencia, de acuerdo a los ideales de la sociedad, partiendo de resultados de investigaciones objetivas, como las que refieren... CEPAL (2016), I.O.M.

(2018) contribuyendo así al desarrollo de líneas de investigación internacionales, las cuales tienen aplicaciones en el entorno escolar, como se demuestra en los siguientes párrafos.

En este orden de ideas, Rojas (2013) explica que para analizar e intervenir la violencia escolar, se deben valorar condiciones intrínsecas referidas a las características de las víctimas y victimarios, dentro de este fenómeno, y las condiciones extrínsecas, que enmarcan las circunstancias de los sistemas en los cuales se desenvuelven los estudiantes, como el clima escolar, el hogar o la comunidad.

Este informe de investigación aporta a la comprensión del contexto escolar, que se define como la interacción de microsistemas reflejos (al) del funcionamiento y la organización social, del momento socio histórico del que hace parte el centro educativo, al igual que la calidad de las interacciones entre los diferentes agentes. En este sentido, Domínguez Alonso, Álvarez Roales, y Vázquez Varela (2017, p. 343) afirman que la violencia escolar es un constructo multifactorial que para su comprensión se debe enfatizar en las interacciones, antes que en los individuos.

En esta misma línea de pensamiento, un estudio realizado por Carrascosa et al (2016) establece que los estudiantes con mayor nivel de implicación en situaciones de violencia escolar son aquellos que manifiestan una comunicación problemática con sus padres, mientras que los estudiantes que presentan una comunicación más abierta con los padres, son los que están menos implicados en estas situaciones. Ello indica que existe una relación de influencia recíproca entre la escuela y el entorno comunitario, por lo que la identificación de variables en los dos contextos es útil para la cualificación de programas de intervención pedagógica.

Por otro lado, Rodríguez, J.M. y Ruiz (2019, p. 240) presentan una relación entre la escuela y los factores familiares que a su vez se relacionan con el entorno comunitario, afectando así las dimensiones física, emocional y psicológica de los miembros de la comunidad. Agregan que el análisis de dicho clima se realiza a partir de las percepciones de los integrantes, con incidencia en sus comportamientos.

Al respecto, Mateos (2008, p. 287) señala que reconocer las percepciones que los estudiantes tienen sobre el contexto escolar, se relaciona con las vivencias positivas (y/o) o negativas que se tienen en el plano de lo personal, lo que marca el ambiente escolar y las condiciones de éxito o fracaso de los estudiantes en la institución, pues las vivencias inciden en el auto concepto y la autoeficacia de estos.

Por lo tanto, identificar las percepciones de los estudiantes sobre estos aspectos permite obtener insumos para la evaluación e implementación de programas educativos en los que se procure la minimización de las conductas relacionadas con la violencia escolar, como lo es el programa Vigías Escolares para la Paz.

En esta investigación se asume la violencia escolar como violencia privada, pues involucra la vida cotidiana de las personas y genera nodos de tensión en los procesos de socialización, que están transversalizados por la agresividad, lo que se refleja en el contexto escolar.

Este análisis se realiza en el marco del programa Vigías Escolares para la Paz, que se aplica en diferentes instituciones educativas del municipio de Pereira, como programa anexo al nodo de Innovación Social, en tanto que se asume la innovación como una necesidad para superar los retos que presenta la sociedad actual Rodríguez, J.M. y Ruiz (2019, p. 258).

Al respecto Estrada (2014) (citado por Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia y Ariza-Montes, 2016) define la innovación social como:

“(…) conjunto de planes, políticas, acuerdos, mecanismos sociales, formas de organización de la sociedad civil, que crea nuevos y exitosos servicios y procesos destinados a la solución de problemas sociales específicos, en la organización política y social, en la justicia, la salud, el trabajo, (...). Todo ello con indicadores y metas verificables respecto a su impacto y a la transformación social por la aplicación de la innovación, y que cumpla los límites de consenso (...) (p. 178)

Siendo este un aspecto fundamental para generar procesos de conciliación al interior de las instituciones educativas, que facilita los procesos de comunicación entre las partes.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante señalar que algunas manifestaciones de violencia escolar son consideradas conductas normales, como la violencia a través de las redes sociales y la discriminación que se manifiesta en sobrenombres y rumores en las instituciones educativas.

“(…) la idea central de que tanto quien ejerce el proceso de violencia desempeñando el papel de victimario, como quien lo recibe: quien asume el papel de víctima, ambos entran en un círculo vicioso de normalización de la violencia, que se reproduce por generaciones, dejando huellas permanentes en la personalidad, no sólo de los individuos, sino también de los colectivos familiares”. Mosquera (2017, p. 4).

Los elementos antes mencionados se relacionan con la visión inmediatista y de consumo que se evidencia en la concepción de los jóvenes sobre la convivencia y una relación *¿líquida?* con la vida. Como bien lo subraya Bauman (2003):

“La tarea de construir un nuevo orden mejor para reemplazar al viejo y defectuoso, no forma parte de ninguna agenda actual (...) Los sólidos que han sido sometidos a la disolución, y que se están derritiendo en este momento, el momento de la modernidad fluida, son los vínculos entre las elecciones individuales y los proyectos y las acciones colectivos –las estructuras de comunicación y coordinación entre las políticas de vida individuales y las acciones políticas colectivas-.

(...) Sin embargo, esos códigos y conductas que uno podía elegir como puntos de orientación estables, y por los cuales era posible guiarse, escasean cada vez más en la actualidad.” (p. 11, 13).

Con esta caracterización es posible evidenciar que los estudiantes, personal administrativo, docentes y padres de familia, ven en la institución educativa un reflejo de la sociedad líquida, en la que se procuran interacciones recíprocas que favorecen la

perpetuación de diferentes formas de violencia y conflicto, además de la generación de estrategias para su manejo y prevención, lo que puede ser aprovechado para la implementación y validación de programas orientados a la prevención de la violencia escolar, en la que se inscribe el denominado Programa de Vigías Escolares para la Paz.

Los aspectos antes analizados tienen que ver con la visión del currículo como objeto social que impacta positivamente en el tejido sociocultural, a partir de la inclusión de la escuela, como un ente activo del proceso de consolidación de lo colectivo, desde la perspectiva de Amadio, Operti, & Tedesco (2015, p.73)

Es posible identificar por lo menos dos visiones principales del currículo. Por un lado, una perspectiva amplia que ve el currículo como el producto de un proceso de selección y organización de “contenidos” relevantes por las características, las necesidades y aspiraciones de la sociedad, y que abarca las finalidades y los objetivos de la educación, los planes y programas de estudio, la organización de las actividades de enseñanza y de aprendizaje, así como las orientaciones respecto a la evaluación de lo que se ha aprendido. Por otro lado, un enfoque más restringido que considera el currículo como el conjunto de los programas de estudio contruidos sobre bases disciplinares. (p. 4)

Desde esta consideración, la del currículo como un elemento dinamizador de la sociedad, se plantean dichas alternativas a las instituciones del núcleo 8, como un inicio para la formación de procesos interinstitucionales, que faciliten la solución de problemáticas comunes, con un menor gasto de recursos a todo nivel, permitiendo así la participación de la comunidad escolar en procesos cada vez más profundos, que permitan desarrollar proyectos interinstitucionales en beneficio del bienestar de las instituciones que conforman el núcleo 8, en la comuna Cuba. Logrando cierto nivel de independencia del Estado, en relación a las políticas públicas, asumiendo la posibilidad de abordar y entender los conflictos escolares y sociales, desde la perspectiva comunitaria.

El Programa Vigías Escolares para la Paz

El nodo de Innovación Social, convencido de la influencia que tienen los procesos educativos, ha planteado junto al núcleo 8, el programa “Ves Paz” – Vigías Escolares para

la Paz -, una estrategia de educación social; al respecto, Caride, Gradaïlle, & Caballo (2019, p. 7). Subrayan que el solo propósito de educar refiere un proceso de civilización y de educación del colectivo; por ello, esta estrategia busca formar grupos de líderes al interior de las instituciones educativas del núcleo 8, que incidan positivamente en la población escolar.

Metodología

La investigación se enfoca en la perspectiva descriptiva, tiene que ver con el enfoque metodológico propuesto por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista (2014, p.64) para un tipo de metodología enfocada en la descripción del fenómeno de validación del programa Vigías Escolares para la paz, centrada en la caracterización de los factores del contexto interno de instituciones educativas del municipio de Pereira, para la validación de una propuesta de formación para la paz.

El instrumento central seleccionado para dar cumplimiento a la investigación es la aplicación de la Matriz Relacionada al Modelo (CIPP), además de considerar las diferentes técnicas de recolección de la información, como son: el taller reflexivo y la observación participante, realizándose la triangulación necesaria para la validación de la investigación, con respecto al concepto de violencia y conflicto, que tiene la comunidad educativa, como parte de la caracterización del entorno.

Con respecto al procedimiento de recogida y análisis de datos, siendo esta una investigación descriptivo-evaluativa dentro de un enfoque cualitativo, los instrumentos que se emplean corresponden al modelo Contexto, Insumo, Proceso y Producto (CIPP), propuesto por Stufflebeam y Shinkfield (1987, p. 78), contrastado con los resultados de los instrumentos de investigación, los cuales permiten identificar lo acontecido, con el fin de guiar la toma de decisiones relacionadas con los propósitos del Programa Vigías Escolares para la Paz, con el fin de mejorar la convivencia escolar y la solución pacífica de los conflictos.

En el proceso de evaluación de Ves Paz, se atiende a cuatro variables que corresponden al Modelo (CIPP) referido por Stufflebeam, D L. y Shinkfield. (1987):

Contexto, Insumo, Proceso y Producto, al respecto, Bauselas (2003, p. 363) plantea el establecimiento de las condiciones del contexto en el que se aplica la propuesta.

La investigación se desarrolla en tres fases:

Fase 1 Consolidación: En esta etapa del proyecto se vinculan las diferentes instituciones del núcleo educativo y sus líderes, para la generación de acuerdos que permitan dar vía libre al proyecto en el territorio.

Fase 2 Proceso de formación: Esta fase consta de un diplomado, en el que se desarrollan diferentes temáticas relacionadas con la paz y formas en las cuales puede ser implementada al interior de la escuela y del territorio.

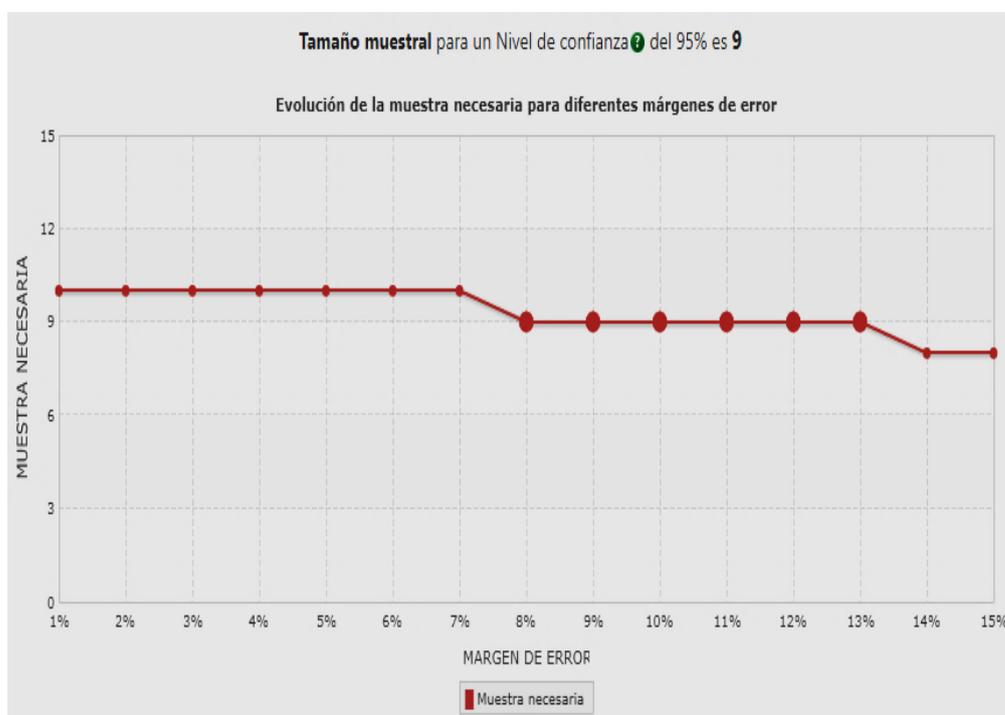
Fase 3 Proceso de investigación: Se genera un proceso de investigación a través de un equipo de trabajo interdisciplinar, conducente al fortalecimiento de la propuesta social.

En el estudio participaron 7 grupos de 15 individuos de ambos que conforman los equipos del programa Ves Paz en las 7 instituciones educativas, y 7 directivos de las instituciones educativas. Todos los participantes fueron estudiantes de primaria y bachillerato, previamente seleccionados entre los demás integrantes por conformar los grupos Ves Paz. Con respecto al análisis estadístico, los datos arrojados se analizan a través del paquete estadístico para ciencias sociales (Nvivo) versión 12 y con el software estadístico RKward versión 1.2.

Finalmente, la población y Muestra, se realiza con una población de 10 instituciones educativas pertenecientes al núcleo 8 de la ciudad de Pereira, en las cuales se ha implementado por dos años consecutivos la propuesta de formación. La muestra representativa fue de 9 instituciones, como lo muestra la gráfica.

Figura 1.

Cálculo del tamaño muestral.



Fuente: <http://www.adimen.es/calculadora-muestras.aspx>

Se aplica un segundo filtro en la primera muestra de 9 instituciones, empleando el muestreo por cuotas, con la premisa de que todos los sujetos de la muestra pertenezcan al grupo Ves Paz, si y sólo si cumplen esta característica, podrán responder los instrumentos de investigación.

Resultados

Caracterización del contexto interno en relación con los conceptos de violencia y conflicto en la institución educativa

Como se ha mencionado, la caracterización del territorio de acuerdo a las intenciones de esta investigación y al método empleado, atiende a dos aspectos: el contexto interno de las instituciones educativas, elaborado a partir de los documentos y datos derivados de las entrevistas y grupos focales en la I.E. San Fernando, I. E. Santa

Rosa de Lima, I. E. Juan XXIII e I. E. Centro Educativo El Dorado de la ciudad de Pereira, ubicada en el departamento de Risaralda, específicamente en la comuna Cuba, al sur oeste de la ciudad.

Las características encontradas en las Instituciones Educativas, de acuerdo con los datos obtenidos en la entrevista realizada al jefe de núcleo 8, son:

Finalidad de las Instituciones Educativas: las instituciones apuntan a la formación de ciudadanos competentes, lo que significa poder desempeñarse en la sociedad de tal forma que impacte de manera positiva al desarrollo personal y comunitario. Ello indica que las intencionalidades de la formación en las diferentes instituciones educativas consideran la convivencia armoniosa en la que se puedan evidenciar prácticas sociales que superen los conflictos, y las personas se empoderen de su bienestar, considerando el beneficio de los demás.

Población atendida: En cada uno de los salones de clase se atiende un promedio de 43 estudiantes. Cabe señalar que esta relación puede ser un factor sensible, para la aparición de la violencia escolar, en tanto que mientras el tamaño de la institución escolar es directamente proporcional a la propensión de la violencia dentro de ellas Barahona, Veres, Barahona, (2018, p. 23) y este mismo principio podría ser aplicable a los salones de clase.

Proyectos transversales en relación con la formación para la paz y la convivencia como parte del currículo: Las instituciones que hacen parte de la investigación contemplan dentro de su Plan de Estudios, la implementación de los proyectos transversales, que han sido prescritos por el Ministerio de Educación Nacional. Por su naturaleza transversal, cada uno de los proyectos integra conocimientos de diferentes áreas y, particularmente, aquellos relacionados con la formación actitudinal, como ciudadanos globales en los que se abordan temas de interés que han sido determinados por la Organización de las Naciones Unidas, como los de mayor importancia para la comunidad internacional, teniendo en cuenta el bien común.

Sin embargo, en las instituciones se hacen esfuerzos orientados a la formación para la paz y la convivencia con diferentes proyectos, que han recibido las siguientes denominaciones: Proyecto Prevención de Riesgos, Proyecto Educar con Tecnología, Proyecto de Convivencia Escolar, Proyecto Comunicando Sentidos para la Convivencia. Estos títulos permiten deducir que la prevención de la violencia en los entornos escolares está asociada a la identificación de situaciones detonantes para eventos violentos, y a la interiorización de normas sancionatorias para tales eventos.

Perfil del estudiante relacionado con la prevención de la violencia: El perfil del estudiante de las diferentes instituciones puede sintetizarse como alguien capacitado para ejercer un liderazgo, con el que se evidencie un empoderamiento para propiciar procesos de transformación individual y social, en el que ejercite la democracia.

Contexto escolar

Ahora, el contexto escolar en el que se encuentran ubicadas las instituciones educativas se conoce como el Núcleo Número 8 de la ciudad de Pereira. Sobre este, Orozco (2010) hace la siguiente descripción:

“El barrio consta de dos etapas: la etapa I comprendida entre la avenida central hasta el río Consota y desde la calle 71 hasta la 75. La etapa II, comprendida entre la avenida central hasta la banca del ferrocarril (hoy, avenida La Independencia), y desde la iglesia San Francisco hasta el río Consota, incluyendo el sector del Oso. En abril de 1962 había 750 casas construidas en las dos etapas. El barrio fue concebido como un proyecto de emergencia social ante los problemas de hacinamiento que vivía la ciudad a causa del fenómeno de la violencia: Pereira fue el primer centro de exiliados de la violencia”. (p. 55)

Un elemento que emerge en el contexto es el tráfico de estupefacientes en las zonas aledañas a las instituciones educativas, este factor es común a todas ellas, y responde a la organización de los barrios, a partir de una economía del consumo, con lo que se afecta el rendimiento y la permanencia escolar en la zona e incrementa la probabilidad de aparición de conductas delictivas en la comuna.

Lo anterior se suma a la presencia de las llamadas barreras invisibles, que se asocian a violencia relacionada con el control del territorio y a la farmacodependencia de algunos habitantes. Estas condiciones son atendidas por las autoridades, quienes hacen presencia permanente en la zona.

En las familias también se pueden encontrar diferentes tipos de violencia, la física y la verbal, lo que se refleja en las dinámicas sociales que se dan en las instituciones educativas, algunas de estas, han sido impulsadas a formular estrategias y proyectos educativos fundamentados en la formación de valores que contribuyan a la minimización de las réplicas de las prácticas violentas que se presentan en las familias.

Adicionalmente, en relación al contexto interno, este tiene que ver con los tipos de violencia que emergen en el sector. Y que los estudiantes reconocen como violencia y conflicto, destacándose así la violencia física y la violencia verbal. Otros tipos de violencia tienden a ser invisibilizadas por la sociedad, siendo estos: la violencia psicológica y la violencia social, en tanto que los estudiantes las perciben como algo natural e inherente al ambiente del barrio, propio de las conductas cotidianas.

Como causante de las manifestaciones de violencia en las zonas barriales se señalan el desempleo, el deterioro de los valores en familia y el desconocimiento de los derechos y deberes de los integrantes de la comunidad educativa, que se reflejan en la institución, lo que afecta de manera negativa la generación de ambientes de paz.

Concepciones de conflicto y violencia por parte de la comunidad educativa.

En esta investigación es necesario determinar la concepción de conflicto y violencia que tiene la población estudiantil, para así evaluar las transformaciones que sobre estos conceptos se generan a partir de la aplicación del Programa Vigías Escolares para la Paz.

Figura 2.

Pregunta 1. ¿Qué entiende usted por conflicto?

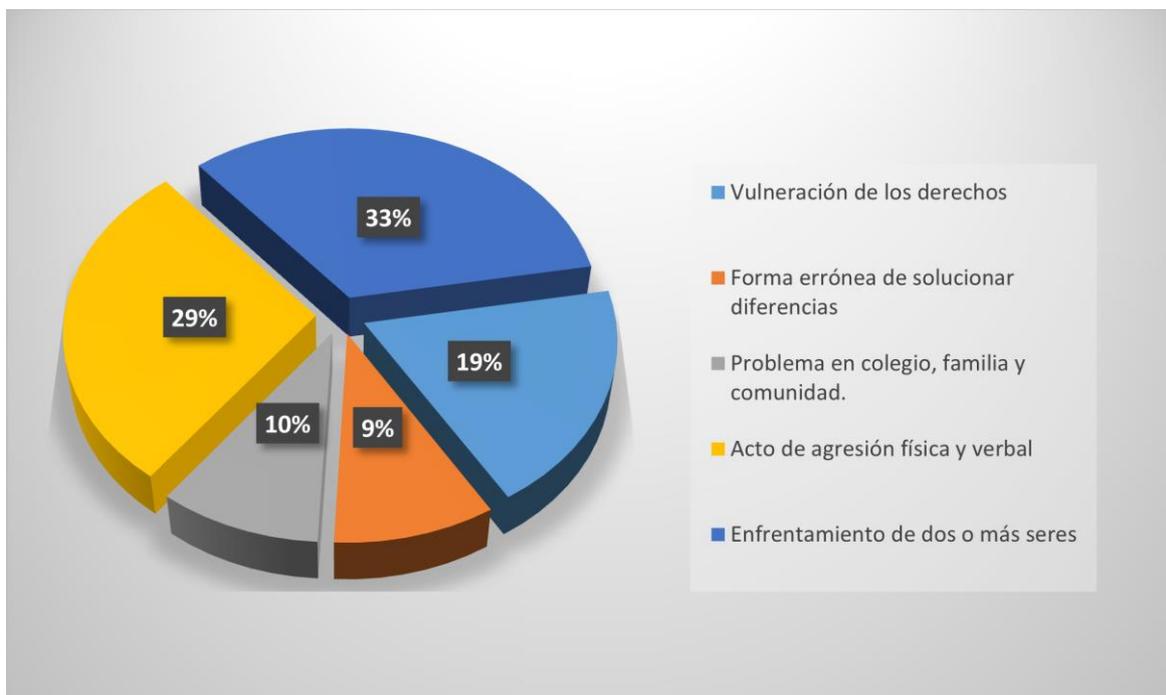


Fuente: elaboración propia.

Para los estudiantes, los conflictos se manifiestan en la escuela, espacio en el que se dan enfrentamientos verbales en un 28%, manifiestos en el chisme y la especulación comunicativa. Los problemas con sus pares y consigo mismos se presentan en un 24%. Además, las relaciones de indiferencia y rechazo por parte del grupo se presentan en un 24%. Al 19% se le asigna el sentirse vulnerables en el contexto escolar, por diversos factores. Finalmente, un 5% no sabe y no responde la pregunta.

Figura 3.

Pregunta 2. ¿Qué entiende usted por violencia?



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, los estudiantes, entienden el conflicto en la escuela como el enfrentamiento entre 2 seres humanos, en un 33%. Como un acto de agresión física y verbal en un 29%.

El problema en el colegio, la familia y la comunidad es identificado como conflicto en un 10%, así como la vulneración de sus derechos y todo lo que esto desencadena en un 19%. Finalmente, un 9% lo ven como una forma errónea de solucionar las diferencias.

Relacionado con lo anterior, los tipos de violencia a la cual se refieren los estudiantes son la violencia física y psicológica, refleja en los tres microsistemas posibles, la escuela, la familia y las zonas barriales. En el primer ámbito se incluyen diferentes tipos de bullying y el uso de palabras soeces entre pares. En el segundo ámbito se reporta maltrato físico y psicológico originado en la baja calidad del diálogo entre sus integrantes y en el tercer ámbito, se relacionan problemas originados al maltrato verbal.

Como puede notarse en el análisis estadístico descriptivo, para los estudiantes, la violencia y el conflicto son conceptos relacionados, que se presentan asociados a débiles estrategias para la conciliación, manifestándose a través de acciones presenciales, grupales y directas. Además, los conflictos y la violencia se dan en la escuela, la familia y la zona barrial entre pares.

El siguiente análisis muestra una visión general, tanto de los aspectos negativos, como de los positivos, relacionados con lo que los estudiantes entienden por violencia y conflicto.

Tabla 1.

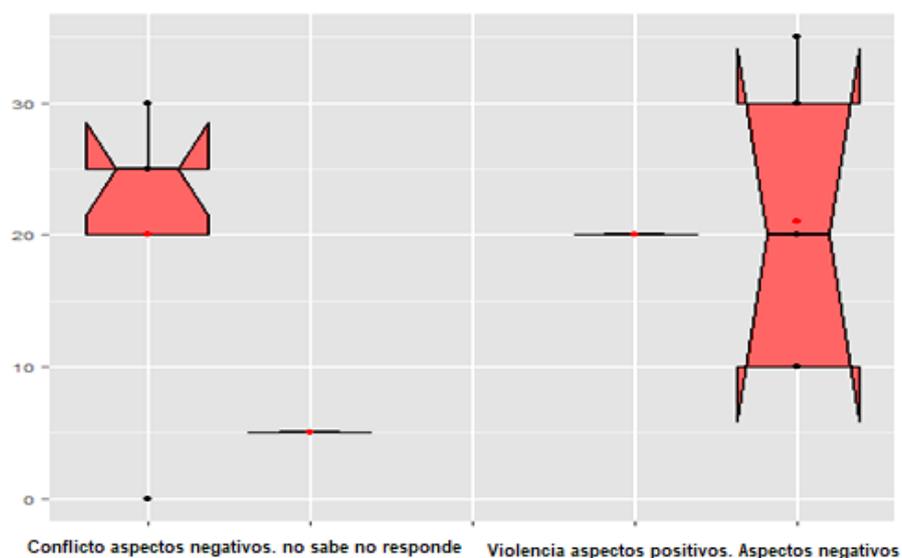
Análisis descriptivo de las variables.

Variables	Min	Max	Media	Mediana	Moda	Perdidos	Válidos
Aspectos negativos de la violencia.	10	35	21	20	10	0	5
Aspectos positivos de la violencia.	20	20	20	20	20	4	1
No sabe. No responde	5	5	5	5	5	4	1
Aspectos negativos del conflicto	0	30	20	25	25	0	5

Fuente: Fuente Elaboración propia.

Figura 4.

Análisis de aspectos positivos y negativos violencia-conflicto

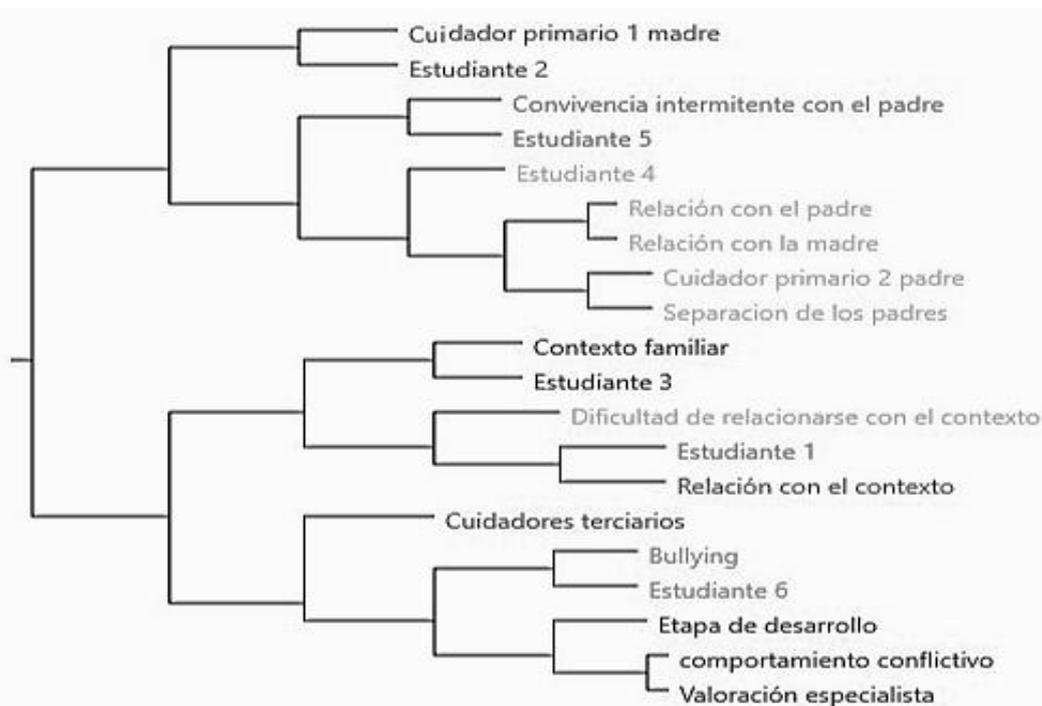


Fuente: Elaboración propia

En el análisis de cajas, la variable Aspectos Negativos del Conflicto, tiene como valor mínimo 0, siendo el valor máximo 30. Esto significa que hay una tendencia a ver el conflicto desde la perspectiva negativa. Si se compara con la variable Aspectos Negativos de la Violencia, el valor mínimo es 10, mientras que el valor máximo es 35, llegándose a la conclusión de que ambos aspectos no son empleados, por parte de los estudiantes, de manera constructiva para superar las dificultades del ambiente escolar.

Figura 5.

Ítems agrupados por palabra de manera similar.



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el análisis de los ítems agrupados permite ver la relación de los elementos que convergen en el contexto de la investigación. En la Figura 4 se muestra claramente la importancia de la relación del padre y la madre, y a su vez la relación con la separación de los padres, aspecto este que desencadena comportamiento conflictivo en la escuela, y por ende, la necesidad de la valoración psicológica.

A continuación, se presenta la evaluación realizada con la Matriz del Modelo (CIPP).

Cuadro 1.

Análisis para la validación de la propuesta de formación para la paz, empleando la matriz del Modelo (CIPP)

Variable	Indicador	Pregunta	Respuesta	Valoración Cuantitativa	Valoración Cualitativa
Propósitos	Delimitación de los propósitos del Programa Vigías de Paz.	¿Conoce los alcances de los propósitos del Programa Vigías de Paz?	Si, es un proyecto novedoso e innovador con una metodología didáctica, vinculado al nodo de innovación social.	4,14	Excelente
Fundamentación	Identificación del fundamento conceptual del programa Vigías de Paz.	¿Conoce acerca de los documentos en los que se apoya conceptualmente el Programa Vigías de Paz?	Si, documentos de apoyo como la constitución política de Colombia, Ley general de la Educación. Ley de la Infancia y Adolescencia. Ley 1620, decreto 1965, decreto 1038 cátedra de paz.	4,00	Excelente
Objetivos y metas	Concreción de objetivos y metas para satisfacer las necesidades y problemas detectados.	¿En cuál o en cuáles documentos se explicitan los objetivos y metas del programa Vigías de Paz?	Unesco (2015), Decreto 1038, Ley 1620 y Decreto 1965	3,29	Bueno
Estrategias	Claridad y coherencia de las estrategias con los objetivos y metas del Programa Vigías de Paz.	¿Las estrategias utilizadas en el programa Vigías de Paz permiten alcanzar los objetivos y metas propuestos?	Si, son estrategias dinámicas, lúdicas actualizadas en temas como la prevención al abuso sexual, violencia escolar, consumo de sustancias psicoactivos, maltrato físico y Psicológico, bullying, etc.	4,71	Excelente

Variable	Indicador	Pregunta	Respuesta	Valoración Cuantitativa	Valoración Cualitativa
Plan de Inversión	Análisis del plan de Inversión del Programa.	¿Conoce el Plan de inversión del programa?	Docentes vinculados quienes aportan voluntariamente su trabajo, 20 estudiantes de psicología que aportan el recurso al proyecto.	1,29	Malo
Recursos	Análisis de los recursos físicos, bibliográficos e informáticos disponibles.	¿Sabe que recursos se pueden utilizar en el desarrollo del programa Vigías de Paz?	Recursos humanos: docentes voluntarios, estudiantes de psicología, Infraestructura: Espacio y equipos que aportan las instituciones educativas vinculadas.	3,57	Bueno
Talento humano	Análisis del talento humano.	¿Conoce si hay suficiente material bibliográfico para este programa?	Material físico, correos enlaces, archivos digitales.	4,43	Excelente
		¿El personal que atiende el programa es suficiente para la solución de las necesidades y problemas detectados?	Aunque hay muy buena disposición, no es suficiente el grupo humano para atender una población de 11.000 estudiantes.	1,14	Malo

Fuente: Elaboración propia.

Criterio de selección

Se escogen de 9 casos posibles, aquellos que muestran una relación con el patrón de violencia - conflicto manifiesto, considerándolos óptimos para el análisis objetivo de los elementos cualitativos.

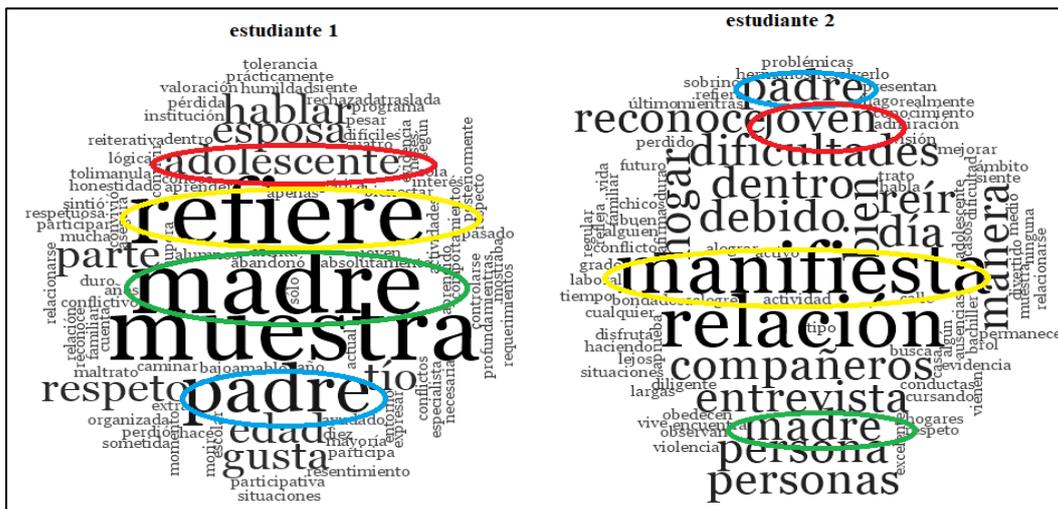
En la figura 5 se identifica el patrón: padre-madre; padre - abuela (ésta como sustituto de la madre), este aspecto más que significativo confiere a la relación padre - madre la construcción de autoridad y el modelamiento del comportamiento del estudiante, primero en su hogar, para luego manifestarse en la escuela.

El segundo patrón referido por los estudiantes es el término compañero, que describe el papel del par para la formación de la personalidad y el comportamiento manifiesto en el territorio escolar; la acepción adolescente, encontrada en el análisis del estudiante 1, como excepción a esta regla, trae implícito el concepto de compañerismo y la identificación de esta categoría, con un grupo que pasa por la etapa de desarrollo de la adolescencia en la escuela.

El tercer patrón tiene que ver con el término familia y los diferentes roles que aparecen en todo lo que manifiestan los sujetos, sean estos parientes de primer, segundo o tercer grado de consanguinidad. Esto destaca la importancia de los familiares para influenciar el comportamiento de los estudiantes.

Figura 7.

Elementos comunes a estudiante 1 y 2.



Fuente: Elaboración propia. Programa Nvivo 12.

Los primeros sujetos denominados estudiante 1 y estudiante 2 presentan como elemento central las manifestaciones emocionales relacionadas con su personalidad, con la de sus compañeros, y con la de la madre, como elementos que influyen el comportamiento de los estudiantes al interior de la familia y de la institución educativa.

En círculos se señalan tanto los sujetos como las etapas y las formas de comunicar que tienen los estudiantes en la construcción de personalidad, a través del proceso de socialización y formación, teniendo en cuenta las relaciones con el contexto escolar y los miembros de la institución educativa.

En el contexto descrito anteriormente desde la perspectiva estadística, también existe una relación de normalización de la violencia, porque se desconocen qué actos son violentos y qué actos no lo son.

Discusión

La violencia escolar es un fenómeno multicausal, que se enmarca en las interacciones recíprocas entre los sistemas en los cuales se desarrolla el ser humano. Cada uno de los actores inmersos en estos influyen la dinámica del mismo sistema y de aquellos con los que se relaciona, lo que hace que el fenómeno de la violencia escolar se complejice, y los programas orientados a su prevención deban considerar diferentes ámbitos y grupos poblacionales, como son administrativos, padres de familia, profesores y estudiantes.

Los diferentes grupos entrevistados concuerdan en manifestar que, dentro de los factores internos con mayor influencia en las conductas de violencia escolar, están las modelaciones que hacen los adultos para la negociación y la resolución de conflictos en las familias, y en las mismas instituciones educativas; dando a entender con ello, que una de las carencias de estos grupos en la inserción de las habilidades sociales, en su repertorio de comportamiento.

Otro asunto que fortalece la adopción de conductas favorables para la solución de conflictos y la prevención de la violencia escolar, es la transversalidad al interior del currículo, de los contenidos, intencionalidades y prácticas inscritos en los programas para la prevención de la violencia escolar, de tal manera que se incluya y asocie con los diferentes contenidos y actividades del currículo prescrito y oculto.

En tanto que el contexto contribuye a la generación de perfiles socioculturales de las comunidades, uno de los hallazgos de la investigación apunta a que es necesario que las instituciones educativas determinen un perfil común de formación comportamental, incluyendo aquellas que tienen el componente técnico como elemento central del proceso educativo; éstas deben particularizar dicho perfil considerando las necesidades del territorio, lo que permite desarrollar proyectos comunes que generen mayor bienestar socio-escolar, con un fuerte impacto en estudiantes, profesores y padres de familia.

Lo anterior es pertinente en el contexto nacional e internacional actual, en el que se trabaja de manera conjunta en el mantenimiento de la paz como se ha evidenciado en Colombia, con el proceso de paz.

Conclusiones

La concepción que la población escolar tiene sobre el conflicto se refiere directamente con visiones negativas del mismo, relacionadas con la destrucción del otro de manera física o psicológica, empleando para ello los medios de comunicación de los que se dispone a nivel tecnológico y físico.

Se evidencia la invisibilidad del conflicto positivo conducido en las relaciones escolares, como mecanismo de solución de conflictos, además de ser un factor propio del contexto interno que no se visibiliza permanentemente en los escenarios escolares.

Los otros factores internos que emergen a partir de los resultados de la investigación son los relacionados con la evaluación realizada con la matriz (CIPP) y los resultados que arrojan los instrumentos de investigación, siendo estos: la necesidad de hacer cumplir la Ley de Infancia y Adolescencia en las instituciones educativas, el vacío que dejan los cuidadores primarios al no asumir su función como padres; la prevención sobre el abuso sexual, la violencia escolar, el consumo de sustancias psicoactivas, el maltrato físico y psicológico, el suicidio, el bullying, el ciberbullying y la falta del recurso humano necesario para realizar propuestas de intervención a corto y mediano plazo, que beneficien a la comunidad educativa.

Referencias bibliográficas

- Amadio, M., Opertti R., & Tedesco J. C. (2015). *El currículo en los debates y en las reformas educativas al horizonte 2030: para una agenda curricular del siglo XXI*. UNESCO: Suiza. 52, 73
- Alelí, Ch, A, Caso, L, Mora, O, N, Medrano, G, V. (2019). Estudio de la implementación del Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE) en una entidad federativa mexicana. *Revista psicoperspectivas: individuo y sociedad*, 18 (1), 1-15.
- Barahona, P., Veres, E., Barahona, M. (2018). Factores asociados a la calidad de la educación en Chile. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 14 (1), 17-30.
- Bauman, Z., (2003). *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica, 11-13.
- Bauselas, E., (2003). Metodología de la investigación evaluativa: Modelo CIPP. *Revista Complutense de Educación*, 14 (2) 361-376.
- Caride, J, A, Gradaílle, R, & Caballo, M, B. (2019). De la pedagogía social como educación, a la educación social como Pedagogía. *Revista Perfiles educativos*, 37 (148), 04-11.
- Carrascosa, L., Cava, M. J., Buelga, S., (&) Ortega, J. (2016). *Relaciones entre la comunicación familiar y los diferentes roles de agresor-víctima en la violencia escolar*. España: ACIPE. 70
- CEPAL. (2016). *Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas: Santiago. 34.
- Domínguez, A, J., Álvarez, R, E. y Vázquez, V, E. (2017). Dimensiones predictivas del constructo violencia escolar en la educación secundaria obligatoria. *Revista de Investigación Educativa*, 35 (2), 337-351 DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.35.2.259471>
- Garmendia Lorena, Fausto. (2011). La violencia en América Latina. *Anales de la Facultad de Medicina*, 72(4) 269-276. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832011000400008&lng=es&tlng=es
- Hernández, A, J., Tirado, V, P. & Ariza, M, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. En: CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* (88), 165-199
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill

- I.O.M. (2018). *Entornos protectores para la niñez: escudos contra su utilización en los grupos armados ilegales*. Organización Internacional para las Migraciones. <http://www.oim.org.co/noticias/41-ninez-desvinculada/2437-entornos-protectores-para-las-ninas-y-los-ninos-escudos-contra-su-utilizacion-en-los-grupos-armados-ilegales.html>
- Mateos, B. T. (2008). La percepción del contexto escolar. Una imagen construida a partir de las experiencias de los alumnos. *Cuestiones pedagógicas* (19), 285-300
- Meléndez, R. (2015). Educación, currículo y sociedad del conocimiento. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 9 (2)
- Mosquera, R. J. J. (2017). *Elementos generadores de la violencia familiar como ciclo de normalización de la violencia social*. (Documento de docencia N° 2). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2002>
- Orozco, G. C. (2010). *Pereira Imaginada II. Vitrineando la semiótica de los imaginarios urbanos de la ciudadela Cuba* (tesis de maestría) Universidad tecnológica de Pereira. Colombia. 39.
- Pacheco, S, B. (2018). Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20 (1). 112-121. Doi: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1523>
- Rodríguez, M., J.M. y Ruiz, L. J. (2019). El clima social en centros educativos: percepción del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria de la Comunidad de Madrid. *Revista de Investigación Educativa*, 37 (1), 231-250. DOI: <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.320541>
- Rojas, J. (2013). Clima escolar y tipología docente: la violencia escolar en las prácticas educativas. *Cuadernos de investigación educativa*, 4(19), 87-104
- Stufflebeam, D L. y Shinkfield, A. J. (1987). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Madrid: Paidós. 78
- Trucco, D, Inostroza, P. (2017). *Las violencias en el espacio escolar*. UNESCO Y CEPAL: Naciones Unidas. 52
- Vargas V, A. (2003). Nueva perspectiva de la paz para Colombia. *Revista Investigación y Desarrollo*, 11(1), 104-133



CAPÍTULO 2

DESARROLLO SOSTENIBLE,
INNOVACIÓN SOCIAL,
GESTIÓN EMPRESARIAL



Factores influyentes en el comportamiento financiero de los micronegocios en Colombia

William Fernando Serrato Gómez¹

Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez²

Aracely Buitrago Mejía³

Mario Samuel Rodríguez Barrero⁴

1. Universidad Estatal a Distancia. Correo electrónico: william.serrato@aerocivil.gov.co

2. Corporación Universitaria Minuto de Dios Uniminuto. Correo electrónico: gustavo.rubio-r@uniminuto.edu.co

3. Universidad del Tolima. Correo electrónico: abuitragom@ut.edu.co

4. Universidad Cooperativa de Colombia. Código Postal: 730001. Correo electrónico: mario.rodriiguez@campusucc.edu.co

FACTORES INFLUYENTES EN EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS MICRONEGOCIOS EN COLOMBIA

William Fernando Serrato Gómez; Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez;
Aracely Buitrago Mejía, y Mario Samuel Rodríguez Barrero

Resumen

Este trabajo investigativo tiene como propósito analizar los aspectos que influyen en el comportamiento financiero de los micronegocios de la ciudad de Ibagué, Colombia, con el fin conferir a este colectivo empresarial, el conocimiento de diferentes actividades que puedan gestar un mejor comportamiento organizacional. La población objeto de estudio estuvo constituida por 62.136 micronegocios de la ciudad de Ibagué, representada en panaderías, peluquerías y tiendas de barrio. El tamaño de la muestra correspondió a 266 micronegocios. En cuanto a los resultados más representativos, las panaderías y peluquerías ante alguna necesidad básica a nivel financiero prefieren acudir a sus familiares, los prestamistas o especuladores. Los negocios barriales y tiendas en general que hacen parte fundamental de los micronegocios, se inclinan por el acceso a los servicios financieros formales, aspecto relevante y definitivamente distanciado del acudir a préstamos ilegales. Se puede concluir, entonces, que son diversos los factores que dificultan a los micronegocios generar ciclos de vida que los sustente en el tiempo, y les permita a su vez alcanzar niveles de crecimiento sostenido.

Palabras Clave: micronegocios, servicios financieros, comportamiento financiero

INFLUENCING FACTORS IN THE FINANCIAL BEHAVIOR OF MICRBUSINESS IN COLOMBIA

Abstract

The purpose of this research is to analyze the aspects that influence the financial behavior of micro-businesses and micro-enterprises in the city of Ibagué, Colombia, in order to provide this business group with knowledge of different activities that can lead to better organizational behavior. The population under study consisted of 62,136 micro-businesses in the city of Ibagué, represented in bakeries, hairdressers and neighborhood stores. The sample size corresponded to 266 micro-businesses. Regarding the most representative results, bakeries and hairdressers, faced with some basic financial need, prefer to go to their relatives, moneylenders or speculators. Neighborhood businesses and stores in general that are a fundamental part of micro-businesses, are inclined to access formal financial services, a relevant aspect and definitely distanced from the use of illegal loans. It can be concluded, then, that there are various factors that make it difficult for micro-businesses to generate life cycles that sustain them over time, and in turn allow them to achieve sustained growth levels.

Keywords: Micro-businesses, financial services, financial behavior

Introducción

Los negocios, como creación humana, no sólo dependen de las habilidades, competencias y características individuales que permiten el aprovechamiento de oportunidades para la creación de valor, sino de las condiciones psicológicas, sociológicas y antropológicas de los hombres, para descubrir y transformarlas en actividades económicas y sociales que satisfagan necesidades o resuelvan problemáticas, de un lado, y de las condiciones históricas y de desarrollo económico e institucional por el otro, considerando, además, que el nacimiento de un negocio no siempre termina en un gran negocio, en virtud a los grandes desafíos que afronta en su ciclo de vida.

La parte pragmática del asunto y no la parte verdaderamente epistemológica, consiste en el dominio, apropiación y uso del concepto de negocio, que genera la manera de pensar y actuar para el aprovechamiento de nuevas oportunidades, satisfacer necesidades y resolver problemáticas que históricamente se le presentan al individuo por condiciones exógenas, que de alguna manera, lo determinan en su existencia, como sujeto de derechos, y colectivamente como parte de conglomerados sociales inscritos bajo sistemas económicos y sociales cada vez más especializados y globalizados.

Por lo anterior, se debe pensar en la acepción de negocio, como un fenómeno complejo y multidimensional, que liga las competencias individuales con las de la colectividad y con las condiciones históricas, culturales, sociales y económicas que permiten su aparición y desarrollo, como concepto y como realidad económica con la generación de valor. Esta realidad económica concibe el ingreso, desarrollo y sostenibilidad de las instituciones públicas y privadas que conforman la estructura económica de las naciones, con su entramado de normas, regulaciones, valores y estrategias que generan el desarrollo y evolución de los países enmarcados en un mundo cada vez más competitivo.

Desde la teoría de Edgar Morín (1990) sobre el pensamiento complejo, se puede afirmar que el emprendimiento, como realidad puesta al servicio de la humanidad, no es sólo un fenómeno económico, social, cultural, ambiental y de creación de valor, sino que se puede comprender y explicitar desde perspectivas psicológicas, antropológicas, sociológicas, económicas, culturales, entre otras, que es una manera de pensar, razonar, de crear, fruto del desarrollo cognitivo, pero que el capitalismo lo ha circunscrito al desarrollo económico con diferentes teorías, enfoques y paradigmas.

Así las cosas, los negocios, independiente de su tamaño y cobertura, son definidos por una actitud positiva y una aptitud de la persona, que le permite comenzar nuevos retos, nuevos proyectos, avanzar un nuevo paso a donde ha llegado, imaginando nuevas posibilidades de futuro, enfrentando desafíos, retos y dificultades para satisfacer necesidades, resolver problemas o aprovechar oportunidades. Pero, para alcanzar los objetivos trazados y posibilitar mejorar sus condiciones de vida o la vida de otros individuos, debe afrontar una serie de vicisitudes que no todas logra superar, quedando rezagadas, o en el peor de los casos fracasando en el intento.

De conformidad con lo anterior, se puede afirmar que los negocios guardan un alto grado de complejidad en el momento de su creación. Se demanda un emprendimiento dinámico que comprenda el ingreso de nuevas empresas y productos en el mercado local, regional, nacional y mundial, sustentadas en la investigación y desarrollo (I+D), mejorando los procesos productivos, la calidad y el precio de los satisfactores, cooperando con otras empresas, importando tecnologías y mejorando la calidad del capital humano, expandiendo el mercado y generando empleo de calidad.

Sin desconocer estas apreciaciones y teniendo en cuenta que este trabajo investigativo se centra en los micronegocios, es menester indicar que este tipo de organizaciones, asimismo, presentan grandes complicaciones en el momento de constituirse, toda vez que sus miembros no cuenta con el empoderamiento, el desarrollo de capacidades, las habilidades, destrezas, actitudes y potencialidades humanas, para emprender un negocio. La carencia de estas competencias, no permitirán el desarrollo de procesos dinámicos para la generación de empleo y creación de nuevas fuentes de ingreso de calidad que impacten el crecimiento de las familias, de la sociedad y de la economía.

En este sentido, por la naturaleza y caracterización de los micronegocios, de igual forma, se ha identificado que sus integrantes no cuentan con el suficiente crecimiento personal para generar y fortalecer las capacidades de generación de ideas, apalancamiento financiero, resolución de conflictos, autoconfianza, solidaridad, trabajo en equipo, toma de decisiones y en especial la resiliencia, definida, como aquella capacidad para superar dificultades y problemas, asumiendo y superando las adversidades que se presentan. Por tanto, se sumergen en situaciones problemáticas cuya solución no la tienen a la mano.

Ahora bien, uno de los factores que mayormente ha influenciado los micronegocios en Colombia, es la falta de un óptimo comportamiento financiero gestado por la carencia de planeación y direccionamiento estratégico, en el entendido de que estos elementos no son propios de las grandes empresas. Es conocido que no se requiere de grandes inversiones para su implementación; para ello, se demanda muchas veces de la malicia por parte del emprendedor. Esta falta de planeación incurre, especialmente, en el aspecto financiero, toda vez que desconocen las fuentes de apalancamiento que les permita iniciar un negocio y con el tiempo sostenerse en el mercado.

Por lo tanto, es necesario dotar de conocimientos y desarrollo de competencias de emprendimiento al futuro empresario, y de herramientas que consientan gestionar el comportamiento organizacional. Con lo anterior queda en el aire una pregunta que precisa ser resuelta en este proceso investigativo: ¿determinar los factores que afectan el comportamiento financiero de los micronegocios que actualmente operan en la ciudad de Ibagué, Colombia, optimizarán el comportamiento organizacional?

Caracterización de los micronegocios

El desarrollo económico de la actualidad permite teorizar acerca del comportamiento y representatividad de los micronegocios. A nivel territorial, estas entidades, se han convertido en uno de los máximos pilares, ya que presentan una nueva forma de generación de empleo que reditúa en múltiples beneficios; además, su estructura permite la creación de redes que contribuyen a la internacionalización consciente de la economía, desde las llamadas economías familiares, generando así mayor viabilidad a nuevas propuestas (Díaz, 2010).

Según Larios-Gómez (2016), para América Latina y Colombia esta es una modalidad empresarial que le brinda dinamismo a la economía, dado que ofrece oportunidades laborales a todas aquellas personas que no son contratadas por las medianas y grandes empresas, sino que se ocupan en actividades cuyo fundamento se centra en buenas ideas de trabajo. Como lo expresa Tunal (2013), es el micronegocio una alternativa de trabajo que maneja una estructura ocupacional que adquiere fuerza mediante su crecimiento.

En realidad, los micronegocios se destacan por su contribución al producto interno bruto (PIB) de los países, y la disminución del desempleo, mediante la generación de trabajo y la reducción de las brechas regionales caracterizadas generalmente por la desigualdad en las oportunidades. Según Zevallos (2003), estas entidades suelen representar aproximadamente un 90% del creciente sector económico de un país. Con base en este planteamiento, se puede considerar que el soporte esencial del crecimiento son las entidades que se constituyen con un ideal de adaptabilidad único, lo cual les

permite evolucionar conforme a los cambios que se generan, de acuerdo con Grijalva (2010).

No obstante, los micronegocios se caracterizan por constituirse bajo un modelo familiar, en el cual el liderazgo varía de acuerdo con la experiencia del líder, puesto que, en la mayoría de los casos, este poder se concentra en personas que basan su actuar de manera empírica. Esto genera desafíos que dificultan el camino a seguir, ya que la toma de decisiones se encuentra determinada en mayor proporción por las motivaciones, las cuales son cambiantes; por tanto, puede conllevar a la obtención de resultados inconclusos, dada la falta de objetividad, según Izquierdo, Novillo & Mocha, (2017).

En este sentido, el desarrollo de los micronegocios también se ve determinado por la disposición de sus integrantes, y máxime cuando se trata de familiares. Es allí donde se evidencia el mayor desafío a la hora de lograr competitividad en el mercado, ya que, según el compromiso de estos, se logrará motivar y fortalecer las bases sobre las cuales se sostiene una organización en el tiempo, como también alcanzar posicionarse (Télegrafo, 2016). Base del relevo generacional, entonces, se podría relacionar con la educación y el espíritu emprendedor que motive a las futuras generaciones.

Metodología

La población objeto de esta investigación la constituyen 62.136 micronegocios de la ciudad de Ibagué, reportadas por la encuesta de micronegocios del Departamento Nacional de Estadística (DANE) para el año 2019. Entendiéndose como micronegocios, según el DANE, a la unidad económica que cuenta con un valor de activos totales inferior a 500 salarios mínimos mensuales vigentes y con un máximo de 9 personas que desarrollan una actividad productiva de bienes o servicios, con el objeto de obtener un ingreso, actuando en calidad de propietarios o arrendatarios de los medios de producción.

Como la población a estudiar es finita y conocida, se realiza un muestreo probabilístico aleatorio estratificado con ajuste de población finita, dado que la posibilidad de seleccionar uno u otro elemento es igual de acuerdo con Hernández,

Fernández & Baptista (2014). Este tipo de muestreo se selecciona en razón a que la población objeto de estudio se separa en segmentos exclusivos homogéneos (panaderías, peluquerías y tiendas de barrio), y luego se selecciona de cada segmento (estrato) una muestra aleatoria simple.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población (62.136 micronegocios)
- Z = desviación del valor medio aceptado para lograr el nivel de confianza deseado (1,96 → Nivel de confianza = 95%)
- e = margen de error admitido (6,0%)
- p = proporción esperada (50%)

Numéricamente significa lo siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,06^2}$$

El tamaño de la muestra es **n = 266**

Para la realización de la encuesta se utilizó un cuestionario estructurado de objetivo claro, cuyo contenido se fundamentó en una serie de preguntas concretas, preordenadas y definidas, teniendo como propósito producir una comunicación efectiva que permita obtener respuestas precisas. En el caso del presente estudio se utilizó la encuesta con fines de ser aplicada al administrador o propietario de los micronegocios objeto de estudio.

La encuesta fue diligenciada de manera manual, y para realizar el análisis de confiabilidad y consistencia interna de cada uno de los ítems, los datos fueron transcritos en el programa Microsoft Excel, herramienta con la cual se elaboraron las tablas y algunas gráficas relacionadas para el respectivo análisis. Una vez tabulada la base de datos de la presente encuesta, se llevó a cabo el análisis cuantitativo para determinar la fiabilidad a los cuestionarios; para ello, se calculó el Alpha de Cronbach en el software estadístico SPSS versión 2.0

El desarrollo de esta investigación empleó el Análisis Exploratorio de Datos, por sus siglas en inglés (EDA), el cual propone la utilización de representaciones gráficas que potencian la visualización de la información, no sólo en un aspecto básicamente cualitativo, sino cuantitativo, conservando en lo posible los propios valores numéricos.

Resultados

En esta sección se describirán los aspectos demográficos de los micronegocios de la ciudad de Ibagué que fueron estudiados en esta investigación. En primer lugar, se abordarán las panaderías, seguido de las tiendas de barrio y, por último, las peluquerías. Se tomaron como referencia los gráficos de sectores o tortas, dada la facilidad de análisis y naturaleza de las variables trabajadas.

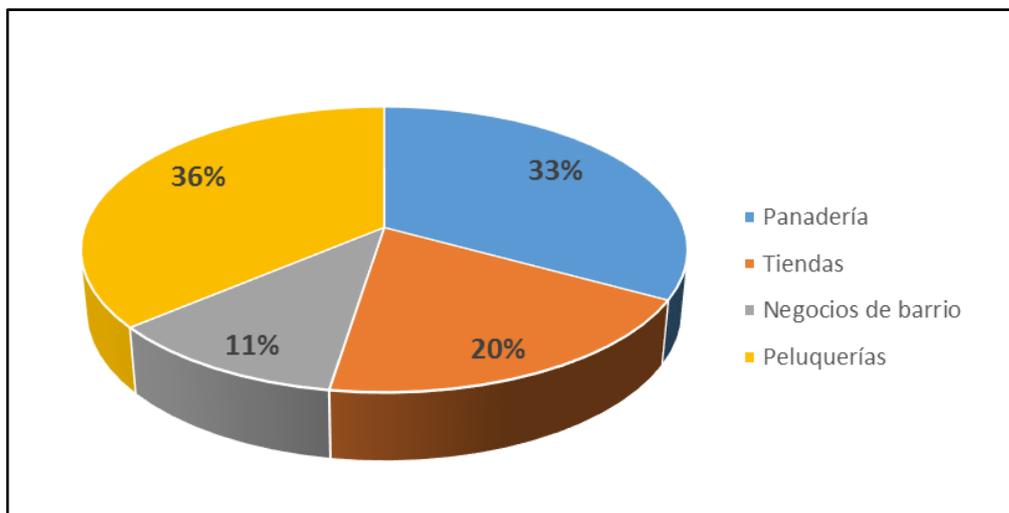
Las variables a tener en cuenta para este primer análisis exploratorio de datos para los micronegocios se muestran en la tabla número 1.

Tabla 1.*Variables de interés, micronegocios de la ciudad de Ibagué*

Variables	Significado
PE1	La persona encuestada pertenece.
PE2	Cuando tiene necesidades de recursos económicos para financiar su negocio, usted prefiere acudir.
PE3	Criterios más importantes para hacer la elección.
PE4	Entidades financieras que ha solicitado préstamo.
PE5	¿Actualmente tiene algún préstamo?
PE6	Motivos por los cuales no tiene préstamos.
PE7	Ha solicitado crédito, cuál ha sido su monto.
PE8	Los plazos otorgados en los créditos.
PE9	Entidades donde ha presentado solicitudes de préstamos.
PE10	Rechazo de créditos.
PE11	Entidades donde se han rechazado créditos.
PE12	Razones para rechazarle los créditos
PE13	En alguna ocasión ha tenido dificultades para pagar sus préstamos.
PE14	Cuáles han sido las causas de su incumplimiento.
PE15	Fines para solicitar préstamos.
PE16	Entidad que le gustaría que le prestara dinero.
PE17	Garantías a estar dispuesto a ofrecer para sus préstamos.
PE18	Ha recibido capacitación para realizar un préstamo.
PE19	Que capacitaciones le gustaría realizar.
PE20	Otras capacitaciones las cuales le gustaría realizar.
PE21	¿Cómo le gustaría financiar su negocio?
PE22	Consideraciones para el financiamiento social.

Figura 1.

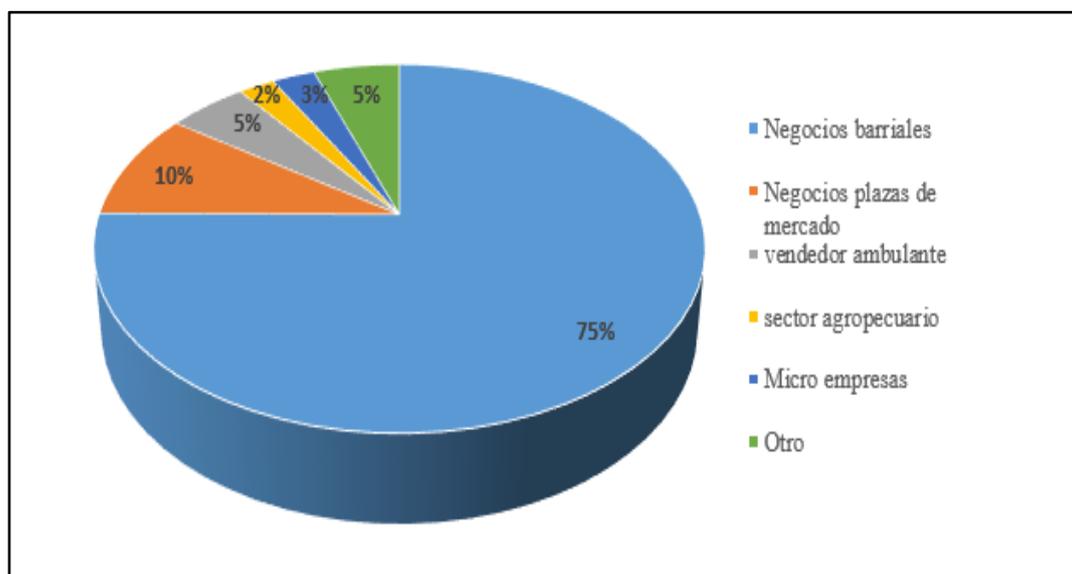
Tipo de micronegocios



En la figura 1 se logra evidenciar que en la ciudad de Ibagué el 36% de los micronegocios que hacen parte de la presente investigación son peluquerías; esto dado que, en la actualidad, el cuidado de la imagen personal ha adquirido mayor relevancia tanto en hombres como en mujeres, lo que ha generado un crecimiento en este sector. De otra parte, el sector de las panaderías con un 33% se encuentra en el segundo lugar, demostrando la tendencia de consumo constante de este tipo de alimentos. Por último, las tiendas y negocios barriales están en un 20% y 11%, respectivamente, lo que demuestra la incidencia en el crecimiento de las grandes superficies a nivel local.

Figura 2.

Tipología empresarial

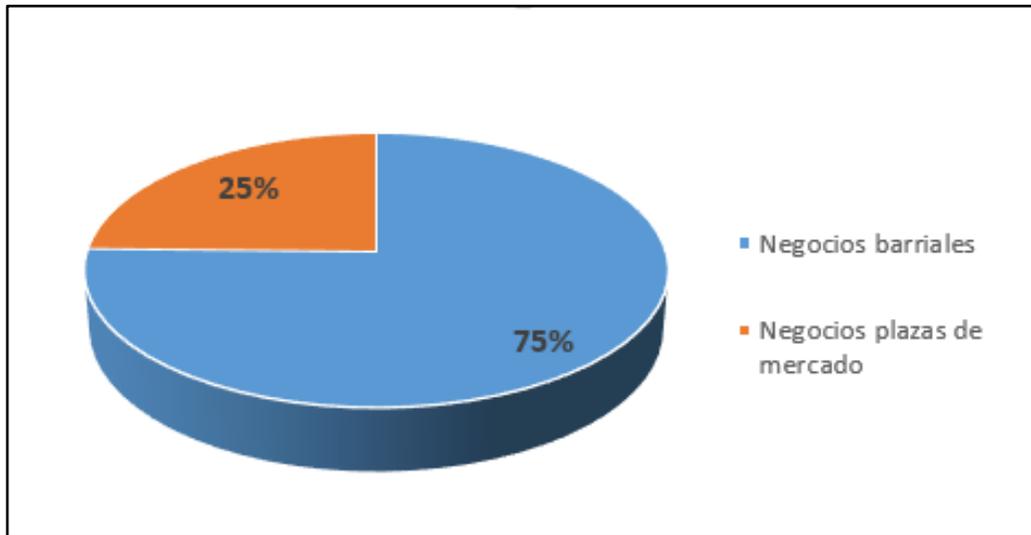


Del total de empresas encuestadas, el 75% son negocios barriales, lo que está acorde con la tendencia del país en cuanto a la proliferación de este tipo de negocios, que en su gran mayoría son de índole familiar y se ubican en espacios pequeños. Como segundo aspecto, se logró identificar que de las empresas encuestadas el 10% se encuentran ubicadas en las plazas de mercados, mientras que un 5% está representado por vendedores ambulantes y otros, situación que refleja el estado por el que atraviesa la económica de la ciudad.

4.1. Panaderías

Figura 3.

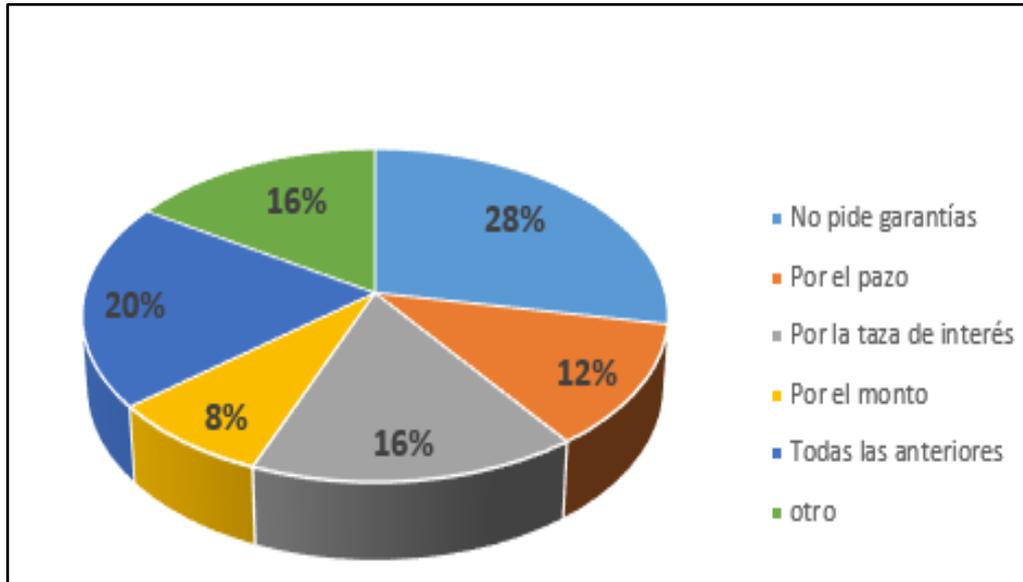
Lugares donde están ubicadas las empresas de panadería.



Del total de panaderías encuestadas, el 75% se encuentran ubicadas en barrios, mientras que el 25% restante se ubica en las plazas de mercados. Este tipo de negocio en la ciudad ha presentado un desarrollo importante, siendo gestor de empleo; esta tendencia está en concordancia con el crecimiento de este sector en el país, sustentado por el incremento en el consumo, los cambios en los gustos del consumidor, así como por los procesos de innovación y los avances tecnológicos. Esto hace del sector una alternativa interesante al momento de establecer un emprendimiento.

Figura 4.

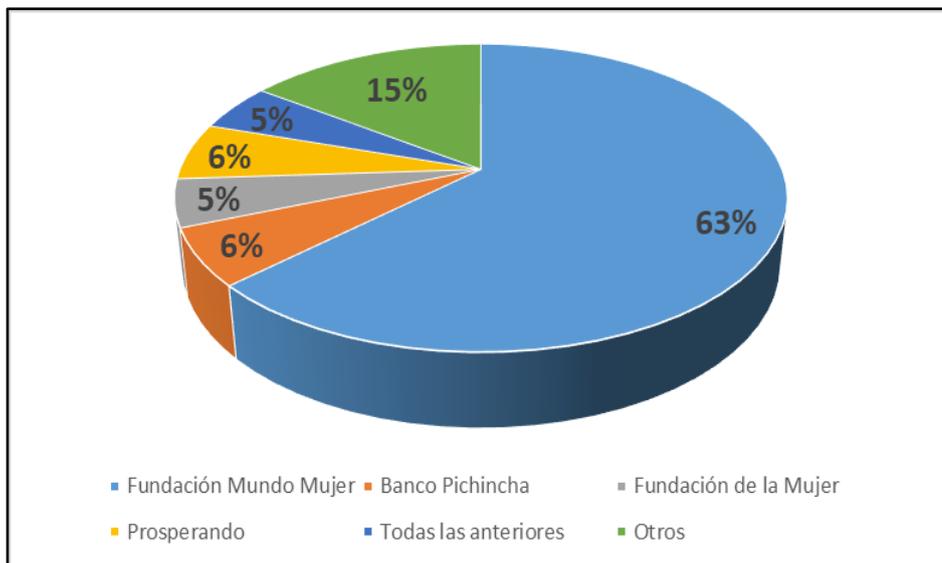
Criterios que tiene en cuenta una empresa de panadería para pedir un préstamo.



Al momento de requerir un préstamo, los propietarios de panaderías estarían más inclinados por recurrir a aquellos en los que las garantías no sean un factor importante para su obtención, (28% de los encuestados). Otros criterios que se tienen en cuenta para la toma de este tipo de decisión, son los plazos y las tasas de interés, entre otros. Esta tendencia evidencia el grado de informalidad del sector, que en la mayoría de los casos no cuentan con procesos administrativos claros y organizados.

Figura 5.

Entidades financieras a las que ha solicitado préstamo.

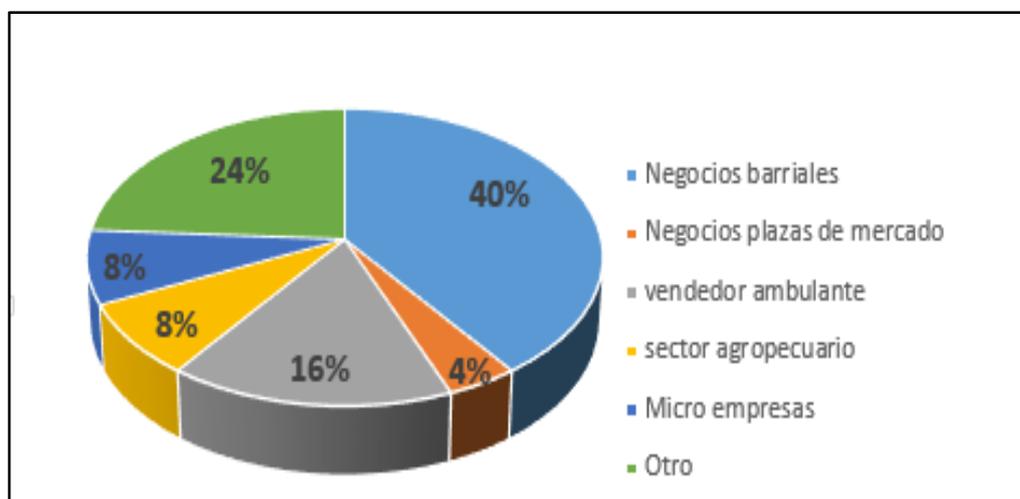


Con relación a la identificación de las entidades financieras a las cuáles las panaderías de la ciudad en alguna ocasión han solicitado un préstamo, se logró evidenciar que el 63% han recurrido a la Fundación Mundo Mujer, dado que es una organización sin ánimo de lucro que propende a incentivar la promoción de las empresas que cuentan con pocos ingresos.

4.2. Tiendas

Figura 6.

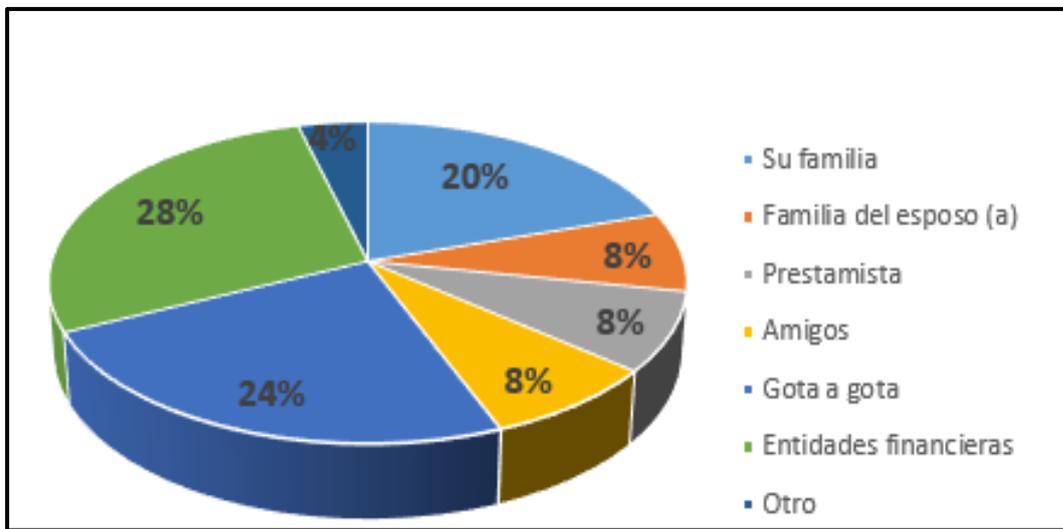
Lugar donde se ubican las tiendas



Las tiendas han existido como negocio de índole familiar desde hace muchos años, hacen parte de la idiosincrasia y la cultura del país en general; por tanto, la ciudad de Ibagué no es ajena a este fenómeno, acrecentado hoy en día por las condiciones de la economía en general y de la ciudad en particular, ya que es la segunda con mayor índice de desempleo. Este tipo de negocio se encuentra catalogado como negocio barrial; con el 40%, dada su ubicación y su tamaño, en su gran mayoría se caracterizan por su informalidad; a pesar de ello, son considerados como un músculo fuerte en los procesos de comercialización. En menor proporción éstas pueden ubicarse en otros lugares, y sus condiciones pueden variar para acoplarse a las circunstancias del medio en el que se desenvuelven.

Figura 7.

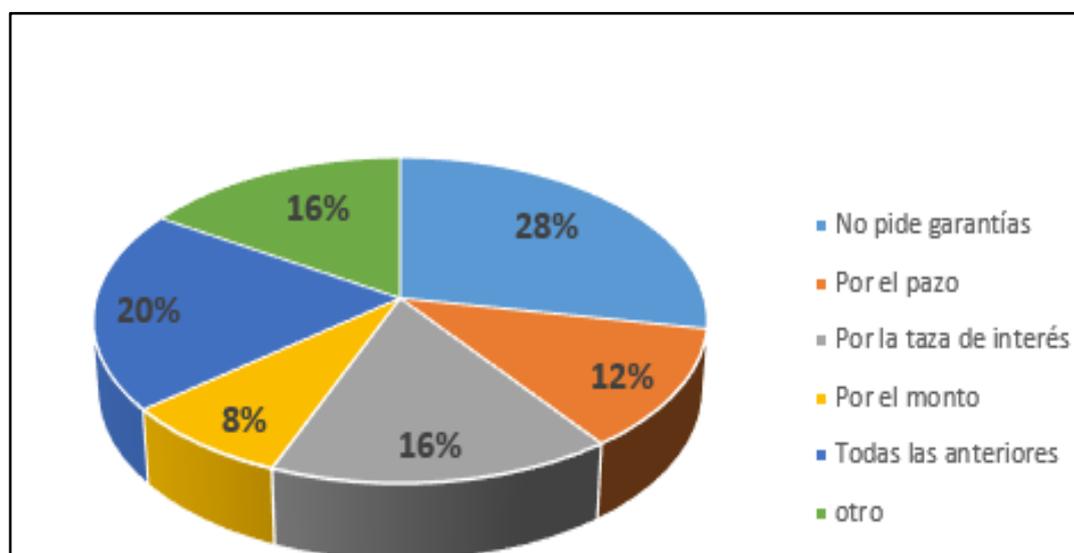
Instancias a las que recurren las tiendas por necesidad de financiamiento



En la figura 7 se evidencia que al momento de requerir inyección de capital para su negocio, los propietarios de tiendas eligen con un 28% acudir de primera mano al sector financiero legalmente establecido. Como alternativa a esta posibilidad, los comerciantes optan por recurrir al llamado agiotista (especulador) con el 24%, lo que refleja claramente el alto grado de informalidad, acentuado por el poco acceso a programas de capacitación y tecnificación de los procesos requeridos para su funcionamiento.

Figura 8.

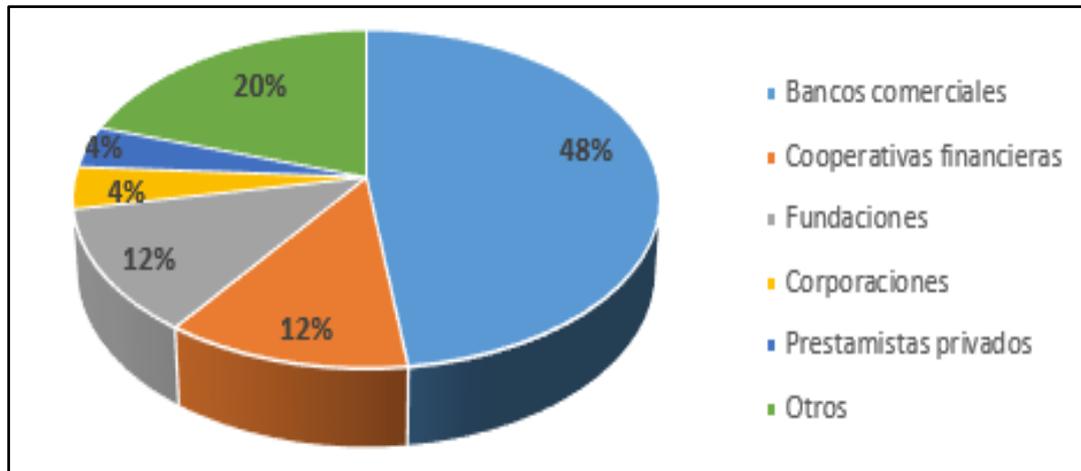
Criterios que se tienen en cuenta para solicitar un préstamo por parte de las panaderías



Al momento de elegir su fuente de financiación, el 28% de los tenderos encuestados consideran como el primer criterio a tener en cuenta al momento de elegir el tipo de financiamiento, que no se les solicite garantías; esto está, sin duda, determinado por el alto grado de informalidad del sector, en el cual la mayoría de los negocios no cuenta con un sistema de contabilidad y registro de operaciones confiable. De otra parte, son también relevantes aspectos como el plazo, la tasa de interés o el monto del crédito a solicitar, entre otros (figura 8).

Figura 9.

Entidades financieras a las que las tiendas solicitan créditos

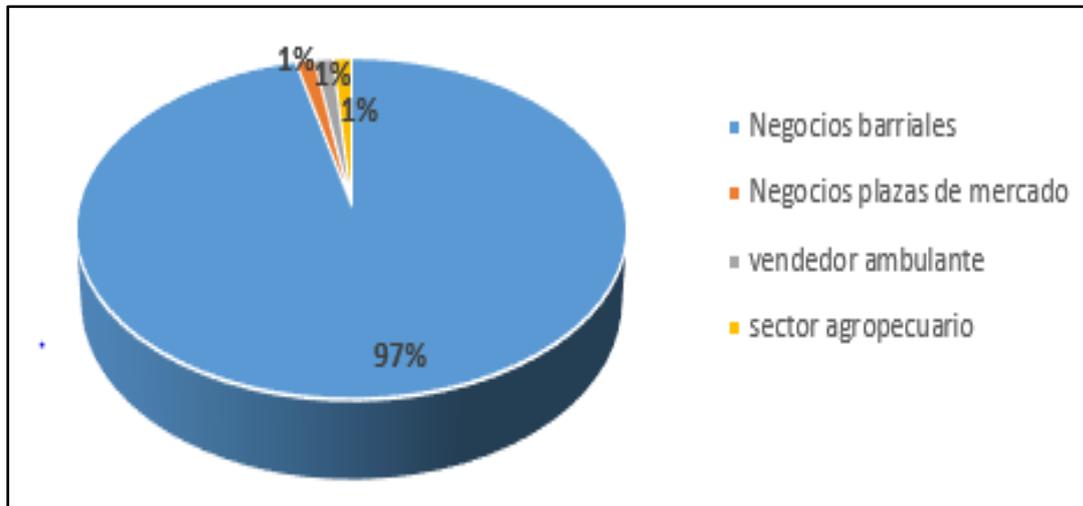


Según lo señalado en la figura número 9, del 100% de los propietarios de tiendas, que eligen al sector financiero como primera opción al momento de requerir capital de trabajo, el 48% prefieren recurrir a los bancos comerciales como su primera opción; el 20% prefiere recurrir a las cooperativas financieras en su búsqueda de recursos, mientras que el porcentaje restante se distribuye entre fundaciones, cooperativas y préstamos privados. Esta tendencia refleja la confianza de los propietarios de este tipo de negocios en el sector financiero, como soporte fundamental en la estrategia de fortalecimiento que les permite, además de mantenerse en el mercado, crecer.

4.3 Peluquería

Figura 10.

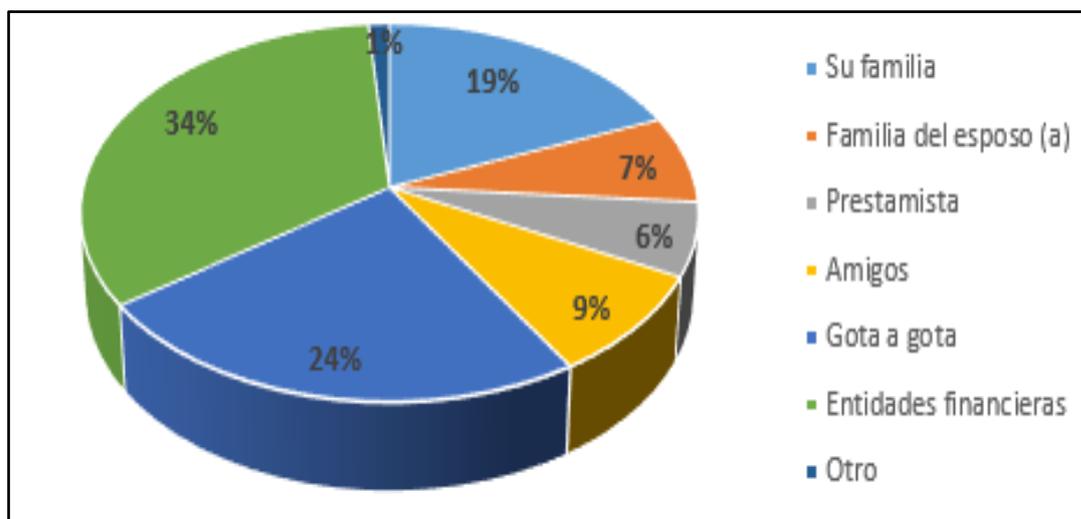
Ubicación de las peluquerías



El 97% de las peluquerías se han identificado como negocios barriales; su ubicación y su actividad económica les facilitan el acercamiento a su grupo objetivo, que en este caso está conformado por la totalidad del núcleo familiar. Esta tendencia de crecimiento refleja el aumento de inmigrantes que durante los últimos años ha llegado a la ciudad, ya que una gran mayoría de estos nuevos establecimientos son propiedad de extranjeros o se encuentran administrados por ellos (figura 10).

Figura 11.

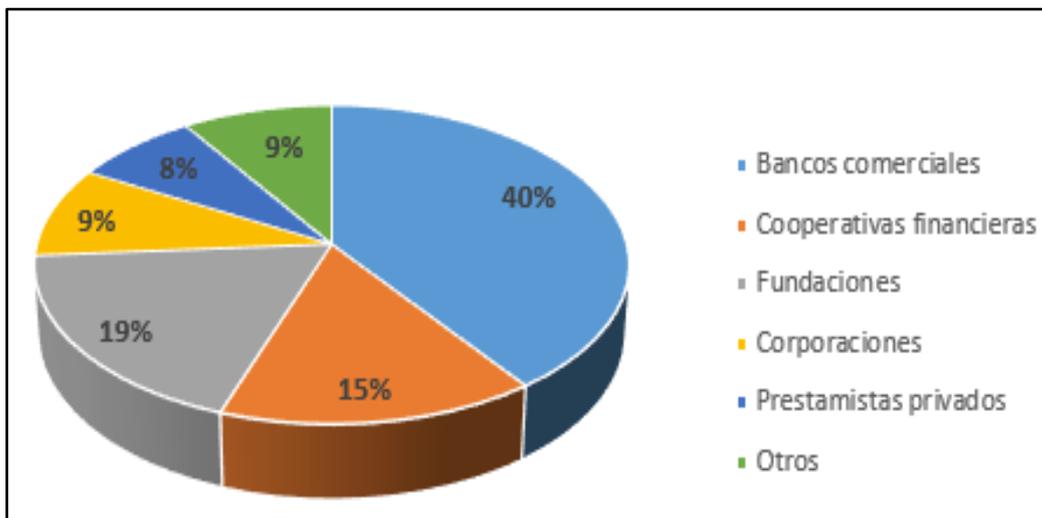
Instancia a la que recurren las peluquerías por necesidad de financiamiento



Al momento de requerir financiación para el apalancamiento de sus negocios, la figura 11 muestra que el 34% de los establecimientos dirigirá sus solicitudes a las entidades financieras, en primera instancia; en segundo lugar, con un 24%, recurrirían al llamado agiotista (especulador) y el porcentaje restante se divide entre préstamos familiares, de amigos u otros. Se evidencia que a pesar de ser el sector financiero la primera opción al momento de necesitar financiación, esta alternativa es inferior al 50% del total de negocios encuestados, lo que refleja su carácter microempresarial, así como el alto grado de informalidad.

Figura 12.

Entidades financieras a las que las peluquerías solicitan créditos



La figura 12 muestra que del total de micronegocios que recurren al sector formal para la consecución de recursos que apoyen su negocio, el 40% opta por las entidades financieras comerciales, el 15% a las cooperativas financieras, el 19% a fundaciones y el porcentaje restante se divide entre corporaciones, prestamistas privados y otros. Este comportamiento refleja la intención de estos negocios por trabajar en pro de su fortalecimiento. El recurrir al sector financiero formal les permite consolidar sus procesos organizacionales, dado que estos son básicos para generar confianza ante las entidades financieras.

Discusión

Los micronegocios son organizaciones que contribuyen en gran medida al desarrollo económico de Colombia, pero las condiciones que se generan para su constitución en el medio no suelen ser las más adecuadas, lo que impide un sostenimiento competitivo dentro del sector en el que se desenvuelven (Revista Dinero, 2017). Dentro de los análisis que se han realizado con el tiempo, se ha logrado evidenciar que gran parte de los obstáculos que presentan este tipo de organizaciones están directamente relacionados a la gestión financiera, los recursos humanos y el desarrollo tecnológico. Según Zevallos (2007), las instituciones financieras suelen restringir a este tipo de organizaciones sus créditos, lo que limita el crecimiento y la posibilidad de estructuración operacional, por la

falta de recursos ya que se solicitan garantías extremas, aunado a los altos intereses, lo que conlleva a que los micronegocios quiebren y deban cerrar antes de lo planeado, de acuerdo con Franco-Ángel & Urbano (2014).

De acuerdo con Jiménez (2014) “en Colombia se dice que todos los sectores tienen acceso al crédito, pero la realidad es que el acceso al financiamiento es una de las principales barreras que enfrentan las pymes para su desarrollo” (p.3) porque para las entidades bancarias los problemas relacionados con la cartera, sumado a la falta de tolerancia al riesgo, son factores vitales a tener en cuenta al momento de brindar su ayuda económica a un micronegocio de acuerdo con Hurtado, Lizarazo, & Gómez , (2015). Expuesto de esta forma, son múltiples los aspectos que restringen y tergiversan las solicitudes de crédito para todas aquellas personas sin experiencia, porque la flexibilidad en los procesos se ve constantemente limitada, dada la gran cantidad de documentación que exigen a la hora de realizar un préstamo; esto, claro está, bajo la finalidad de soportar de manera adecuada los recursos que se entregarán al microempresario.

Puede afirmarse que la insuficiencia de soportes que respaldan el buen funcionamiento de este tipo de negocios son un impedimento para acceder a créditos en el sector financiero; entonces, sin garantías ni registros de crecimiento, estos no son otorgados, de acuerdo con Arráiz, Melendez, & Stucchi, (2014). Asimismo, Vera, Melgarejo, & Mora (2014) se refieren al mismo tema, evidenciando la existencia de deficiencia en los indicadores de desempeño, lo que conlleva a las debilidades que manifiesta este tipo de empresas, frente a la posibilidad de obtener préstamos, dada su falta de capacidad para endeudarse. Teniendo en cuenta este contexto, Saavedra & León (2014) indican que los problemas de insolvencia organizacional vienen desde la creación del micronegocio, ya que desde esta instancia hay escasez de recursos en todos los ámbitos del proceso organizacional. En términos generales, la carencia de capacitación y planeación para la puesta en marcha de cualquier tipo de negocio es evidente.

Partiendo de esto, se comprende porque parte de los micronegocios encuestados (panaderías y peluquerías) optan por suplir sus necesidades financieras con familiares, prestamistas o agiotistas (especuladores). Aunque la realidad según Molina & Sánchez (2015) es que es que por la naturaleza del negocio, en muchas ocasiones la falta de constitución de planes organizacionales y por ende de metas a largo plazo, hacen que se

generen falencias estructurales que no permiten establecer un futuro idóneo de desarrollo empresarial. Así pues, la carencia de educación administrativa y conciencia financiera, se convierten en autoenemigos que obstaculizan el crecimiento, o por lo menos el sostenimiento en el tiempo del emprendimiento, lo que deriva en el alto índice de ciclos de vida organizacionales cortos. Esto, lo sustentan De León, Flores, Hernández, Reséndiz, & Yañez (2015), al indicar que la mayor dificultad de los micronegocios es tomar decisiones que no competen con las necesidades organizacionales.

Respecto a este tema, Castro, Varela, Oviedo, Molano, & Carrillo (2016) consideran que es sumamente importante mantener un control tanto a nivel administrativo como financiero, porque mediante una organización coordinada se logra preservar el desarrollo del micronegocio, a pesar de la falencia en la adquisición de herramientas de información que por lo general conllevan a la emisión de riesgos y al fracaso empresarial. Según Lecuona (2014), el caso de Colombia no es ajeno al Latinoamericano, dado que allí existe un alto índice de limitación a la hora de acceder a un crédito, bien sea por su costo o modo de financiación. Esto lo apoyan Dong & Men (2014), al indicar que la falta de acceso se presenta dada la insolvencia y carencia de soportes que demuestren liquidez, la cual está determinada por la forma como la organización gestiona los riesgos; dentro de éste se valoran las solicitudes de crédito.

Conclusiones

Se puede concluir, entonces, que son diversos los factores que dificultan a los micronegocios generar ciclos de vida que las sustente en el tiempo y les permita a su vez alcanzar niveles de crecimiento sostenido. Como barrera de base, está sin lugar a dudas la deficiencia en la educación financiera, que imposibilita al micronegocio estructurar planes que posibiliten el apalancamiento de sus negocios. No obstante, el sector financiero pone a disposición diferentes herramientas, de tal forma que se evite y disminuya la utilización de la informalidad como fuente principal de recursos económicos, en pro del desarrollo y crecimiento sostenido en el tiempo. Por tanto, es vital el compromiso de la banca en la promoción adecuada de sus servicios y productos financieros, de tal manera que lleguen de forma clara, sencilla, eficaz y rápida a todos aquellos que los requieran, para hacer uso de ellos en tiempo real.

Referencias

- Arráiz, I., Melendez, M. & Stucchi, R. (2014). Partial credit guarantees and firm performance: evidence from Colombia. *Small Business Economics*, 43(3), 711-724
- Avilés, F. (2017). *Las pymes el motor de la economía sin fuente de gasolina*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Botello, H. (2015). Determinants of access to credit for SMEs: evidence at the level of the firm in latin America. *Apuntes del CENES*, 34(60), 247-276.
- Castro, F., Varela, J., Oviedo, J., Molano, J., & Carrillo, J. (2016). Estado administrativo contable y financiero de las tiendas de las comunas 5 de la ciudad de Ibagué. *Via Innova*, 3(1), 12-21
- De León, I., Flores, I., Hernández, E., Reséndiz, C., & Yañez, L. (2015). Análisis de la administración financiera desde la perspectiva de la interpretación de los estados financieros de las PyMes. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 3(6).
- Díaz, S. (2010). La microempresa en el desarrollo. *Perspectivas*(25), 271-282
- Dong, Y., & Men, C. (2014). SME financing in emerging markets: Firm characteristics, banking structure and institutions. *Journal Emerging Markets Finance and Trade*, 50(1), 120-149.
- Franco-Ángel, M., & Urbano, D. (2014). Dinamismo de las PYMES en Colombia: un estudio comparativo de empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(66), 319-338.
- Gamez, A., Morales, M., & Ramírez, C. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras de las pymes en Bogotá, Colombia y América Latina. *Económicas CUC*, 39(2), 77-94.
- Grijalva, J. P. (2010). Liderazgo empresarial. *Polémika*, 1(3), 128-133.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta Edición. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J., Lizarazo, A., & Gómez, E. (Junio de 2015). *Banco de la República de Colombia*. <http://www.banrep.gov.co>
- Izquierdo Vera, R., Novillo Diaz, L. A., & Mocha Román, J. V. (2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 89-94.
- Jimenez, J. (2014). Nuevas modalidades de financiación para microempresas. *Universidad Pontificia Bolivariana, Revista Científica*, 162-165.

- Larios-Gómez, E. (2016). La gestión de la competitividad en la MIPYME mexicana: Diagnóstico Empírico desde la Gestión del Conocimiento. *Revista de Administração da UNIMEP*, 14(2), 177-209.
- Lecuona, R. (2014). *Algunas lecciones de la experiencia reciente de financiamiento a las pymes*. Santiago de Chile: Cepal.
- López, K., Vélez, V., & Ocampo, L. (2014). Alternativas de financiación para las Mipymes en Colombia. *Revista virtual de los estudiantes de Contaduría Pública*. <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/>
- Molina, D., & Sánchez, A. (2016). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Revista Pymes, Innovación y Desarrollo*, 4(2), 21-36.
- Morín, E. (1990). Le trou noir de la laïcité. *Le débat*, 58, 38-41.
- Revista Dinero. (2017). Los retos que enfrentan las mipymes en Colombia. *Revista Dinero*, 1-3. <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/los-retos-que-enfrentan-las-mipymes-en-colombia/241586>
- Saavedra, M., & León, E. (2014). *Alternativas de financiamiento para la MIPyME*. Panamá: En, XIV Asamblea General de Alafac.
- Tunal, G. (2013). El problema de clasificación de las microempresas. *Actualidad Contable FACES*, 6(7), 78-91.
- Vera, M., Melgarejo, Z., & Mora, E. (2014). Acceso a la financiación en Pymes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. *Revista Innovar Journal*, 24(53), 149-160.
- Xiang, D., & Worthington, A. (2015). Finance-seeking behaviour and outcomes for small- and mediumsized enterprises. *International Journal of Managerial Finance*, 11(4), 513-530.
- Zevallos, E. (2007). *Restricciones del entorno a la competitividad empresarial en América Latina*. San José: FUNDES.
- Zevallos, E. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas. *Revista de la CEPAL*, 53-70.

Análisis del estado referencial y líneas futuras de investigación de las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control¹

Jonathan Quintero Valdés²

Laura Constanza Gallego Cossio³

Ludivia Hernández Aros⁴

José Obdulio Curvelo Hassán⁵

1. Artículo derivado de proyecto de investigación denominado “Control de gestión para la sostenibilidad corporativa en las organizaciones no lucrativas y de economía social en Iberoamérica” asociado al grupo PLANAUDI, SINERGIA UCC y Contabilidad y Entorno Social de la Universidad Cooperativa de Colombia, sedes Ibagué-Espinal y Bogotá.
2. Contador Público. Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué – Espinal. Código postal 730001. Correo: jonathan.quintero@campusucc.edu.co
3. Phd © Doctorado en Administración de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla. Profesora investigadora de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué – Espinal. Correo: laura.gallego@campusucc.edu.co
4. Magister en Auditoría y Gestión Empresarial de la Universidad UNINI – Puerto Rico. Profesora investigadora de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué – Espinal. Correo: ludivia.hernandez@campusucc.edu.co
5. Doctor en Contabilidad en la Universidad de Valencia (España). Profesor investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bogotá. Correo: jose.curvelo@ucc.edu.co

ANÁLISIS DEL ESTADO REFERENCIAL Y LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA DESDE EL ENFOQUE DE CONTROL

Jonathan Quintero Valdés; Laura Constanza Gallego Cossio;
Ludivia Hernández Aros, y José Obdulio Curvelo Hassán

Resumen

El objetivo del estudio es realizar un análisis de la tendencia investigativa de las prácticas de sostenibilidad corporativa, desde el enfoque de control de gestión, examinando desde una perspectiva analítica los aportes de diferentes autores con respecto al comportamiento de las organizaciones en cada una de sus áreas de desempeño y, además, su compromiso con la implementación de medidas que incluyan mejores prácticas sostenibles con un alto grado de control en su gestión. Metodológicamente, este estudio tiene un enfoque cualitativo con información de la base de datos Scopus, en la cual se realiza un análisis cuantitativo, mediante el cual se estableció una tendencia con crecimiento exponencial respecto a la importancia de la sostenibilidad corporativa y su impacto social. De igual forma, con el uso del software VOSviewer se identifican las líneas futuras de investigación de las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión, hacia la incursión en el tema del desarrollo sostenible con cada una de sus características y su aplicabilidad en las organizaciones.

Palabras clave: sostenibilidad corporativa, control de gestión, desarrollo sostenible, desempeño organizacional

ANALYSIS OF THE REFERENTIAL STATE AND FUTURE LINES OF RESEARCH OF CORPORATE SUSTAINABILITY PRACTICES FROM THE CONTROL APPROACH

Abstract

The objective of the study is to conduct an analysis of the investigative trend of corporate sustainability practices, from a management control perspective, examining from an analytical perspective the contributions of different authors regarding the behavior of organizations in each of their areas. Of performance and, in addition, its commitment to the implementation of measures that include sustainable best practices with a high degree of control in its management. Methodologically, this study has a qualitative approach with information from the Scopus database, in which a scientometric analysis is performed, through which a trend with exponential growth was established regarding the importance of corporate sustainability and its social impact. Likewise, with the use of the Vosviewer software, future lines of research on corporate sustainability practices are identified from the management control approach, towards the incursion into the subject of sustainable development with each of its characteristics and its applicability in the organizations.

Keywords: Corporate sustainability, management control, sustainable development, organizational performance

Introducción

Esta investigación tiene el propósito de resaltar la importancia de las prácticas de sostenibilidad corporativa, desde un enfoque de control de gestión; sin embargo, este enfoque representará una relación mucho más directa con dichas prácticas, debido a su confluencia en aspectos determinantes para el buen desempeño de las organizaciones, como lo son su gestión financiera, ambiental, social y capital humano. Para ello Moneva, Bonilla-Priego & Ortas (2020), argumentan que la implementación de estas prácticas representa la integración de manera voluntaria de las problemáticas existentes

socialmente en el desempeño de sus actividades de comercio y su relación con cada uno de los integrantes del entorno, sin dejar a un lado el factor ambiental.

Es así, que la sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión otorga las herramientas necesarias para que las organizaciones trabajen en la creación de valor sostenible, de acuerdo con la visión de Ameer & Othman (2012), con el fin de liderar una estrategia corporativa que incluya cada uno de los factores sociales, económicos y ambientales, para la consecución de sus objetivos. Por lo tanto, si en su puesta en marcha se logra incorporar cada uno de esos aspectos a su proceso de actividades, se podrá generar como resultado un crecimiento fijo para la empresa.

El enfoque de control de gestión dentro de la sostenibilidad corporativa muestra aspectos con características importantes, como lo es la garantía de retroalimentación de la forma en que se desenvuelve la organización, de acuerdo a Pérez, Vázquez & Levín, (2016), incluyendo métodos que permiten la corrección de variantes negativas, mejorando así los planes específicos de las prácticas sostenibles; también facilita que los encargados de la operación logren los objetivos establecidos, haciendo un manejo eficiente de los recursos con que se cuenta, y por último, con base en los resultados obtenidos en su aplicación se logran establecer planes de mejora, que incrementen el rendimiento en general de la organización.

Por consiguiente, este analiza las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión y está estructurado así: prácticas de sostenibilidad corporativa, control de gestión, el estado referencial de las prácticas de sostenibilidad corporativa a través de una revisión bibliométrica, y finalmente, las líneas de futuras investigaciones en el tema de análisis.

Marco de Referencia

Las organizaciones se caracterizan por tener establecidos una serie de completos sistemas de control que permiten a los entes gubernamentales y a su área de control interno ejercer prácticas de vigilancia que, a la vez, garanticen un mejor rendimiento en cada aspecto de gestión; sin embargo, Almeida Prado, Pinheiro de Lima, Deschamps,

Morton Van Aken, Treinta & Moura (2018), expresan que en la práctica, estos aspectos son muy distintos, porque por lo general las empresas tienen características específicas que representan desafíos relacionados con su funcionamiento y la medición y gestión del rendimiento, como lo es la escasez de recursos humanos y financieros para las actividades operacionales, y las escasas pruebas empíricas, por lo cual los instrumentos de medición del rendimiento repercuten en sus prácticas reales de gestión y comercio.

Si bien lo anterior permite tener un mejor panorama acerca de los instrumentos de medición del rendimiento organizacional y de los sistemas de control, es necesario comprender que su desarrollo debe proceder enmarcado en una serie de indicadores, por medio de los cuales se establecen herramientas que permitan mejorar el desempeño de la organización, teniendo en cuenta aspectos sociales, financieros, ambientales y de capital humano. A continuación, se contextualizan cada uno de estos conceptos:

Prácticas de sostenibilidad corporativa

La sostenibilidad se refiere al impacto de las acciones presentes en los ecosistemas, las sociedades y los entornos del futuro. Ameer & Othman, (2012), exponen que las preocupaciones deberían reflejarse en la planificación estratégica de las empresas sostenibles, lo cual quiere decir que todas las acciones que emprenda una organización deben ir encaminadas a la mejora continua de sus prácticas, que incluyen factores de desempeño, gestión financiera, ambiental y social, todas enmarcadas en optimizar la funcionalidad en cada uno de sus ámbitos.

Lindgreen, Córdoba, Maón & Mendoza (2010), determinan que las organizaciones tienen el propósito de generar estrategias con el objetivo de construir un entorno económico prominente, supliendo las necesidades con bienes y servicios o aportando a la sostenibilidad de los territorios, mediante la generación de nuevas prácticas. En este sentido, se observa que el propósito de una organización es el de contribuir al desarrollo y crecimiento de una porción en particular de la sociedad, y lógicamente, en la obtención de un beneficio particular, pero que en la búsqueda de estos resultados es relevante que se tengan en cuenta en la ejecución de sus procesos, prácticas de sostenibilidad que incrementen tanto la productividad como las oportunidades de brindar un mejor servicio.

Estas buenas prácticas incluyen cada área de funcionalidad de la empresa, y van desde la estructura organizativa, hasta la capacitación de su talento humano.

Por consiguiente, Díaz & Salcedo (2017), plantean que el factor social se estructura principalmente en una organización enfocada en su entorno, permitiendo que cada uno de sus miembros establezca y comprenda las problemáticas existentes y contribuyan a su solución para un mejoramiento constante del entorno. En tal sentido, las anteriores prácticas son un eje fundamental que le permite a la organización posicionar un crecimiento y desarrollo constante, logrando así implementar criterios claros sobre su responsabilidad social, que como lo expresan Rubio-Rodríguez, Hernández Aros, Bermeo Pazmiño & Meneses Varón (2020) es un factor que viste gran importancia “en razón de la globalización y los cambios ambientales en los que cada vez se ven más involucradas las actividades que desarrollan las entidades para dar cumplimiento a su objeto social” (p.130).

Control de Gestión

Pérez, Vázquez & Levín (2016), exponen que el control de gestión es considerado como garantía de retroalimentación del comportamiento de todo el sistema organizacional, el cual incluye herramientas que permiten la corrección de desviaciones mejorando un plan específico; además, añaden que el control puede entenderse como un proceso que facilita que los responsables de la operación alcancen los objetivos establecidos haciendo un manejo efectivo de los recursos.

Por lo tanto, este control es fundamental para garantizar que las entidades desarrollen sus actividades de la forma en que lo establecieron en sus objetivos; sin embargo, su efectividad depende de que tan rigurosamente se realice, de si la información suministrada es confiable o no y de la manera en que se apliquen los correctivos. Si lo anterior se hace cumpliendo con altos estándares de procedimiento y confiabilidad, se podrá garantizar un mayor grado de efectividad en el control que se realice, y por ende, como lo expresan Galán-Espinoza, Mendoza-León, Martínez-Solano & Ramos-Ospina (2020) el resultado de la gestión conjunta de las unidades de negocio mejora el manejo de recursos con que cuenta la entidad.

Según lo planteado por Pondeville, Swaen & De Rongé (2013), el control de gestión corporativo se define como un conjunto de rutinas y procedimientos producto de la información que los administradores utilizan para mantener o mejorar las pautas de las actividades prácticas de las organizaciones. Por lo cual, se infiere que su propósito se centra en evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados desde un principio, mediante la aplicación de herramientas que ayuden a la detección de posibles falencias o a la mejora de actividades, logrando así, incrementar la confianza de los usuarios de la información y la eficiencia en los procesos desarrollados.

De igual forma, para Ameer & Othman (2012), es importante que se le otorgue el calificativo de función, el cual pretende asegurar el logro de los objetivos y planes preestablecidos en la fase de planificación; además, como última etapa en el proceso de gestión, el control busca que los resultados obtenidos en cada fase sean los esperados. Desde la perspectiva de Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es un proceso que permite asegurar que las actividades desarrolladas sean acordes con los objetivos que se plantearon.

Yamakawa (2011), por su parte, expone que el factor organizacional es importante para medir la gestión de los órganos ejecutivos y presenta debidamente los informes a las partes interesadas, tanto para la asamblea en los tiempos establecidos por ley, como para los usuarios externos. De igual forma, Porporato (2015), resalta la importancia de que la organización cuente con información actualizada sobre el manual de funciones, roles y responsabilidades de los funcionarios.

En este sentido, Ameer & Othman (2012) analiza el control como una función, mientras que para Stoner, Freeman y Gilbert (1996), lo dejan ver como un proceso. Entonces se puede analizar que la función es el conjunto de aspectos que se deben cumplir en el desarrollo de las actividades de una empresa para el logro de algún objetivo propuesto. Por lo tanto, la función es dependiente al objetivo de la organización y en este aspecto, como manifiestan los autores analizados, existen prácticas de gestión corporativa que al ser implementadas por la organización logran el beneficio común e individual de los grupos de interés involucrados en el objeto de la compañía – stakeholders -, y para ello, algunos entes de control y ejecución plantean los cambios y

aplicaciones de nuevos conocimientos en las organizaciones, para el mejoramiento de las prácticas empresariales.

De lo anteriormente expuesto, queda claro que el control es la función que actúa sobre los objetivos y planes para comprobar su consistencia y corregir las desviaciones; el rendimiento de la organización en la consecución de los objetivos; y, la gestión en el cumplimiento de los planes, buscando así establecer si es la apropiada.

Determinar una relación congruente entre los conceptos de control interno y las prácticas de sostenibilidad, permite aclarar un panorama que busca sacar provecho de sus funcionalidades para establecer en las organizaciones mecanismos que permitan el cumplimiento de objetivos, con el uso de herramientas de control, pero siempre de la mano de prácticas sostenibles que a futuro le permitan a la empresa estar a la vanguardia ante los constantes cambios externos.

Metodología

El tipo de metodología que se desarrolla es descriptiva, la cual formula aspectos, características y perfiles de la situación que se esté analizando (Hernández, Fernández y Baptista). En este sentido, el presente estudio busca identificar cuáles son las prácticas de sostenibilidad corporativa enfocadas desde el control de gestión, partiendo desde los argumentos de autores que han abordado este tema durante la última década, razón por la cual surgen ideas importantes acerca del papel que juegan estos aspectos en la funcionalidad de las organizaciones.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) presentan un enfoque cualitativo como aquel que hace referencia a la recolección y análisis de los hallazgos para establecer nuevas interrogantes en la investigación. La técnica de recolección de información se elaboró a través de un análisis documental mediante la base de datos de Scopus; en la cual se realiza el proceso bibliométrico de la información relacionada a la temática planteada en cuanto al control de gestión y las prácticas de sostenibilidad corporativa. Seguido a esto, en el software VOSviewer se hace el análisis cuantitativo que permite detectar cuáles son las líneas futuras de investigación a partir de la información seleccionada.

Como técnica de recolección de información se utiliza la validación por juicio de expertos, quienes por correlación directa e indirecta analizan la relación entre las prácticas de sostenibilidad corporativas y el control de gestión corporativo Robles & Rojas (2015). Para ello se realiza una entrevista semiestructurada a 8 profesores investigadores del área contable y financiera de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Encuesta validación de expertos

Análisis por correlación directa e indirecta entre las prácticas de sostenibilidad corporativas y el control de gestión corporativo.

En una escala de 1 a 5, donde 1 indica menor relación y 5 mayor relación, señale la correlación que según su criterio existe entre las prácticas de sostenibilidad y el control de gestión con cada uno de los siguientes aspectos:

Tabla 1.

Modelo encuesta validación de expertos

Control de Gestión/ Prácticas de sostenibilidad	OO CO SIC COrg PE PP CI RF SC ID RCG
FO <ul style="list-style-type: none"> - Implementar sistemas de alerta. - Incorporación de la cultura digital. - Establecer un esquema de gobierno que permita tomar decisiones. - Diseñar un modelo estatutario. 	
FF <ul style="list-style-type: none"> - Lectura del entorno de tendencias y oportunidades financieras. - Definir un esquema de gestión de relaciones con aliados estratégicos. - Divulgación de información financiera oportunamente. - Cumplimiento de normas NIIF. 	

Control de Gestión/ Prácticas de sostenibilidad	OO CO SIC COrg PE PP CI RF SC ID RCG
FCH	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de prevención y mitigación del riesgo para empleados y clientes. - Capacitaciones del personal. - Evaluación sobre las necesidades de formación del personal. - Fortalecer el clima organizacional que incremente el trabajo colaborativo.
FS	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar un proceso de rendición de cuentas ante los grupos de interés. - Aliados Estratégicos. - Incorporación de procesos de comunicación y gestión de medios. - Implementar un código de conducta.
FA	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un sistema de gestión ambiental. - Diseño de promoción de prácticas sostenibles. - Calcular la huella de carbono y huella hídrica. Implementar estrategias y actividades que mitiguen los impactos sobre el medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia.

La entrevista integra los elementos más importantes del control de gestión, como el cumplimiento objetivos organizaciones (OO), control operativo (CO), los sistemas de información contable (SIC), la cultura organizacional (COrg), la planeación estratégica (PE), los procesos y procedimientos (P y P), el control interno (CI), los riesgos fiscales (RF) y los sistemas de costos (SC), Indicadores de desempeño (ID) y responsable del control de gestión (RCG). Así como los factores asociados a las prácticas de sostenibilidad entre estos el factor organizacional (FO), financiero (FF), de capital humano (FCH), social (FS) y ambiental (FA).

Resultados

Prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión

Para la realización del análisis del tema propuesto se hace una entrevista a los profesores expertos en el área de sostenibilidad corporativa y auditoría, se puede establecer que se presenta una validación del contenido de la encuesta que presenta una correlación entre las características de las prácticas de sostenibilidad corporativa y los aspectos del control de gestión en las organizaciones. Los resultados obtenidos luego de realizado el cálculo de confiabilidad logran resaltar aspectos que notoriamente influyen en la forma en que las prácticas de sostenibilidad tienen confluencia con el control de gestión.

En la siguiente tabla se pueden observar los resultados obtenidos luego de realizadas las entrevistas, seguidamente se tabularon los datos promediados de la siguiente forma:

Tabla 2.

Resultados encuesta validación de expertos

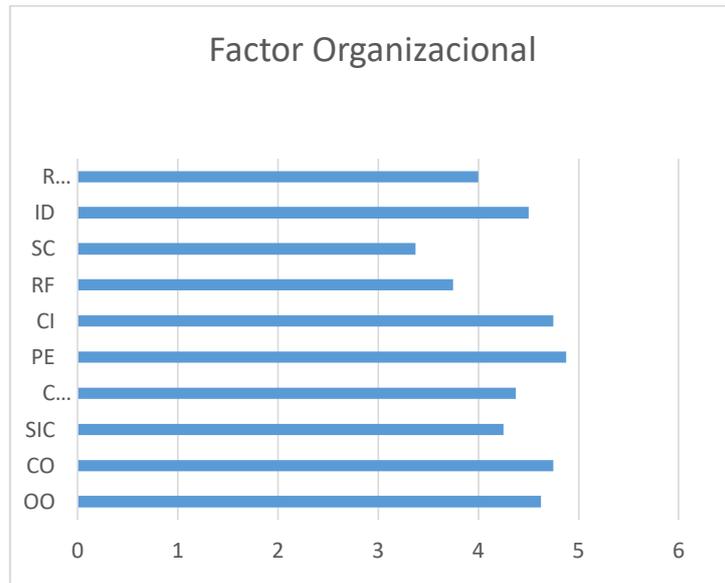
Control de Gestión / Prácticas de sostenibilidad	OO	CO	SIC	COrg	PE	CI	RF	SC	ID	RCG
Factor organizacional	4,63	4,75	4,25	4,38	4,88	4,75	3,75	3,38	4,50	4,00
Factor Financiero	3,75	4,25	4,75	3,00	4,63	4,75	4,88	4,50	4,25	3,50
Factor de Capital Humano	4,75	4,75	4,00	4,63	3,75	4,13	3,00	2,75	3,75	3,75
Factor social	3,50	3,75	3,50	4,63	4,00	3,50	3,38	2,75	3,50	2,75
Factor ambiental	4,25	4,25	3,50	4,38	4,13	3,75	3,00	3,25	3,25	2,63

Fuente: Elaboración propia.

Uno de los factores calificados con mayor pertinencia es el organizacional. Para los expertos su relación representa un importante conglomerado de aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de la organización, los cuales buscan fortalecer áreas en las que se destaca la planeación estratégica para el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos.

Figura 1

Factor Organizacional

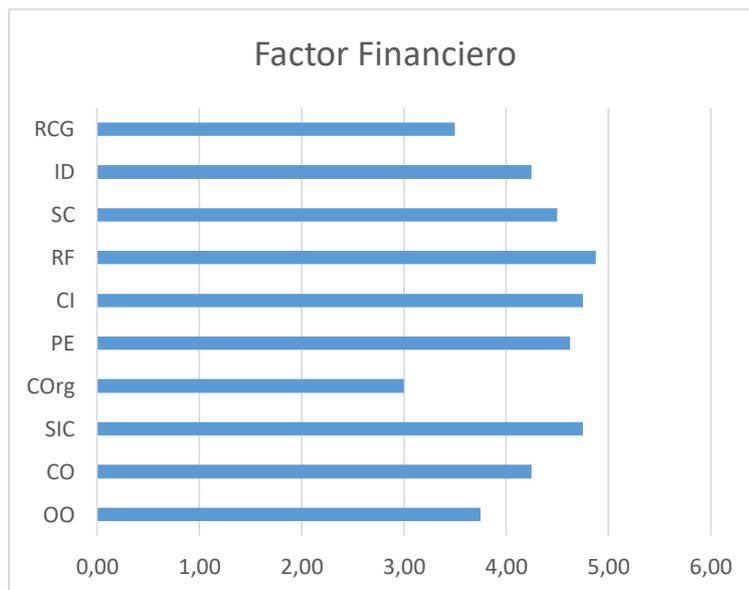


Fuente: Elaboración propia.

Este factor refleja que su relación debe ser directa con el control interno para establecer ideas claras acerca de la forma en que se desarrollan las actividades.

Figura 2

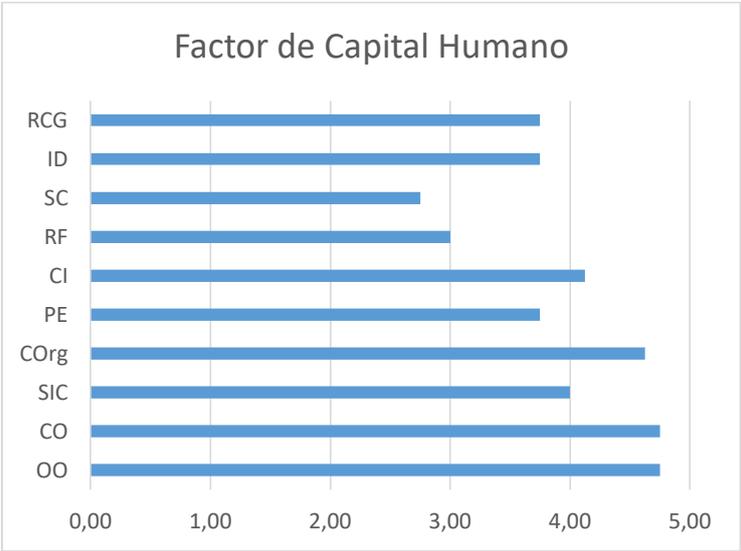
Factor Financiero



Fuente: Elaboración propia.

El factor financiero como práctica sostenible articula cada aspecto que influye en la situación económica de la empresa, determinando situaciones que, de una u otra manera, aporten soluciones a la hora de tomar decisiones que afecten los intereses de la organización. Para los expertos entrevistados la característica que mejor se asocia desde el enfoque de control de gestión es el riesgo fiscal, el cual permite anticipar posibles amenazas que afecten los recursos y así establecer mecanismos que eviten pérdidas en cada área tanto administrativa como de producción; ésta es una de las formas más eficaces de establecer un control interno capaz de brindar resultados oportunamente.

Figura 3.
Factor de capital humano

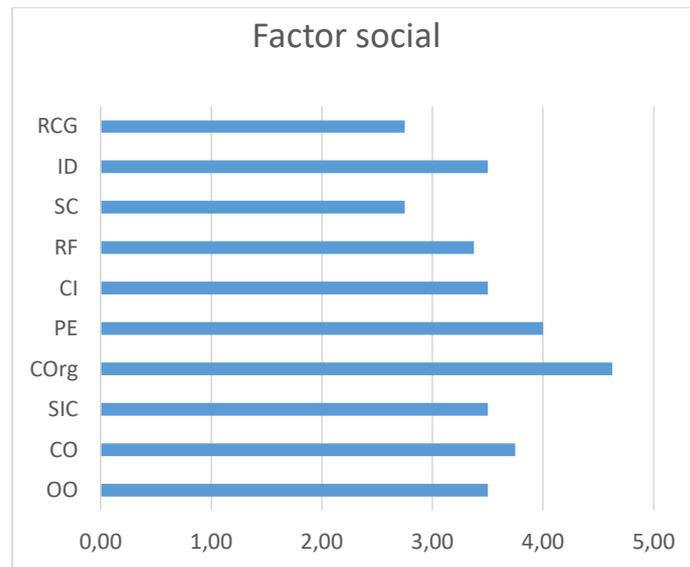


Fuente: Elaboración propia.

Entre los factores que se pueden calificar como vitales claramente se aborda el tema de capital humano, representado por todo el grupo de colaboradores, tanto internos como externos, que aportan sus conocimientos y capacidades para cumplir con el objetivo de la organización. Este aspecto, según los resultados obtenidos en la encuesta, tiene una alta relación con los objetivos organizacionales y el control operativo, donde se evidencia el grado de importancia en la consecución de las metas propuestas, entendiendo siempre que su constante capacitación y actualización permiten la obtención de mejores resultados con la inversión de menos recursos.

Figura 4

Factor Social

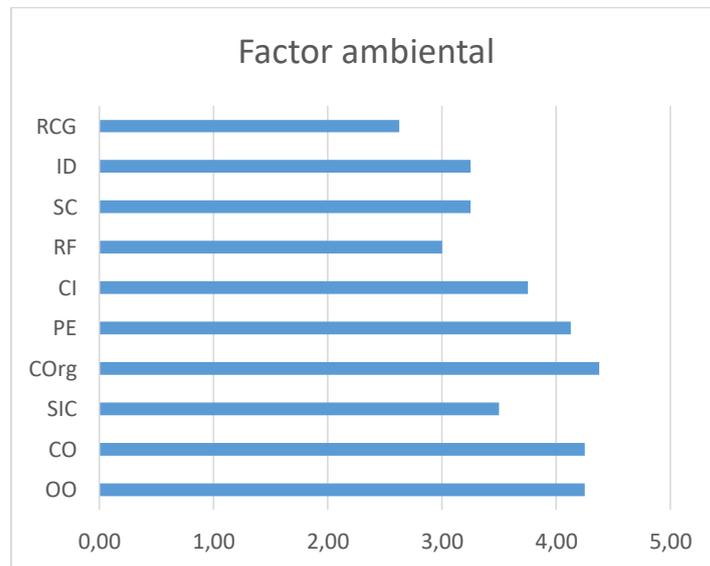


Fuente: elaboración propia.

El factor social tenido en cuenta como buena práctica sostenible presenta su mayor grado de relación, según los resultados finales, con la cultura organizacional, lo cual permite evidenciar que la inclusión de las problemáticas sociales en los planes de trabajo y consecución de objetivos, son fundamentales para que el aporte al entorno logre mejorar significativamente las condiciones sociales de los grupos de interés, otorgando así a la organización un mejor posicionamiento tanto en el mercado como en la población y, además, reconocimiento por su compromiso con la responsabilidad social. En este aspecto también es relevante mencionar la planeación estratégica, debido a que su correcta elaboración le permite al aspecto social establecer ideas concretas de los planes de trabajo que se pretendan elaborar, permitiendo que su articulación incluya cada una de las áreas que le competen.

Figura 5.

Factor ambiental



Fuente: elaboración propia.

Por último, los resultados obtenidos en el factor ambiental, según la apreciación de los expertos, reflejan que al igual que en la parte social, la cultura organizacional es clave en su consecución, ha sido notorio el hecho de que no representa un tema de cuidado para muchas organizaciones; sin embargo, lograr una mejor perspectiva y comprensión de sus beneficios, seguramente ayudaría a que se obtengan mejores resultados en aspectos que en ocasiones son ignorados, como lo es el reconocimiento de los grupos de interés, el aprovechamiento de recursos, la sistematización de algunos procesos y el cuidado del entorno en el que se desarrollan las actividades. Además, cabe destacar que la buena puntuación obtenida en los objetivos organizacionales es muestra de que es un aspecto que ha adquirido fuerza e importancia en la planeación estratégica de la organización para obtener mejores resultados.

Estado referencial de las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión, a través de una revisión bibliométrica.

El análisis bibliométrico es entendido, según Rueda-Clausen (2005) como una parte fundamental dentro del proceso de investigación, convirtiéndose en una herramienta que permite calificar la calidad del proceso generador de conocimiento y su impacto en el entorno. Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza el análisis a partir de los 195 resultados obtenidos mediante la base de datos Scopus el día 23 de abril de 2020, fórmula de búsqueda que se desglosa de la siguiente manera:

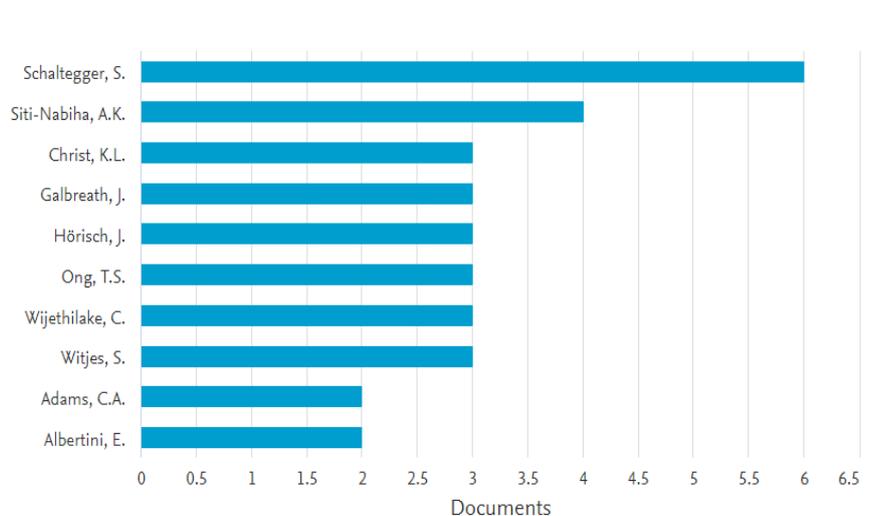
"Sustainable practices" OR "Sustainability practices" AND "management control" AND (LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2017) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2016) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2015) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2014) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2013) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2012) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2011) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2010))

Como aspectos principales de análisis se presentan los siguientes:

a. Documentos por autor:

Figura 6.

Documentos por autor

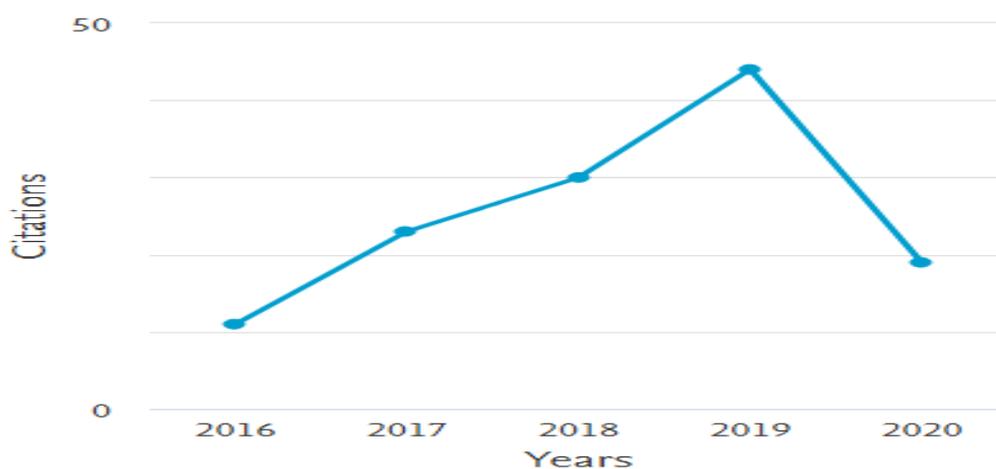


Fuente: Elaboración propia.

Inicialmente se parte del análisis por autores; en este caso, se puede observar que los más representativos son:

Figura 7.

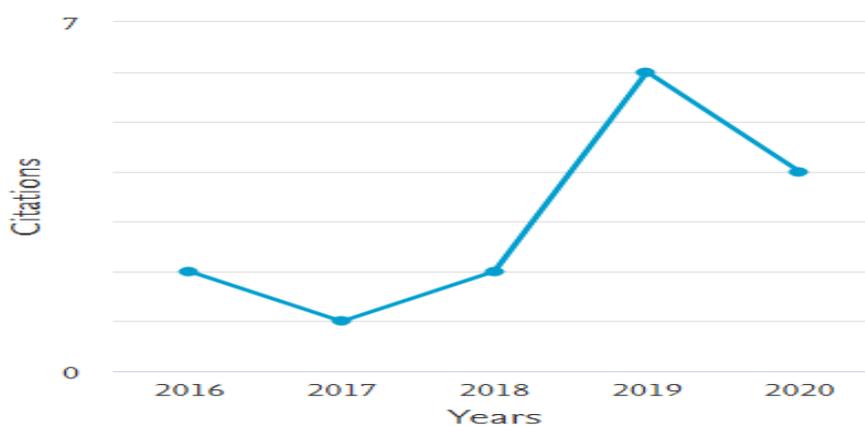
Citación Schaltegger, S. 2016-2020



Schaltegger, S, quien tiene un total de seis (6) documentos publicados sobre el tema; con un total de ciento veintinueve (129) citas, se convierte en uno de los principales referentes en este aspecto. Su primer documento data del año 2016, y su último artículo fue publicado en el año 2018. En el transcurso del año 2020 se ha citado en diecinueve (19) ocasiones.

Figura 8.

Citación Siti-Nabiha, A.K. 2016-2020



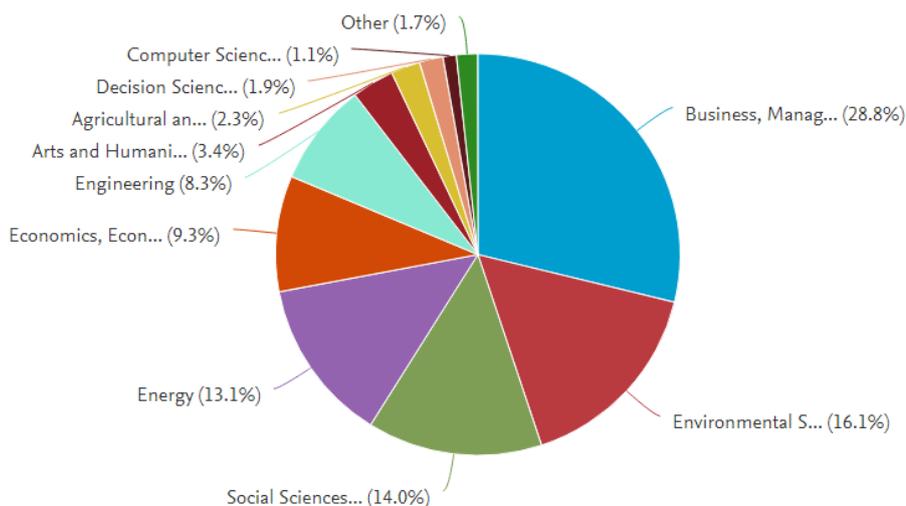
Siti-Nabiha, A.K, es el segundo autor con mayor número de publicaciones en el área analizada, con un total de cuatro (4) artículos y 26 citas de ellos; además, se puede observar que su rango de publicaciones sobre el tema en el tiempo comienza en el año 2016, y se puede observar que su más reciente publicación se realizó en el año 2020.

El análisis refleja que el año con mayor número de publicaciones es el 2019 con un total de cuarenta y nueve (49), lo cual permite deducir que recientemente es un tema con creciente grado de investigación debido a su aspecto sostenible, tema que en las últimas décadas ha adquirido un valor significativo. En consecuencia, su contraste es notorio respecto al año 2010, en el cual se registran 2 publicaciones; esto permite determinar que el tema de estudio ha adquirido notoriedad, y esto puede ser explicado gracias al fuerte impacto que ha ocasionado el desarrollo sostenible no sólo en el ámbito social, sino en el entorno en general.

b. Documentos por área de estudio:

Figura 9.

Documentos por área de estudio



Fuente: Elaboración propia.

Para este aspecto se logra observar que los autores enfocan su área de estudio en el tema de Bussines, management and accouting (negocios, gestión y contabilidad), lo cual permite establecer que en este campo se encuentra el mayor número de publicaciones, con un total de 136 publicaciones a la fecha, lo cual representa un 28.8% del total de artículos, marcando así una tendencia que orienta las líneas de estudio de forma directa hacia el tema organizacional. En segundo lugar y convirtiéndose en un tema clave de estudio se encuentra environmental (ciencia medioambiental), aspecto determinante en el

análisis, debido a que su enfoque es una de las bases clave en el estudio de las prácticas de sostenibilidad. En este caso, el número de documentos publicados es de 76. A continuación, social science y energy, son temas con un 14% y 13.1% de publicaciones respectivamente, algo que refleja consecuentemente la relación de estos temas con el tema investigado, otorgando relevancia a la parte social.

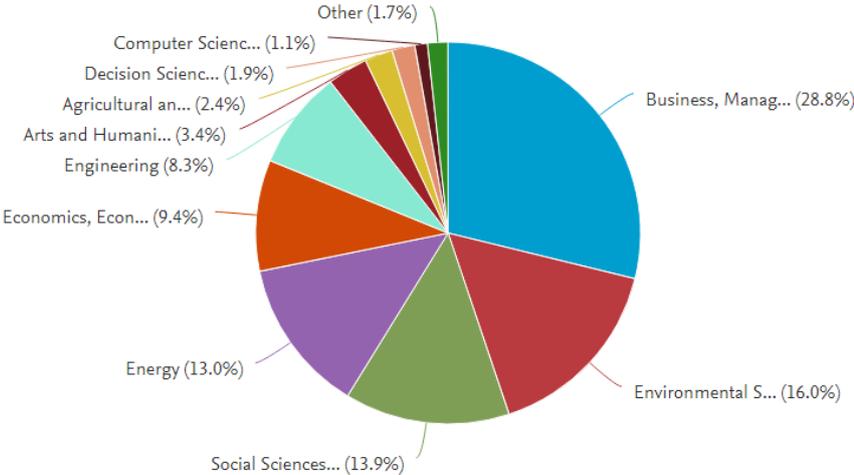
En el caso del análisis de las publicaciones por ciudad o territorio, se aprecia que Europa es la que más documentos registra sobre el tema de prácticas de sostenibilidad corporativa, con Italia como su principal exponente, el cuál totaliza veinticinco (25) artículos; le sigue muy de cerca Alemania con veintitrés (23) publicaciones; y, el tercer lugar está compartido por Estados Unidos y el Reino Unido, ambos con un total de veintiún (21) publicaciones.

Latinoamérica aparece con una contribución mucho menor, encabezada por Brasil con un total de cinco (5) publicaciones y Chile, Ecuador, Puerto Rico y México, cierran la lista; con tan sólo un (1) artículo cada uno.

c. Documentos por área temática.

Figura 10.

Documentos por área temática



Fuente: Elaboración propia.

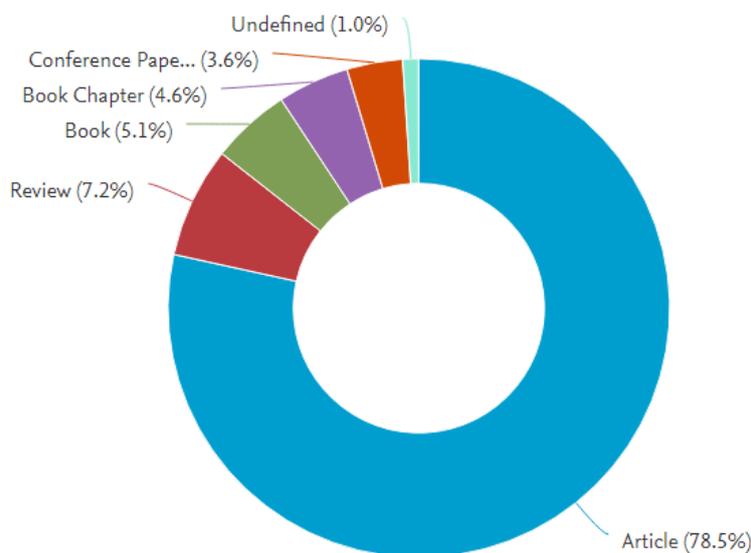
De acuerdo a las palabras clave sujeto del tema general de la investigación, se evidencia que las más representativas son: Business, Management and Accounting, con un total de 135 publicaciones lo cual representa 28.8% siendo el mayor porcentaje registrado. Environmental Science con 75 registros es el segundo mayor porcentaje con un 16% de representación. Social Sciences ocupa el tercer lugar con 65 registros, lo cual representa el 13.9%, y seguidamente con un porcentaje cercano se encuentra Energy que tiene 61 publicaciones y un 13%.

Los temas que se encuentran por debajo del 10% de representación, pero que tienen un importante número de documentos, son: economics, econometrics and finance 44 documentos (9.4%), engineering 39 documentos (8.3%), arts and humanities 16 publicaciones (3.4%), agricultural and biological Sciences 11 documentos (2.4%), decision Sciences 9 publicaciones (1.9%).

d. Documentos por tipo:

Figura 11.

Documentos por tipo



Fuente: Elaboración propia.

Del total de los 195 documentos analizados, el tipo de documento que notoriamente predomina es el artículo con un total de 153 registros, lo cual representa un 78.5% del total de publicaciones. En el siguiente lugar, con un porcentaje mucho menor, se encuentra revisión literaria con 14 documentos y tan sólo un 7.2%; y en tercer lugar, con un porcentaje de 5.1% y un total de 10 registros, se encuentran las publicaciones en libro.

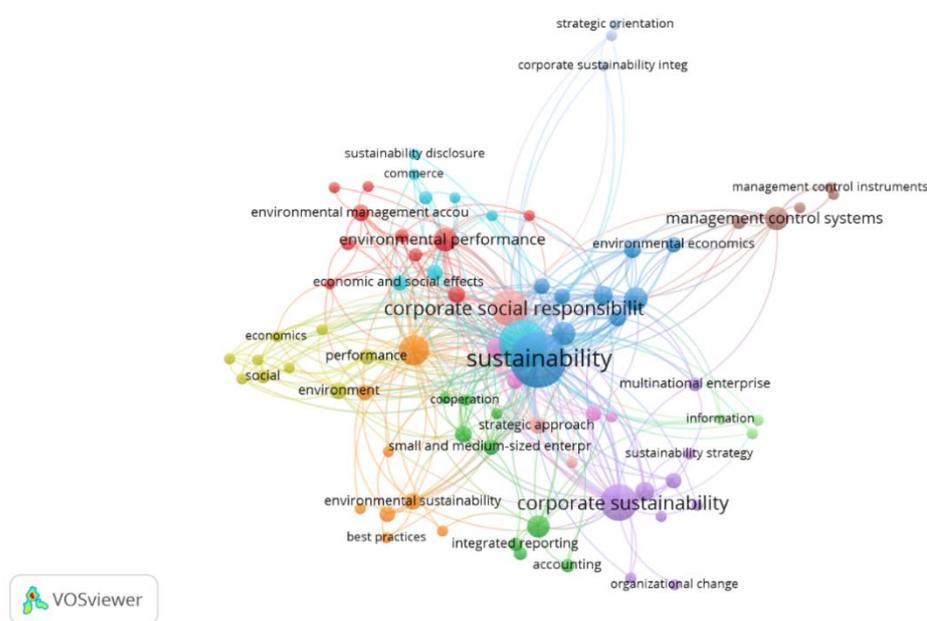
Líneas de futuras investigaciones en la práctica de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión

La cienciometría se basa en el análisis de las tendencias de la temática en la cual se desarrolla la investigación, haciendo un estudio cuantitativo dependiendo de la disciplina y actividades científicas de las publicaciones (Arencibia y Moya, 2008). En tal sentido, se utiliza el software VOSviewer para determinar la tendencia en las prácticas de sostenibilidad corporativa desde el enfoque de control de gestión.

A continuación se presenta cada aspecto, como la consulta (análisis), luego se realiza la visualización (Figura) y posteriormente la interpretación de los resultados:

Figura 12.

Correlación de las palabras claves en VOSviewer



Fuente: Elaboración propia.

La figura anterior es resultado de la información obtenida mediante la búsqueda en la base de datos de Scopus, formulación anteriormente desglosada en la bibliometría, que luego se procesó teniendo en cuenta principalmente los documentos resultantes de este motor de búsqueda a través del software VOSviewer. Se procesaron los documentos a partir de las palabras clave, resumen y títulos, lo cual arrojó un total de 1695 palabras que mediante una depuración fueron seleccionadas las 630 palabras más relevantes, acordes con el estudio. De este modo, se estructuró una red neuronal o correlación de palabras claves propuestas tanto por los autores como por la base de datos de Scopus, y a partir de estas, se definieron las líneas de investigación en la cuales el tema de sostenibilidad es el que mayor representación que la red tiene, puesto que involucra el desarrollo organizacional, la sustentabilidad y la responsabilidad social corporativa, como aspectos principales de la línea de relación.

Discusiones

El control de gestión desde las prácticas de sostenibilidad corporativa arroja que la tendencia en la que se basarán las futuras investigaciones es la divulgación de la sustentabilidad de la economía social, partiendo del punto en el cual la relevancia de este análisis surge de los temas principales abordados en las publicaciones hechas por los diferentes autores.

1. La primera línea de investigación que surge a partir del análisis anterior, es la incidencia de las prácticas de sostenibilidad corporativa en los entornos económicos; esto se debe a la necesidad latente de instaurar soluciones claras a las problemáticas ocasionadas por la mala formulación de sistemas de control, la regular ejecución de procesos y la poca acción ante factores externos. Esta línea que se convierte en tendencia para futuras investigaciones debe incluir un claro panorama de que todas las medidas que se puedan implementar tengan en cuenta los efectos económicos y sociales que se puedan producir, porque son estos entornos los que al final de cuentas influirán en los resultados de la organización.
2. La segunda línea de investigación que se evidencia, luego del análisis de la estructura correlacional, es la de los sistemas de control estratégico para el cambio organizacional. Esta tendencia se proyecta como una de las más fuertes debido a

la importancia de estructurar mecanismos que permitan controlar la forma en que se desarrollan las actividades en la consecución de los objetivos, aumentando la productividad. En este aspecto es primordial incluir la sostenibilidad corporativa, que incluye factores que mejoran el rendimiento empresarial y además tienen en cuenta el impacto social y ambiental. Se destaca en esta línea, según la estructura planteada, la interacción con empresas multinacionales, algo que denota la importancia de fomentar la interacción empresarial, buscando aportes de conocimiento acerca del funcionamiento de este tipo de organizaciones, enriqueciendo así la forma en que se ejecutan los proyectos y se toman decisiones.

3. Por último, se encuentran las mejores prácticas de sostenibilidad ambiental en las organizaciones. Esta línea ha adquirido gran importancia en los últimos años, debido a que sus repercusiones afectan todos los ámbitos de la sociedad, y en el caso del sector económico, permite establecer un puente que integra la innovación en los procesos productivos y el aprovechamiento de residuos, algo que en cierta manera mejora el rendimiento y desempeño de la organización. Es primordial tener en cuenta el valor agregado que se obtiene con la aplicación de este tipo de prácticas, debido al impacto generado en el entorno, especialmente en la sociedad.

Conclusiones

El estudio mostró que la sostenibilidad es entendida como la capacidad que tiene una sociedad para aprovechar los recursos con que cuenta sin afectar su abastecimiento para las futuras generaciones, por lo cual, al asociarla dentro de las organizaciones, la sostenibilidad corporativa se refiere a la maximización de sus recursos y un crecimiento sostenido, estableciendo sus objetivos en plena armonía con el desarrollo sostenible. Es así, que la responsabilidad social, como línea de esta tendencia adquiere importancia, ya que juega un papel fundamental dentro de las prácticas de sostenibilidad corporativas asociadas al control de gestión, porque determinan el camino a seguir en la forma en que se deben desarrollar los procesos, sin dejar a un lado su compromiso con cada una de las partes involucradas en el cumplimiento de dichos objetivos.

Luego de haberse realizado el análisis cuantitativo, las líneas futuras de investigación arrojaron que las prácticas de sostenibilidad son uno de los factores claves que influyen en la toma de decisiones y sirven como estrategia para que las organizaciones tengan una mayor perdurabilidad y sostenibilidad. Además, incide en que sus intereses económicos aumenten favorablemente, debido a la mejora continua de los procesos que promueven. Finalmente, el aporte de este estudio es significativo, ya que una organización que no establezca prácticas de sostenibilidad corporativa está perdiendo una serie de oportunidades que podrían generar estabilidad en el mercado, innovación en sus procesos, eficiencia en su talento humano y la apertura de nuevos negocios en el ámbito internacional y, en general, varios aspectos que definitivamente apoyarían su estabilidad y crecimiento proyectado

Referencias

- Almeida Prado Cestari, J. M., Pinheiro de Lima, E., Deschamps, F., Morton Van Aken, E., Treinta, F., & Moura, L. F. (2018). A case study extension methodology for performance measurement diagnosis in nonprofit organizations. *International Journal of Production Economics*, 203, 225-238. doi:10.1016/j.ijpe.2018.06.018
- Ameer, R., & Othman, R. (2012). Sustainability practices and corporate financial performance: A study based on the top global corporations. *Journal of Business Ethics*, 108(1), 61-79. doi:10.1007/s10551-011-1063
- Arencibia Jorge, R., & de Moya Anegón, F. (2008). La evaluación de la investigación científica: una aproximación teórica desde la cuantimetría. *Acimed*, 17(4), 0-0.
- Díaz, N., y Salcedo, C. (2017). La gerencia social y los procesos de innovación en la búsqueda de la sostenibilidad. *Revista Espacios*, 38(52), 4-4.
- Galán-Espinoza, N., Mendoza-León, J., Martínez-Solano, G., & Ramos-Ospina, S. (2020). Factores que inciden en la sinergia de un grupo empresarial: un análisis desde el enfoque de la teoría fundamentada. *Revista Sinergia*, 1(7), 7-40. <http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/99>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores.
- Lindgreen, A., Córdoba, J. R., Maon, F., y Mendoza, J. M. (2010). Corporate social responsibility in Colombia: Making sense of social strategies. *Journal of Business Ethics*, 91(2), 229-242. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-010-0616-9>

- Moneva, J. M., Bonilla-Priego, M. J., & Ortas, E. (2020). Corporate social responsibility and organizational performance in the tourism sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(6), 853-872. doi:10.1080/09669582.2019.1707838
- Moreno Hernández, J.J., Sotelo Sanabria, D.M., Moya Ramírez, C.A., Hernández Aros, L. (2020). El aseguramiento como herramienta de valor: análisis a partir de las prácticas de gestión de la responsabilidad corporativa en las ESAL. *Revista CAF*, 2(3). <https://ken.pucsp.br/CAFI/article/view/49546>
- Pérez Mayo, A. R., A. R., Vázquez García, Á. W., Á. W., & Levín Kosberg, S., S. (2016). El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques. *Universidad & Empresa*, 17(29), 13-33. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.01>
- Pondeville, S., Swaen, V., & De Rongé, Y. (2013). Environmental management control systems: The role of contextual and strategic factors. *Management Accounting Research*, 24(4), 317-332. doi:10.1016/j.mar.2013.06.007
- Porporato, M. (2015). Contabilidad de gestión para controlar o coordinar en entornos turbulentos: su impacto en el desempeño organizacional. *Contaduría y administración*, 60(3), 511-534.
- Robles Garrote, P., & Rojas, M. del. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas*, 9(18), 124-139. <https://doi.org/10.26378/rnlael918259>
- Rubio-Rodríguez, G. A., Hernández Aros, L., Bermeo Pazmiño, K. V., & Meneses Varón, N. T. (2020). Análisis de las normas internacionales de información financiera y su relación con la responsabilidad social empresarial. *Revista Economía y Política*, (31), 118 - 131. <https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.08>
- Rueda-Clausen, Villa-Roel, Rueda-Clausen. (2005). Indicadores bibliométricos: origen, aplicación, contradicción y nuevas propuestas. *MedUNAB*, 8 (1): 29-36.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México, México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad & Empresa*, 13(21), 93-115.

Planeación estratégica en Mipymes, un modelo de aplicabilidad y el impacto para el desarrollo sostenible

Carlos Dussán Pulecio

Julián Ricardo Rodríguez Soto

Julián Andrés Gaitán Reyes

Manuel Fernando Triana Bustamante

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN MIPYMES, UN MODELO DE APLICABILIDAD Y EL IMPACTO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Carlos Dussán Pulecio; Julián Ricardo Rodríguez Soto;
Julián Andrés Gaitán Reyes, y Manuel Fernando Triana Bustamante

Resumen

Si en los siguientes diez años se requiere incrementar sustancialmente los puestos de trabajo en el mundo, y si las micro, pequeña y mediana empresas, Mipymes, conforman la gran mayoría del entramado empresarial mundial, y estos, a la vez, están generando un alto porcentaje del empleo, teniendo en cuenta que su perdurabilidad es muy corta, es en ese sector donde deben enfocarse los esfuerzos de los investigadores, formulando propuestas que fomenten la sostenibilidad y la competitividad para dar cumplimiento a la agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas. Esa inquietud fue la que motivó a realizar dos investigaciones con una metodología cuali-cuantitativa, de tipo investigación aplicada bajo un diseño de innovación y desarrollo tecnológico, que en principio generó el modelo de planeación estratégica para estas unidades de negocio y luego se implementó en la región sur oriente del Tolima, Colombia, logrando un cambio en la forma de ver y proyectar los resultados y, a la vez, mejorar la calidad de vida de los empresarios intervenidos, apostando a permanecer con proyecciones sustentables en el futuro.

Palabras clave: desarrollo sostenible, Mipymes, planeación estratégica, innovación social

STRATEGIC PLANNING IN MIPYMES, AN APPLICABILITY MODEL AND ITS IMPACT FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Abstract

If in the following ten years is required to substantially increase work positions in the world, and if small and medium size businesses, Mipymes, form the vast majority of the world's entrepreneurship landscape, and these, at the same time are generating a high percentage of employment, taking into account their perdurability is too short, is in that sector where the efforts of the researchers must be focused, ensuring ideas that promote sustainability and competitiveness to give fulfillment to the 2030 Agenda from the United Nations. This questions was what motivated the development of two investigations with a qualitative-quantitative methodology of applied research type under a design of innovation and technological development, which in principle generated the strategic planning model for these business units, and then was implemented on Tolima's south-east region in Colombia, achieving a change in the way of observing and projecting the results and at the same time improvements in the quality of life of the intervened entrepreneurs, committing to persist with sustainable projections for the future.

Key words: sustainable development, Mipymes, strategic planning, social innovation

Introducción

En la Agenda 2030 de la Asamblea General de las Naciones Unidas 2015, se tomó la decisión mundial de resguardar el planeta de la destrucción acelerada, aprobando un plan de acción para implementar simultáneamente en todos los países. El propósito general de esta decisión fue beneficiar a las personas, disminuyendo la pobreza y acabando con los contaminantes, procurando así prosperidad en el hogar de todos. Esta idea se enmarcó en diecisiete objetivos de desarrollo sostenible, que fueron cubriendo uno a uno cada una de las falencias encontradas. En este capítulo se hará énfasis en el Objetivo ocho, que se refiere a: “Promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”.

Se considera relevante aclarar que cuando se habla de empleo existen varias formas de generar valor a partir de ejecutar actividades, una de ellas, y la más común, es cuando

esta actividad se realiza a favor de un tercero, generalmente llamado empleador formal. Otra modalidad es aquella donde la persona ejecuta funciones para su propio peculio y está formalizado e identificado como emprendedor. En este sentido, y dada la importancia adquirida por esta forma de hacer empresa, ha sido legalizada por Colombia, Congreso de la República 2006, con el fin de fomentar la cultura emprendedora y, actualmente, cursa en la cámara de representantes un proyecto que busca actualizar y mejorar las condiciones de quienes opten por esta alternativa de empleo, que igualmente mueve indicadores económicos para el país.

Tanto así que, en el año 2015 La participación porcentual de las micro, pequeña y mediana empresa, Mipymes, en Colombia, representan el 90% del tejido empresarial y generan el 60% del empleo del país de acuerdo con Rodríguez-Soto y Dussan-Pulecio (2018, p. 561-578), generando así una apreciable representatividad en el PIB. Aún, dado lo anterior, su permanencia en el mercado es de muy corto tiempo, tanto que muchas de estas empresas no logran permanecer activas y sustentables por más de 5 años, por lo que puede ser la Planeación Estratégica, la forma sistemática para poder minimizar riesgos de fracasos empresariales. Autores como Dussán-Pulecio y Serna (2017, p. 23) postulan que, cuando se establece un proceso que permita a quienes deben tomar decisiones en la unidad empresarial obtener, procesar y analizar información endógena y exógena para utilizarla en la toma de decisiones y así mantener la empresa competitiva y proyectada hacia el futuro, se puede disminuir la posibilidad de riesgos que lleven al fracaso y cierre definitivo de las unidades empresariales.

Por tanto, la planeación estratégica se convierte en una herramienta importante para la consolidación empresarial. Históricamente, esta herramienta fue muy usada en la gran empresa, pero con esta investigación se demostró que, con un modelo apropiado y gratuito, muchas Mipymes pueden acceder a esta herramienta y potencializar competencias que beneficien al empresariado y, como consecuencia, a la economía de la región y del país.

Para desarrollar las investigaciones que llevaron, la primera al modelo de planeación estratégica y, la segunda, a estimar el impacto generado por este en las Mypes de la región, fue necesario hacer uso de un método Mixto, iniciando con una primera etapa cualitativa, de tipo investigación aplicada, dado que se buscó conocer el problema

indagando directamente en el sector de influencia, de acuerdo con Lozada, J. (2014, p. 47-50). Igualmente, bajo un diseño de innovación y desarrollo Tecnológico, en el que se usaron los datos sociodemográficos, se midieron los conocimientos y se determinó con una encuesta tipo Likert, las necesidades de crear un modelo de planeación estratégica. En la Etapa cuantitativa, se hizo uso del tipo explicativo con un diseño de innovación y desarrollo tecnológico, que permitió recabar información sobre la aplicación y funcionabilidad del modelo diseñado.

En adelante, el artículo se desarrolla en el siguiente orden: Antecedentes para contextualizar el tema central; divergencias empresariales entre el sur oriente del Tolima con la capital colombiana; la percepción de las competencias frente a los requerimientos de la empresa regional, metodología en función de los objetivos propuestos, el modelo de planeación estratégica, resultados e impactos, conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes para contextualizar el tema central

Las micro, pequeña y mediana empresas conforma el 95% del entramado empresarial, de acuerdo con Regalado (2007, p. 38) Ese dato en América Latina se mantiene, calculándose igualmente en un 95%, sosteniendo la mitad de los puestos de trabajo, además de participar en el PIB con un 28%, según cifras reveladas por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales 2018 s.p. Ahora bien, en Colombia la concentración disminuye tan sólo un poco, ya que según datos tomados de Rodríguez-Soto y Dussan-Pulecio (2018 p. 561-57) se estima un 90% que, a la vez estas generan entre un 60% y 70% del empleo nacional; pero, según el presidente de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF, Clavijo (2017, s.p), entre las falencias encontradas por la gran encuesta Pyme, el primer lugar lo ocupa la visión de corto plazo que tienen este tipo de empresarios, ya que su planificación se reduce a no más de un año, lo que limita sus oportunidades de crecimiento.

Aunado a lo anterior, se estima que estas unidades tienen baja perdurabilidad. Pese a los estímulos y apoyos estatales, la tendencia de cierre o fracaso de las Mipymes es de una relación de cada 10/6, es decir, por cada 10 Mipymes aperturada, 6 cierran antes de los 2 primeros años, de acuerdo con Espinosa Romero (2013, p. 43-70). Complementando, en un país con una diversidad tan amplia y con una alta aglomeración

empresarial ubicada en las capitales, denominadas polos de desarrollo, es evidente que el comportamiento del tejido empresarial dista de manera porcentual comparada con las regiones. Eso se aprecia en la diferencia que muestra la Tabla 1, Estructura empresarial del país donde, si se compara la capital principal Bogotá, con la región Suroriente del Tolima, zona de vocación agrícola, se aprecia que la participación de las microempresas aumenta en 10.8 puntos porcentuales, mostrando un 97.9% en la región comparada. Contrario a lo anterior, la presencia de las mediana y grandes se reduce de 1.08%, a tan sólo un 0.28%. Es importante reseñar que a medida que disminuye la importancia de la ciudad, aumenta la tendencia hacia la formalización de empresas micro.

Tabla 1.

Estructura empresarial del país

Tipología	Bogotá	Medellín	Cali	Cúcuta	Cartagena	Ibagué	Sur Oriente Del Tolima
Micro	87,00%	90,20%	90,00%	90,30%	92,06%	96,29%	97,92%
Pequeña	9,00%	7,00%	7,00%	7,80%	5,79%	2,91%	1,80%
Mediana	3,00%	2,00%	2,20%	1,80%	1,60%	0,67%	0,24%
Grande	1,00%	0,80%	0,80%	0,40%	0,52%	0,12%	0,04%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

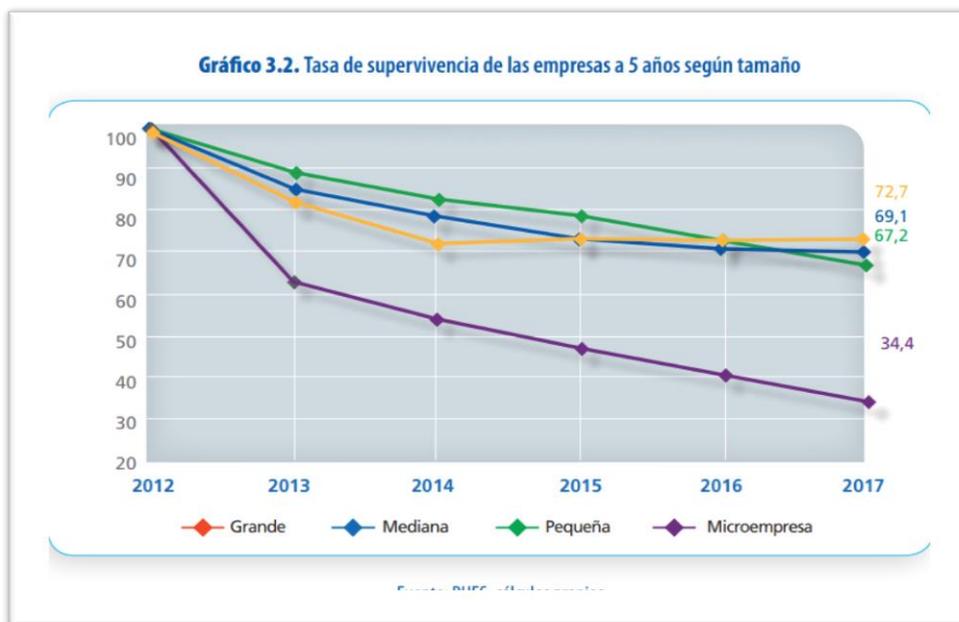
Fuente. Los autores. Datos tomados de los Informes de Resultados aportados por las Cámaras de Comercios de Bogotá, Santiago de Cali, Cúcuta, Cartagena e Ibagué y sur oriente del Tolima 2018.

Respecto de su perdurabilidad, la tendencia es a tener una vida productiva muy corta, Tanto así, que los datos suministrados por Confecámaras, (2018, s.p.) dan cuenta que, de las empresas nacientes como micro, tan sólo sobreviven en promedio el 34.4% al cabo de cinco años (ver figura 1. Estructura empresarial del país) y que, una de sus causales es que no cuentan con una planeación adecuada, que les permita un direccionamiento estratégico, que garantice su permanencia en el mercado. Por supuesto que algunas de estas sobreviven y hasta logran mejorar su condición financiera y de mercado, para convertirse en medianas; el porcentaje restante entra a formar parte de las estadísticas de fracaso en períodos de tiempo muy cortos, aumentando la brecha de competitividad entre las Mipymes de provincia con las de las ciudades principales. Es por ello por lo que el 70% de las empresas nacientes o *Start Up* tienen una duración promedio entre tres y cinco años, también conocido como valle de la muerte de acuerdo con Frasca, Matíz, Hernández y Mogollón (2011 p. 126-147).

En el mismo sentido, en la región del suroriente del Tolima el problema se torna mayor, cuando los miembros de estas Mipymes no reciben capacitación permanente. Discordante esto, con el dinamismo con que se mueve este mercado actualmente. Si bien es cierto que ellas están dirigidas en parte por personas capacitadas y en la mayoría de los casos por lo menos con experiencia suficiente, las empresas del mundo actual requieren de una retroalimentación permanente en liderazgo, innovación y tecnología, para subsistir a los embates a que obliga un entorno de libre competencia y globalizado, de acuerdo con Gómez Ortiz (2008, p. 157-194).

Figura 13.

Tasa de Supervivencia de las empresas a cinco años



Fuente: Confecámaras, 2018 s.p.

En el contexto de la Capacitación, es evidente que los modelos de formación utilizados en todos los niveles educativos deben ser capaces de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado, por tanto, en la actualidad, el Estado y toda Latinoamérica ha adoptado el modelo de formación por competencias como el indicado para unificar los estándares de formación a nivel mundial y que a su vez, genera menores traumatismos en los procesos de inserción al mercado laboral. Este modelo surgió en la declaración de Bolonia a finales del siglo XX, específicamente en 1999, teniendo origen en las universidades europeas, hasta llegar a principios de siglo a los países de Latinoamérica

como reseña García-San Pedro (2009 p. 11-28) aun así, pese a la unificación de modelos formativos y del apoyo institucional, la brecha empresarial es notoria en las diferentes regiones de Colombia.

Divergencias empresariales entre el sur oriente del Tolima con la capital colombiana

Entre las causales de distanciamiento de la competitividad y el desarrollo del Sur oriente del Tolima frente a otros sectores colombianos, se encuentra el desempleo, el trabajo individual, la informalidad, de las que se hará una somera explicación:

Respecto del primero, la entidad encargada de entregar los datos estadísticos oficiales no muestra los indicadores de desempleo para la región sur Oriente del Tolima, ni de El Espinal, eje de la región, lo que obliga a mirar los indicadores existentes que involucren este sector parte importante del departamento del Tolima, para tomar una idea del estado actual en desempleo. En ese sentido El DANE (2019, s.p.) muestra datos dividiendo a Colombia en cinco regiones, siendo así que la tasa de desempleo en el primer semestre de 2019 de la región central, región en la que se encuentra el Departamento del Tolima, es del 11.7% aumentando en un 0.3% con respecto del semestre similar del año anterior.

Tabla 2.

Tasa de Desempleo en Colombia Agrupada por Regiones

Región	Primer semestre 2019	Primer semestre 2018	Diferencia en %.
Oriental	12,00%	9,80%	2,20%
Bogotá D.C.	11,90%	11,10%	0,80%
Central	11,70%	11,40%	0,30%
Pacífica	10,80%	10,10%	0,70%
Caribe	8,50%	7,50%	1,00%

Fuente. Datos tomados por los autores de DANE, 2019

De igual forma, revisando ese mismo indicador por ciudades capitales, Ibagué, la capital del departamento del Tolima, para los meses de junio a agosto de 2019, se encontró posicionada entre las de mayor índice de desempleo, llegando al 14.2%, un punto más que en ese mismo rango del año 2018.

En cuanto al segundo tópico, pese a los nuevos modelos societarios y a la inclusión de beneficios tributarios en las Mypes, persiste una marcada tendencia hacia la constitución |de organizaciones jurídicas de tipo persona natural. Según datos aportados por el artículo, las Sociedades por Acciones Simplificadas, entre la flexibilidad societaria y la formalización del emprendimiento empresarial, el modelo societario en mención representa el 95% de las organizaciones empresariales constituidas al 2013, en la región Sur Oriente del Tolima, de acuerdo con Rodríguez Soto y Hernández Sanchez (2014, p. 123-136).

En tercer lugar, pero no menos importante, se tiene que la informalidad laboral en la región Sur Oriente del Tolima es mucho mayor que en la capital del país. En Bogotá, la cifra según el DANE, es del 43.5% frente a 54.6% de la región mencionada. Esa diferencia es del 11.10%. Los sectores empresariales con mayor presencia en la región son: Servicios y Comercio, influenciados por una dinámica productiva basada en la agricultura. Estos elementos relevantes dan una mediana evidencia de que el ambiente económico no es homogéneo en todo el país y dichos sectores económicos no hacen grandes aportes al aparato productivo ni a los índices de competitividad y productividad, de acuerdo con Castro Guiza y Caballero (2011, p. 129).

La percepción de las competencias frente a los requerimientos de la empresa regional

Esa condición de educación desde lo regional, pero proyectado hacia un mundo global, se ha convertido en preocupación permanente para las instituciones de educación superior del país, los que en los últimos años han venido cambiando su modelo de educación por contenidos, hacia una educación centrada en aprendizaje por competencias. Es de anotar que, desde el legislativo, partiendo de la necesidad de la modernización del Estado a comienzos de los 90, empezó a tomar fuerza el concepto de competencias en todos los niveles de formación, aunque este concepto no es muy reciente, ya que es el resultado de los procesos de industrialización y de transformación productiva en los países desarrollados, de acuerdo con López Luna y Chaparro (2006, p. 261-275)

Si bien es cierto que las competencias responden al avance del capitalismo como alternativa de una economía moderna, internacional productiva y de competitividad, este

mismo fenómeno ha generado una dificultad para absorber mano de obra que le permita al talento humano crecer de una forma más productiva y que le retribuya en mejora de su calidad de vida de acuerdo con Gómez Naranjo (2007, p. 46-67). Esto, sin olvidar que una de las poblaciones más vulnerables a los procesos de inserción al mercado laboral, son los jóvenes y mujeres. Estima la OIT que, para el año 2015, estarán en condición de subempleados o empleados informales 158 millones de latinoamericanos Somalia, (2006, p. 9) .De hecho, en la región suroriente del Tolima es evidente este fenómeno; según el estudio socio jurídico del trabajo infantil, la primera experiencia laboral de los jóvenes es en el sector informal de acuerdo a lo que reseñan Castro y Rodríguez Sosa (2015, p. 258-269).

Metodología en función de los objetivos propuestos

Para poder modelar y dimensionar el impacto de la planeación estratégica en Mipymes, se hizo uso de dos investigaciones de enfoque descriptivo; la primera que identificaba las competencias mínimas necesarias y suficientes que requiere el micro, pequeño y mediano empresario del entorno y la pertinencia entre el currículo de las instituciones de Educación Superior. Para lograr lo anterior, se tomó como población objeto de estudio 116 micro, pequeños y medianos empresarios de la región Sur oriente del Tolima. A estos, se les aplicaron diferentes instrumentos para conocer la pertinencia entre el currículo, sus competencias y las necesidades del micro, pequeño y mediano empresario del entorno, se utilizó la técnica de formulario elaborado con preguntas tipo Likert y la técnica de grupo focal, dirigida por expertos, conforme al método Delphi. Luego, para conocer a detalle la ubicación y actividad de los egresados, ya sea como empleados o como empresarios, se utilizó cuestionario de caracterización, que procurara el conocimiento de competencias requeridas por los Mipymes.

Sustentados en los datos resultantes, se procedió con la construcción de un modelo de planeación estratégica, que integrara las necesidades empresariales de los Mipymes. Luego, con el fin de validar el modelo, se realizó una segunda investigación con 40 micro y pequeños empresarios de la misma región. en la cual se hizo uso de instrumentos que contribuyeron a desarrollar los objetivos específicos propuestos en la investigación. Estos instrumentos son: En fase I, se aplicó el modelo de Planeación Estratégica para Mipymes, y con el fin de monitorear el proceso, se cruzaron los datos obtenidos de esta

etapa con los arrojados en la ficha sociodemográfica en referencia a nivel de escolaridad y tiempo en la actividad empresarial. Luego, en la fase II se aplicó un cuestionario tipo Likert, con el fin de medir los índices de impacto del modelo de planeación estratégica.

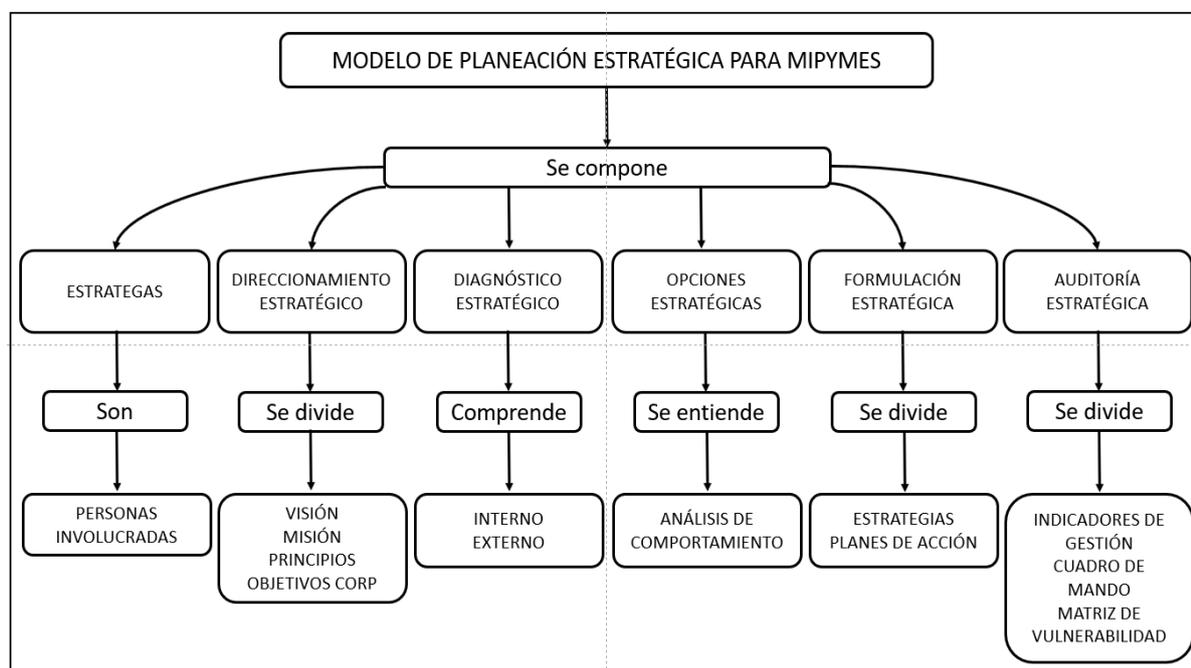
El Modelo de Planeación Estratégica

Derivado de los datos del estudio, se propone un modelo de planeación estratégica que bien puede ser dirigido a profesores, estudiantes y Mipymes, ya que este se escribió con instrucciones de fácil lectura, nuevas matrices, además de otras mejoradas que hicieran el proceso más ágil. Para una mayor comprensión es pertinente enfatizar que el modelo es la herramienta conceptual que de forma fluida permite entender más claramente algún suceso novedoso para el sujeto; importante aquí es el concepto de De Zubiría, J. (2006, p. 35) donde menciona que un modelo pedagógico es una representación de las relaciones que definen líneas de trabajo y da un sentido lógico y trascendente a la práctica, desde la educación.

Dadas las condiciones socioeconómicas y sociodemográficas de los empresarios regionales, se toman en cuenta en la construcción del modelo algunos soportes didácticos, con el fin de despejar el conflicto cognitivo de la implementación. Así las cosas, se procedió a la construcción del modelo, teniendo cuidado que en cada elemento de la planeación estratégica se desarrollara en un capítulo aparte y que cada uno se acompañara de una ayuda didáctica para la comprensión y aplicación, ya sea por el equipo de estudiantes en su práctica empresarial o por los gerentes de la Mype y sus colaboradores.

Figura 14.

Modelo de Planeación estratégica



Fuente. Dussán-Pulecio, C., y Serna, H. 2017

Resultados e impactos

La investigación consistió en aplicar en las Mypes el modelo creado para las Mipymes, permitir libremente el avance de los planes diseñados, para luego verificar el impacto que pueda generar en el desarrollo y la competitividad de las empresas intervenidas. Es así como, el primer objetivo se inició con la invitación de aquellos que pertenecieran a la tipología Mypes con una asistencia de 116 empresarios, los cuales fueron encuestados antes de la reunión respecto del conocimiento y percepción de la importancia de la planeación estratégica. Los resultados se resumen en la tabla 3.

Tabla 3.*Encuesta sobre conocimiento y percepción sobre planeación estratégica*

Encuesta sobre conocimiento y percepción sobre planeación estratégica dada en porcentajes						
Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Es indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Conozco cómo elaborar un Plan Estratégico.	1,7	2,6	0,0	21,6	74,1	100
Es importante tener un Plan Estratégico en las Mype.	65,5	26,7	6,0	0,9	0,9	100
Es importante diseñar una Cultura Corporativa en las micro o pequeña empresa.	66,4	27,6	5,1	0,0	0,9	100
Es importante saber elaborar un Plan Estratégico en la micro o pequeña empresa.	56,9	25,9	17,2	0,0	0,0	100
Es necesario recibir capacitación para elaborar el Plan Estratégico de la micro o pequeña empresa.	69,9	26,7	3,4	0,0	0,0	100
Puedo dedicar tres horas semanales para aprender.	79,3	19,8	0,9	0,0	0,0	100

Fuente: Los autores

La figura muestra que, en este tipo de empresas, el desconocimiento en la elaboración de un plan estratégico es del 74,1 por ciento del total de respuestas. Igualmente, la percepción que tienen sobre la importancia que reviste este ejercicio administrativo es del 65,5 por ciento del total de respuestas. En conclusión, la encuesta señala que los Mypes tienen intencionalidad de capacitación al respecto y pueden dedicar tres horas al día, lo que puede tomarse como un ambiente favorable para las pretensiones de la investigación.

También, con los resultados de la Encuesta sobre satisfacción, la planeación estratégica diseñada y aplicada a 40 micro y pequeñas empresas intervenidas, la utilidad encontrada y si ya se vislumbraba alguna mejora significativa en la empresa con 87,5 por ciento del total de respuestas. Además es significativa la mejora positiva en la medida que los rangos extrapolaron de la columna de negativo en la Tabla 4 al positivo en la Tabla 5.

Tabla 4.*Encuesta sobre satisfacción de la planeación estratégica diseñada*

Encuesta sobre satisfacción la planeación estratégica diseñada							
Preguntas	Definitivamente si	Probablemente si	Es indiferente	Probablemente no	Definitivamente no	Total	
Se siente satisfecho con la sensibilización, capacitación y aplicación del modelo, de planeación estratégica.	87,5	12,5	0,0	0,0	0,0	100	
Con la aplicación del modelo de Planeación estratégica La UCC ha entregado una herramienta importante para el futuro de su organización.	85,0	15,0	0,0	0,0	0,0	100	
La aplicación del modelo de Planeación estratégica es fundamental para el crecimiento de su micro o pequeña empresa.	85,0	15,0	0,0	0,0	0,0	100	
A partir de la aplicación del modelo ha mejorado su confianza en el futuro su empresa.	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	100	
Su percepción sobre el diseño de un Plan Estratégico en su empresa cambió positivamente a partir de conocer este modelo.	82,5	15,0	2,5	0,0	0,0	100	
La educación sobre planeación estratégica recibida es fundamental en los micro y pequeños empresarios.	80,0	20,0	0,0	0,0	0,0	100	
El estado colombiano promueve políticas para el desarrollo y crecimiento de los Micro y pequeños empresarios de la región.	7,5	15,0	30	7,5	40	100	
El modelo de Planeación Estratégica es una alternativa de crecimiento para las micro y pequeñas empresas de la región.	85,0	15,0	0	0	0	100	

Fuente: Los autores

La tabla muestra una percepción muy positiva en cuanto al proceso realizado para aplicar el modelo que dejó diseñado un plan estratégico para cada micro y pequeña empresa intervenida. De lo anterior se puede resaltar que la totalidad de los empresarios encuestados terminaron satisfechos con la sensibilización y la capacitación, y reconocen la importancia de este modelo creado exclusivamente para los empresarios más vulnerables.

De otro lado, respecto del grado de impacto logrado en los estados financieros de las micro y pequeñas empresas intervenidas es aún muy temprano para determinarlo, dado que tan solo han pasado año y medio de finalizado el proceso y aún no se puede diagnosticar una estabilidad e incremento de sus utilidades. Existe otro aspecto que podría ser aún más relevante, como es el cambio de actitud frente a su objeto social y el compromiso comercial después de conocer la herramienta aplicada y el haber entendido cómo encontrar sus fortalezas, debilidades y cómo ver las oportunidades y amenazas que le presenta el entorno. Lo anterior permitirá visualizar de forma más proactiva su futuro y enfrentarlo con elementos de juicio más sólidos que ayudarán a su desarrollo sostenible.

Conclusiones

Como conclusión general se pudo demostrar que la intervención y el acompañamiento a las Mypes fueron positivos, ya que en primera instancia lograron entender cómo alcanzar niveles de desarrollo y competitividad.

Se comprobó también que los micro y pequeños empresarios desconocen la importancia de la planeación estratégica para conocer y prepararse para gerenciar una empresa competitiva y sostenible en el mercado a largo plazo.

El estudio sobre planeación estratégica evidencia resultados positivos, pero igual muestra que son muchos más los campos en los que se deben acompañar a las Mypes.

Existe apatía por parte de los empresarios para recibir capacitación y cierta incredulidad en las propuestas de este tipo, aunque poco a poco y luego de los primeros resultados fueron incorporándose al proceso.

La Universidad Cooperativa de Colombia ha impactado en un punto neurálgico y es donde la gran mayoría de Mypes percibe un abandono del Estado, generando una sensación de soledad, que no ayuda a los objetivos de desarrollo sostenible.

Se percibió un cambio positivo frente al conocimiento y forma de mirar el futuro, una vez conocen su empresa y tienen elementos suficientes para utilizar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, aprovechar las oportunidades y protegerse de las amenazas.

Finalmente, los micro y pequeños empresarios intervenidos ahora saben enfrentar el futuro con un conocimiento de causa que permitirá cumplir su objeto social de una forma más duradera y promisoria.

Recomendaciones

Aunque las Mipymes en principio parecen ser muy similares, desde su tipología y su ubicación se diferencian unas de otras, situación que es recomendable analizar en profundidad, con el fin de acompañar de forma certera el desarrollo del plan estratégico a corto y mediano plazo y así poder contribuir con el crecimiento empresarial de la región y cerrar la brecha existente entre estas y aquellas que desarrollan su objeto social desde las capitales y ciudades más desarrolladas.

Finalmente, y dada la velocidad y lo cambiante del entorno, se recomienda hacer seguimiento a las micro y pequeñas empresas intervenidas, para acompañarlas en la modificación de estrategias y planes de acción, a medida que las condiciones así lo exijan.

Referencias

- Castro Guiza, O. E., y Caballero, L. (2011). Panorama laboral de mujer en Colombia, una mirada desde El Espinal. *Via Invenienditi Et Ludicandi*, 129.
- Castro, O. E., y Rodriguez Soto, J. R. (2015). La situación del trabajo infantil en El Espinal Tolima: una mirada jurídico administrativa . *Revista virtual UCN*, 258 - 269.
- Clavijo, S. (2017). *Los retos que enfrentan las Mipymes en Colombia*. <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/los-retos-que-enfrentan-las-mipymes-en-colombia/241586>
- Colombia, Congreso de la República. (2006). *Secretaría del Senado*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1014_2006.html

- Confecámaras. (2018). *Nuevos hallazgos de la supervivencia y crecimiento de las empresas en Colombia*.
http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2018/Cuadernos_An%C3%A1lisis_Econ%C3%B3mico/Cuaderno_demografia_empresarial/Cartilla17.pdf
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales. (2018). *Las Mipymes generan el 28% del PIB en latinoamérica pero carecen aún del impulso necesario*.
<https://www.ceoe.es/es/contenido/actualidad/noticias/las-mipymes-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del-impulso-necesario>
- DANE. (2019). *Mercado laboral por regiones*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/por-regiones>
- De Zubiría, J. (2006). *Los modelos pedagógicos; hacia una pedagogía dialogante*. Bogotá D.C.: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Dussán-Pulecio, C., y Serna, H. (2017). *Planeación estatégica para Mipymes*. Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Espinosa Romero, F. (2013). Alcances y limitaciones de los modelos de capacidad predictiva en el análisis del fracaso empresarial. *AD- minister*, 43-70.
- Frasica, G., Matíz, F., Hernández, G., y Mogollón, Y. (2011). Capital semilla para la financiación de start up con alto potencial de crecimiento en Colombia. *Revista EAN*, 126-147.
- García-San Pedro, M. J. (2009). El concepto de formación por competencias y su adopción en el contexto universitario. *Revista Alternativas*, 11-28
- Gómez Naranjo, L. G. (2007). La informalidad en la economía, algo cuestionable. *Semestre económico*, 47 - 67.
- Gómez Ortiz, R. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento y Gestión. Universidad del Norte*, 157-194.
- López Luna, E., y Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*, 261 - 275.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada. *Revista CienciAmérica*, 47-50.
- Naciones Unidas. (2015). *Asamblea General. Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015.70/1 Transformar nuestro mundo: agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* (p. 51). Nueva York: Naciones Unidas.
- Regalado, R. (2007). *Las Mipymes en Latinoamérica*. Guanajuato: Editorial Universidad de Guanajuato.

Rodríguez Soto, J. R., y Hernández Sánchez, J. (2014). Las Sociedades por Acciones Simplificadas entre la flexibilidad societaria y la formalización del emprendimiento empresarial. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 123-136.

Rodríguez-Soto, J., y Dussan-Pulecio, C. (2018). La informalidad empresarial, evolución literaria que denota un fenómeno complejo. *Polo de Conocimiento*, 561-578.

Somalia, J. (3 de 05 de 2006). Director general de OIT, Brasilia. *El Colombiano*, p. 9



CAPÍTULO 3

ECOLOGÍA HUMANA



Ecología humana y contaminación del ambiente en la costa norte del Perú

Alminton Giovanni Torres Quiroz¹

1. PhD. en Antropología. Universidad Nacional del Callao Jr. Huáscar 1378- Lima- Perú. Correo electrónico: agtorresq@unac.edu.pe. <https://orcid.org/0000-0001-9437-270X>. Investigación financiada por la Universidad Nacional del Callao-Perú.

ECOLOGÍA HUMANA Y CONTAMINACIÓN DEL AMBIENTE EN LA COSTA NORTE DEL PERÚ

Alminton Giovanni Torres Quiroz

Resumen

La investigación presenta resultados de la relación entre ecología humana y contaminación ambiental. Desde la perspectiva etnográfica, se analizó la coevolución del sistema biológico, económico, social y cultural, determinándose un proceso de socioculturalidad extendida de patrones y valores culturales que configura una compleja relación entre población y ambiente en el valle Jequetepeque, costa norte del Perú. Se estudió a la población urbana y rural del valle Jequetepeque, aplicando 214 encuestas, muestra aleatoria e intencional. Se administró instrumento de campo, cuestionario de manera presencial. Complementariamente, se desarrolló la inmersión etnográfica en tres oportunidades en todo el ámbito del estudio. El objetivo general fue contribuir con el conocimiento de la ecología humana y la contaminación del ambiente por la población urbana y rural del valle Jequetepeque. El marco teórico de las variables surge de fuentes bibliográficas que explican el proceso metodológico y teórico del objeto de estudio de la investigación. El diseño fue de naturaleza descriptiva, se recogió información sobre la percepción de la población sobre contaminación del ambiente. Las variables de estudio fueron: Factores ecológicos, contaminación ambiental y salud ambiental poblacional. Los resultados están basados en datos que se organizaron y sistematizaron mediante análisis descriptivo; las conclusiones indican que, en el universo simbólico de la población, de manera recurrente son conscientes del impacto que afecta el equilibrio del ambiente, el cual afecta a la salud de la población en general del valle Jequetepeque.

Palabras clave: contaminación del ambiente, ecología humana, factores ecológicos, salud ambiental-poblacional

HUMAN ECOLOGY AND ENVIRONMENTAL POLLUTION ON THE NORTH COAST OF PERÚ

Abstract:

The research presents results of the relationship between human ecology and environmental pollution. From the ethnographic perspective, the coevolution of the biological, economic, social and cultural system was analyzed, determining a process of extended socioculturality of cultural patterns and values that configures a complex relationship between population and environment in the Jequetepeque valley, north coast of Peru. The urban and rural population of the Jequetepeque valley was studied, applying 214 surveys, a random and intentional sample. A field instrument and a questionnaire were administered in person. In addition, ethnographic immersion was developed on three occasions throughout the scope of the study. The general objective was to contribute to the knowledge of human ecology and environmental pollution by the urban and rural population of the Jequetepeque valley. The theoretical framework of the variables arises from bibliographic sources that explain the methodological and theoretical process of the object of the research study. The design was descriptive in nature, information was collected on the population's perception of environmental contamination. The study variables were: Ecological factors, environmental pollution and population environmental health. The results are based on data that was organized and systematized through descriptive analysis; The conclusions indicate that, in the symbolic universe of the population, they are repeatedly aware of the impact that affects the balance of the environment, which affects the health of the general population of the Jequetepeque valley.

Keywords: environmental pollution, human ecology, ecological factors, environmental-population health

Introducción

La investigación está orientada a discutir la relación entre ecología humana y contaminación del ambiente en la costa norte del Perú. En el modelo subyace el proceso de coevaluación biológica, socioeconómica y cultural en los últimos años, debatiendo los enfoques que explican el proceso, insistiendo en sus consecuencias de la relación hombre-medio de la población urbano-rural en la costa norte del Perú. El espacio del estudio es el valle Jequetepeque ubicado en el departamento de La Libertad. El modelo permite interpretar los complejos procesos de interacción del ser humano con su entorno, comprender los procesos de bioculturalidad, insistiendo en las consecuencias para el ambiente y la población, en suma la vida humana.

La aproximación al problema es fundamental, desde la perspectiva de los actores sociales, la compleja relación ambiental de la población urbana y rural con su ambiente. Es notoria la ausencia de debates escritos, ubicando el debate en el contexto internacional, con la finalidad de comprender que las actividades bioculturales impactan al ambiente. Es importante tener en cuenta que el problema ambiental se agravó por las actividades productivas, contaminando el aire, suelo, subsuelo y agua, de manera sostenida. Esta realidad impactó la salud del ambiente y de la población.

La investigación se sustenta teóricamente en constructos antropológicos de la bioculturalidad. Las actividades culturales rompen el equilibrio ecológico, impactando el débil equilibrio hombre-medio; cómo comprender el universo simbólico de su relación con el ambiente. En consecuencia, interpretar la presión sobre el ambiente ejercido por la población. Desde la perspectiva cultural, comprender la compleja coevolución biológica, económico-social y cultural. Cada individuo y comunidad, numerosa o pequeña, ejerce impacto en su ambiente inmediato.

Los estudios previos demuestran la necesidad de que la población adopte comportamientos que conduzcan a un equilibrio en relación con el ambiente; por lo tanto, es necesario que en estos espacios sociales se fundamenten prácticas educativas que permitan prevenir la contaminación ambiental, mediante el desarrollo y concientización de una cultura de prevención y cuidado al ambiente. Empíricamente se

demonstró que las comunidades estudiadas no expresan buenas prácticas ambientales, afectando el equilibrio del ecosistema; generando contaminación del suelo, subsuelo, agua y aire.

En el lugar de estudio no existen investigaciones precedentes sobre él. La población contamina por las actividades económicas básicas, entre ellas la agricultura intensiva para la producción de alimentos durante todo el año. Otra actividad económica, en menor escala, ganadería y servicios. Se ejerce presión al ambiente, se trata de maximizar la ganancia, explotación desmedida del agua escasa, rotulan la tierra de manera inusitada, utilizan pesticidas, insecticidas y otros agroquímicos prohibidos, aerosoles, partículas y macropartículas que son arrojados a la atmósfera afectando a todos los seres vivos, contaminando el subsuelo. En suma, están afectando el ambiente y matando la tierra. La consecuencia: enferman la salud del ambiente y población.

Ante este panorama sombrío ¿Cuál es la concepción de los habitantes del espacio físico y cultural estudiados? Las respuestas se presentan en los datos cuantitativos.

Se aporta evidencia empírica primaria del comportamiento de los actores sociales, en su universo simbólico valoran su relación con el ambiente y visión del problema.

La hipótesis fundamentó la ecología humana y contaminación del ambiente por las poblaciones humanas, en un proceso de continuidad y cambio cultural. Esta población expresa sus patrones culturales en su relación con el ambiente y van adoptando otras de acuerdo a las necesidades materiales concretas, generándose un desequilibrio del capital cultural en su relación con el ambiente. Se demostraron evidencias sobre factores ecológicos, contaminación ambiental, salud del ambiente y población.

El propósito cognoscitivo de los objetivos fue analizar desde la perspectiva etnográfica el comportamiento ante el ambiente, describir la diversidad del medio geográfico, biológico y características culturales de la población.

Materiales y métodos utilizados. Se utilizó el método etnográfico con la finalidad de describir las características culturales y su relación con el ambiente. Asimismo, se aplicó cuestionario de manera aleatoria e intencional. En el primer caso se recorrió el valle en

tres oportunidades, recogiendo información cualitativa que evidencie relación de la población con su ambiente y, el cuestionario, en el marco de las variables de la hipótesis de trabajo.

Los resultados y conclusiones demostraron que el imaginario simbólico de la población expresa evidencia del impacto que genera esta en el ambiente y su preocupación por el desequilibrio que ocasiona esa relación. En esta lógica se evidencia la ausencia de políticas públicas que contribuyan y mitiguen la recurrente contaminación del ambiente, que afecta la salud ambiental y de la población del valle Jequetepeque, ubicado en la costa norte del Perú.

Marco de referencia

La actividad humana en cualquier lugar del planeta del pasado y actualmente, es consecuencia necesariamente de la coevolución de sistemas; se puede mencionar el sistema biológico, socioeconómico y cultural. Este proceso de interacción requiere de atención inmediata, debido al impacto negativo que genera en el ambiente. Sin embargo, y a causa de la débil política pública para prevenir dichos impactos, se producen como consecuencia efectos negativos en la población y salud ambiental; por ello el análisis se enfoca desde la perspectiva de naturaleza y cultura.

Los ecosistemas del planeta son afectados de manera acelerada, perjudicando el equilibrio ambiental, la vida de especies y de los humanos. Esta relación del hombre con su medio no es sostenible.

En los valles costeros del Perú, en especial los del norte, como en el caso del valle Jequetepeque, la población contamina el agua, suelo, subsuelo y aire, generándose una relación compleja y difícil de superar, porque degrada los recursos, afecta la calidad de vida de la población actual y futura.

Se observan cambios en el ambiente, afectación de su equilibrio de manera irreversible, que impacta el bienestar humano, desequilibra el ecosistema, desaparecen

especies. Se afecta la tierra, agua, subsuelo, aire. Se enferma al ambiente, impactando a la población urbana y rural.

Otro factor es la degradación del ecosistema por conflictos que generan actividades, como la agricultura intensiva, minería, agricultura de pequeños y medianos productores, y la industrialización. En el valle son actividades recurrentes que afectan la vida de las personas que viven en la región. Estas poblaciones han transformado todos los paisajes de manera irreversible, generando impacto a los recursos naturales. No solamente se produce en el valle Jequetepeque, es un problema de magnitud nacional y planetaria. En esta investigación se presenta evidencia desde la mirada de la población, de cómo le afecta esta realidad. De acuerdo con Rebatto (2005), en todo contexto social interactúan las poblaciones con su ambiente; se correlacionan las variables del medio biológico, geográfico, humano y cultural.

Algunas conceptualizaciones respecto de la investigación

Comprender los graves procesos de contaminación del ambiente por la acción humana, es necesario comprender la interacción entre la biología con la cultura. Esta se dinamiza por el comportamiento de los grupos humanos, quienes expresan patrones y valores culturales de buen o mal cuidado del ambiente, poniendo en riesgo la vida de los seres humanos y de todas las especies vivas del planeta. Urge tomar conciencia real por los actores sociales y políticos.

Existe evidencia de la presión social sobre el ambiente, entre ellas se menciona a la presión demográfica y actividades económicas que generan desequilibrio ambiental, por tanto es necesario comprender el lugar que ocupan las poblaciones desde una perspectiva biocultural. Todas las poblaciones desarrollan procesos bioculturales, la población expresa patrones y valores, sistemas tecnológicos que utilizan ciertos recursos que son utilizados para obtener energía. También, el contexto geográfico y biológico diverso para la población, y el contexto cultural es propio del individuo y grupo, los identifica; en todo caso, el grupo ocupa un espacio determinado donde actúa, generando procesos de coevolución sistémica entre poblaciones humanas con el medio biológico,

socioeconómico y cultural. Interactúan transmitiendo energía del cual se nutren los grupos humanos.

Los patrones de asentamiento de las poblaciones son modelados por la geografía, clima, relieve, humedad, precipitaciones; ocasionando variabilidad de recursos. Se evidencia en el planeta cambio global del ambiente; a nivel local, el fenómeno de migración, patrones de asentamiento humano en ciertas áreas geográficas de un territorio, modificación en el ambiente inmediato por la emergencia de la urbanización acelerada que afecta la salubridad y trabajo. Todo este fenómeno ocasiona desajuste, se manifiesta en la salud del ambiente, que se ve afectada por interacción con el ambiente físico natural y social.

En el espacio físico, se evidencia la relación entre el hombre con las especies animales y vegetales mediante el proceso de interacción. Se suman a ello las actividades económicas y sociales que afectan el ambiente, que dan lugar a enfermedades. Se rompe el equilibrio del ecosistema por la acción humana, surgen enfermedades infecciosas y un comportamiento determinado para combatir esa anomalía de la salud pública de las comunidades estudiadas.

El comportamiento social, mediante la cultura, transmite información a los integrantes del grupo humano, dando lugar a tradiciones y costumbres. La población evidencia una socioculturalidad extendida, principalmente de los migrantes, quienes en su nuevo lugar de residencia exponen sus patrones y valores de su lugar de procedencia y los expone, configurando comportamientos individuales y colectivos, patrones de cuidado o no del ambiente. Esta relación es negativa, porque destruye el entorno natural, los recursos, las prácticas económicas y culturales supera a los valores de prevención del cuidado del ambiente.

En este orden de ideas, Molina (2005) asevera que el medio biológico, como sistema en esta realidad, regula las relaciones de un ecosistema, crecimiento de la población, intensidad de relaciones de componentes sistémicos y variables demográficas. De las poblaciones humanas, se deben dimensionar sus relaciones con su entorno desde una perspectiva sistémica, comprender de manera integral el fenómeno. En la realidad estudiada, el problema es dinámico, efectos negativos que afectan su equilibrio, también de la población que lo habita.

Por otra parte Brack Egg (2010) afirma que el contexto geográfico determina un patrón de asentamiento de la población, entre ellas comunidades humanas. En el valle, los humanos evidencian patrones de asentamiento, desde las comunidades prehispánicas. Actualmente se evidencia un cambio global en la ocupación del espacio físico. Acelerada urbanización, presión intensiva por actividades económicas que contaminan, generan desequilibrio ambiental, tanto en el contexto urbano como en el rural.

Según Burga (1976), poblaciones humanas han ocupado el valle desde épocas prehistóricas, en la actualidad los patrones de asentamiento son diversos en distintos espacios. Se observa una acelerada urbanización, se ocupan espacios agrícolas que sucumben al empuje del crecimiento urbano, incremento del fenómeno migratorio al lugar de estudio. La población de migrantes al valle proviene de las regiones Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas y otras del país. Esta población en su nuevo lugar de residencia expresa sus patrones y valores culturales en lo relacionado a las prácticas agrícolas, pecuarias, alimenticias, tradiciones y costumbres de sus lugares de origen.

Se evidencia un proceso de socioculturalidad extendida en su nuevo lugar de residencia; en su relación con el ambiente estos migrantes no expresan buenas prácticas, existe la racionalidad de extraer el máximo beneficio económico de recursos como la tierra y el agua, bosques y especies animales, principalmente tierra y agua. Este fenómeno se explica por los procesos de sobrevivencia a los que son sometidos, es un carácter general en todo el país.

Según Linton (1967) en el contexto cultural que expresa el conjunto de comportamientos sociales de grupos humanos, se evidencia diversidad cultural; cada grupo de migrantes expresa sus tradiciones y costumbres en su nuevo lugar de residencia. En el valle expresan comportamientos individuales y colectivos, configurando comportamientos en la relación con el ambiente; cualquier cambio de comportamiento afecta su relación con el entorno ambiental y con el grupo social. Es necesario dimensionar el impacto ambiental por el comportamiento de la población y sus consecuencias en la salud, tanto del ambiente como de la población.

Las prácticas fundamentan la socioculturalidad extendida de patrones y valores culturales, evidenciando una dinámica cultural en cualquier espacio y tiempo. Los individuos y grupos exponen su cultura desde una perspectiva holística. Individuos y grupos evidencian patrones y valores en el tiempo, sistematizan y los transmiten como información al grupo social. Por la dinámica, esta población al emigrar lleva sus saberes, los exponen y practican en su nuevo lugar de residencia. Por tanto, esta población es depositaria de experiencias para enfrentar la presión social y ambiental.

Esta población en su relación con el ambiente en el valle Jequetepeque debería expresar conductas de manejo sostenibles con el ambiente, protegiendo el ecosistema y recursos. Al parecer se ha perdido el “control” de sí mismo en esa relación y ha ido afectando sistemáticamente su entorno.

La interacción también ha definido un uso inapropiado, evidenciando sobreexplotación, pérdida de biodiversidad, generando crisis ambiental. Se configura un mal estado, se ha “enfermado”, deteriorado. Genera impactos ambientales súbitos, como cambios climáticos, radiación, luminosidad impactante para especies vegetales, animales y humanos.

Se observa, en el valle Jequetepeque, especies de aves buscando refugio en árboles talados, expuestos a la “inclemencia” de su propio hábitat causado por el ser humano, que no es consciente del desequilibrio ambiental de manera permanente.

Los grupos humanos en el valle Jequetepeque han gestionado ecosistemas diferenciados, expresa la coevolución del proceso socioeconómico, biológico y cultural por la población rural. Implica una relación dinámica de la ecología humana y contaminación ambiental; estas comunidades establecen una relación dinámica con el entorno, en un proceso “recíproco” con su ambiente. El agricultor manipula plasmata vegetales y animales en los espacios físicos del valle, denotando un proceso de bioculturalidad. Desde la perspectiva biocultural, la coevolución integra sistemas biológicos, bioculturales, socioeconómicos y socioculturales. En esta realidad interviene la conducta ambiental individual y colectiva institucionalizándola, por lo que es necesario comprender la interacción de la población con su ambiente desde las lógicas bio, eco, antro-po-lógicas.

Este conjunto de relaciones bioculturales, socioculturales y culturales son dinámicas por las poblaciones en el valle estudiado; el diálogo biología-cultura es crítica, donde el modelo económico presiona a estas personas, las obliga a impactar su ambiente y de manera voraz, produciendo dos víctimas, el ambiente contaminado y “enfermo”, y la segunda víctima es el hombre mismo, un suicida consciente de sí mismo, quien al arrancar la mayor cantidad de “beneficio” al ambiente, ocasiona un doble atentado a la naturaleza en general y contra sí mismo. Impacta el equilibrio ambiental y la vida humana. Es preciso aclarar que no se trata de alejarse de la naturaleza, sino respetar el derecho ambiental y humano, allí el Estado es el responsable de políticas públicas de gestión responsable y cultura de prevención de esa delgada frontera de relación hombre-medio.

En este valle la población proviene de varias regiones del país, se generan dos circuitos de comunicación y continuos. El primero, un ciclo de bioculturalidad que permite obtener energía nutritiva que lo mantiene unido, como una unidad biocultural con su medio; le es difícil desprenderse de él. En segundo lugar, la “energía” cultural que se obtiene, los saberes como información que utilizan para resolver sus problemáticas cotidianas, cuyo único soporte es el ambiente que les rodea.

Este espacio, políticamente, está dividido en dos provincias. La provincia de Pacasmayo con sus distritos de: San Pedro de Lloc, Pacasmayo, San José, Guadalupe y Jequetepeque, en la zona sur. Provincia de Chepén con sus distritos de: Chepén, Pacanga y Pueblo Nuevo, ubicados a la zona norte del valle. En esta última se concentran las actividades económicas más relevantes y las poblaciones más numerosas. El espacio se ve interrumpido por planicies desérticas de las dunas móviles, colinas rocosas, bosque seco, especies de animales y plantas propias de desierto. Sus pampas costeras son irrigadas por dos ríos, el Jequetepeque, que proviene de las vertientes altas de la región Cajamarca, y el río Chaman de la provincia de San Miguel, de la misma región.

El ambiente se afecta por la erosión, deforestación, pastoreo, ganadería, agricultura, expansión de áreas agrícolas, urbanización y construcción de todo tipo. Contaminación del suelo por sustancias utilizadas para la agricultura, como la actividad económica que genera más contaminación de agua y suelo en este valle.

El agua es un recurso escaso y de poca disponibilidad, se utiliza para el servicio humano, agricultura y alimentación, en su mayor cantidad se utiliza para actividades económicas, como la agricultura y en menor porcentaje, para uso doméstico e industrial.

Erazo (2015) señala que, del conjunto de usos del agua, el uso doméstico es el más sensible, se consume para beber, preparar alimentos, servicios básicos, higiene y salubridad, cumple un rol de vida y salud. Se contamina por acción diversa, de manera directa e indirecta por acción humana; la lluvia podría ser contaminada por sustancias liberadas a la atmosfera, los ríos, lagos, humedales, vertederos de desechos urbanos, industriales y agrícolas. Los residuos domésticos también son fuentes de contaminación. Los residuos agrícolas vierten al agua desechos de fertilizantes, pesticidas, etc. Se genera una cadena de contaminación del agua, en la vida doméstica, actividades económicas, derivan a ríos, lagos y mares con impacto a nivel planetario, convirtiéndose en un problema global.

Según Jorquera (2018) en la contaminación del aire, como en todos los problemas de la contaminación, existe evidencia de cadena causal del que emite como el que recibe el impacto por polvo fugitivo por la agricultura, componentes volátiles y combustibles. La contaminación del aire en cierta zona geográfica se debe al incremento de emisiones contaminantes a la atmósfera, se afecta la salud, altera el ecosistema, agricultura y el espacio urbano. En el aire existen suspendidas partículas sólidas, este material es aspirado, generando enfermedades respiratorias que afectan severamente la salud, lo cual incrementa la mortalidad, tanto en zonas urbanas como rurales.

El modelo de análisis se fundamenta en la evaluación de factores ecológicos, comprendiendo la población humana, medio geográfica, biológica y cultural de las comunidades rurales y urbanas en su espacio físico, que utilizan su recurso biótico y abiótico en el marco de sus patrones de comportamiento. Asimismo, la contaminación ambiental del suelo, subsuelo, agua y aire. La concurrencia de estos fenómenos desequilibra el ambiente, por tanto, afectan la salud del ambiente y de la población.

Metodología

La investigación se desarrolló en el Valle Jequetepeque, región la Libertad, Perú. Es una investigación mixta. Cualitativa para analizar la percepción de la población respecto de la relación entre ecología humana y contaminación del ambiente, se fundamentó en el método etnográfico y encuesta. La etnográfica como oficio de la mirada cotidiana de la vida humana en el valle Jequetepeque en tres visitas de campo al valle Jequetepeque para obtener una visión completa de los procesos de bioculturalidad de la población. Los informantes proporcionaron datos. En el “texto” cultural se analizó la conducta de los actores sociales, su descripción e interpretación.

El re-conocimiento permite describir e interpretar la cultura de cada población. Mediante la etnografía se explica “textualmente” el comportamiento; información del texto y contexto cultural en el valle Jequetepeque, existe una observación controlada y sistemática de la contaminación del ambiente vinculante con los patrones culturales que lo producen, hechos que fueron documentados e interpretados.

La población del estudio abarca las personas que habitan en el valle Jequetepeque, distribuidas en las provincias de Pacasmayo y Chepén. La muestra se determinó de manera aleatoria e intencional, debido a la densidad y movilidad de la población, la dinámica demográfica del foco del estudio, aplicándose 214 encuestas de manera presencial.

La información fue procesada en hoja Excel en tablas y gráficos, que se presentan en el proceso de los resultados.

Resultados

Nivel descriptivo

Análisis de los resultados complementado con la observación etnográfica, 3 visitas de campo de las variables: factores ecológicos, contaminación ambiental, salud ambiental y poblacional.

Variable factores ecológicos por dimensiones

Tabla 1.

Principales causas de emigración al valle Jequetepeque

Causas de la emigración	Frecuencia	Porcentaje %
Economía diversificada	12	6
Empleo	30	14
Familiares	26	12
Ninguno	140	65
Otro	6	3
Total	214	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia en la tabla 1 que la causa de la emigración se debe a la economía diversificada 6%, empleo 14%, familiares 12%, ninguno 65%, otros 3%.

Tabla 2.

Productos de mayor cultivo

Productos cultivados	Frecuencia	Porcentaje%
Arroz	13	6.07
Camote	2	0.93
Frijoles	32	14.95
Maíz	61	28.50
Zapallo	2	0.93
Papa	2	0.93
Ninguno	102	47.66
Total	214	100.00

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se puede observar que de los alimentos que más se cultivan se encuentra: arroz 6, 07 %, camote 0,93%, frijol 14,95%, maíz 28,50%, zapallo 0,93%, papa 0,93%, ninguno 47, 66% respectivamente.

Tabla 3.*Factores del cambio climático*

Factores	Frecuencia	Porcentaje%
Factores humanos	94	43,9
Factores naturales	120	56,1
Total	214	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al porcentaje obtenido de los factores de cambio climático se observa que por factores humanos se obtuvo un 43,9% y con respecto a los factores naturales un 56,1%.

Tabla 4.*Actividades afectadas por el cambio climático*

Actividades	Frecuencia	Porcentaje%
Agricultura	197	92.1
Explotación forestal	8	3.7
Ganadería	6	2.8
Pesca	3	1.4
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 las actividades afectadas por el cambio climático evidencia que el rubro Agricultura arrojó el porcentaje más alto con un 92,1%, la explotación forestal 3,7%, la ganadería 2,8% y finalmente la pesca el 1,4% respectivamente.

Tabla 5.*Percepción de la intensidad de rayos solares*

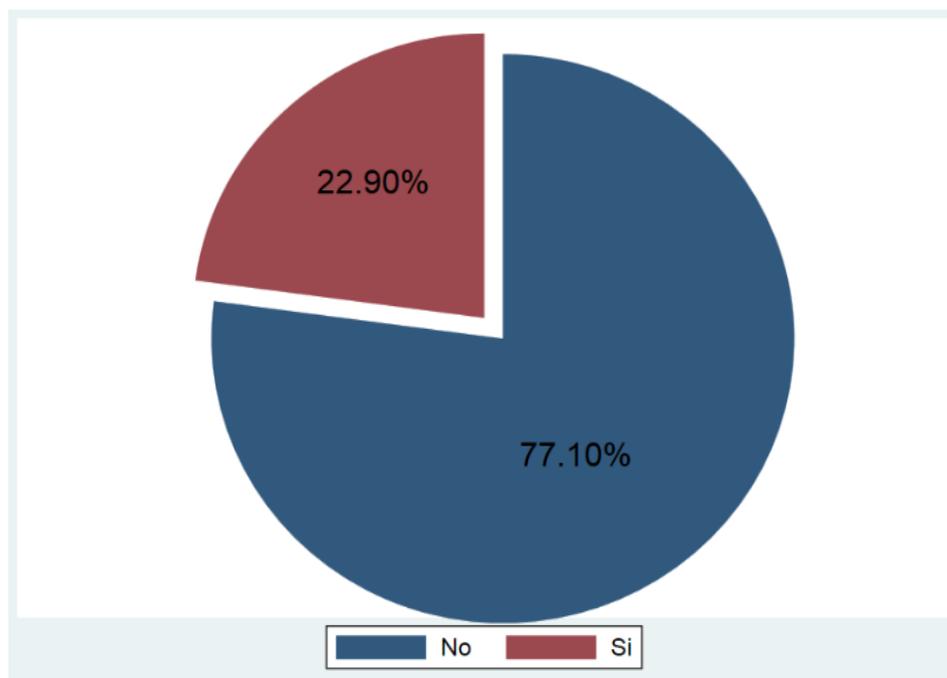
Nivel	Frecuencia	Porcentaje%
Poco	17	7.9
Regular	82	38.3
Mucho	115	53.7
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 la percepción de la intensidad de los rayos solares muestra que estos afectan poco en un 7,9%, regular, 38,3%, mucho 53, 7%.

Figura 1.

Percepción de su relación con plantas y animales familiarizados en más de 15 años



Fuente: Elaboración propia

Evidencia que el 22,9% no tiene contacto con el contexto biológico, el 77,1% sí está en relación con su ambiente.

Tabla 6.

Importancia al cuidado del ambiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje%
Es muy importante	156	72.9
Es importante	52	24.3
Es poco importante	5	2.3
No es importante	1	0.5
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 6 que la percepción de la importancia en el cuidado del ambiente es: Muy importante 72,9%, importante 24,3%, poco importante 2,3%, no es importante 0,5%.

Tabla 7.

Campañas contra la contaminación ambiental en tu localidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje%
No	129	60.3
No lo sé, ni me interesa	12	5.6
Si	73	34.1
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencian en esta tabla, los datos de campañas contra la contaminación ambiental en su localidad. El 60,3% desconoce sobre campañas, 5,6% no le interesa y 34,1% sí está informado

Variable contaminación ambiental por dimensiones

Tabla 8.

Principales causas de contaminación al suelo

Causas de Contaminación	Frecuencia	Porcentaje%
Arrojo de aceites usados	1	0.5
Arrojo de residuos sólidos domésticos e industriales	62	29.0
Desforestación	43	20.1
Uso excesivo de agroquímicos	108	50.5
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se observan las principales causas de la contaminación del suelo arrojando como resultados lo siguiente: el 0,5% por arrojo de aceites, arrojo de residuos sólidos domésticos e industriales 29%, desforestación 20,1%, uso excesivo de agroquímicos el 50,5%.

Tabla 9.*Sensibilización por la contaminación ambiental*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
No	11	5.1
Si	203	94.9
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en esta tabla que existe sensibilización por la contaminación ambiental. No 5,1% y Si 94,9%.

Tabla 10.*Manejo de residuos domésticos*

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Arroja a la chacra	7	3.3
Arroja al río	1	0.5
Entierra	1	0.5
Otro	2	0.9
Quema	8	3.7
Recicla	2	0.9
Recoge el camión	193	90.2
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 10 que el manejo de residuos domésticos presentó los siguientes resultados: Arroja a la chacra 3,3%; al río 0,5%, entierra 0,5%, otro 0,9%; quema 3,7%, recicla 0,9%, recoge el camión a vertedero el 90,2%.

Tabla 5.*Relación cultivo-estrés al suelo por actividades agrícolas*

Actividades	Frecuencia	Porcentaje%
Cultivos permanentes	56	26.2
Cultivos transitorios	138	64.5
Otros	1	0.5
Pastos naturales	10	4.7
Tierra agrícola sin uso	9	4.2
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar en la tabla 11 la relación cultivo-estrés al suelo que los cultivos permanentes 26,2%; los cultivos transitorios 64,5%; los otros 0,5%; los pastos naturales 4,7%; y, tierra agrícola sin uso 4,2%.

Tabla 6.*Causas de disminución de producción agrícola por contaminación del suelo*

Causas	Frecuencia	Porcentaje%
Alta salinidad	3	1.4
Contaminación por Minería	5	2.3
Desgaste por lluvias	23	10.7
Otros	10	4.7
Plagas y enfermedades en el suelo	133	62.1
Suelo infértil	40	18.7
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 12 evidencia información sobre causas en la disminución de la producción agrícola por contaminación del suelo donde existe una Alta salinidad 1,4%; contaminación por minería 2,3%; erosión 10,7%; otros 4,7% plagas y enfermedades en el suelo 62,1%; suelo infértiles 18,7%.

Tabla 7.*Otras causas por la que disminuye la producción agrícola*

Causas	Frecuencia	Porcentaje%
Erosión	6	2.8
Falta de agua	38	17.8
Falta mano de obra	7	3.3
Falta semilla	5	2.3
Por contaminación	17	7.9
Por salinidad	4	1.9
No respondieron	126	58.9
Otro	11	5.1
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en esta tabla 13 que los resultados de las otras causas por la que disminuye la producción agrícola son: erosión 2,8%; falta de agua 17,8%; falta mano de obra 3,3%; falta de semilla 2,3%; contaminación 7,9%; salinidad 1,9%; no respondieron 58,9, otro 5,1%.

Tabla 8.*Uso del recurso agua que genera estrés de uso del circuito hídrico, por el cultivo agrícola*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
Lago	2	0.9
Otros	2	0.9
Pozo	22	10.3
Puquio	1	0.5
Represa	165	77.1
Río	22	10.3
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 14 por el uso del agua, que genera estrés de uso en el circuito hídrico por los cultivos agrícolas. Lagos el 0.9%; otros 0.9%; pozo 10.3%; puquio 0.5%; represa 77.1%; río 10.3%.

Tabla 9.*Tensión de frecuencia de estrés de circuito hídrico para riego/modalidad uso agrícola*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
Diario	7	3.3
Mensual	62	29.0
Otro	9	4.2
Semanal	136	63.6
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se indica la tensión de estrés del circuito hídrico para riego/modalidad agrícola donde: diario 3.3%; mensual 29,0%; otro 4,2%; semanal 63,6%.

Tabla 10.*Campañas contra el estrés por el uso frecuente del agua*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
No	157	73.4
Si	57	26.6
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 16 evidencia las campañas contra el estrés por el uso frecuente del agua. No 73,4%; Sí el 26,6%.

Tabla 17.*Principales modalidades de estrés para contaminación del agua*

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Desechos domésticos (basura)	127	59.3
Desechos fecales	7	3.3
Otros	2	0.9
Pesticida	12	5.6
Plástico	61	28.5
Residuos tóxicos	5	2.3
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 17 las modalidades de estrés que contaminan el agua donde: desechos domésticos 59,3%; desechos fecales 3,3 %; otros 0.9%; pesticidas 5,6%; plásticos 28,5%; residuos tóxicos 2,3 %.

Tabla 18.

Consumo de agua no potable (acequia) para uso doméstico, población rural

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
No	157	73.4
Si	57	26.6
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 18, los resultados del consumo de agua en acequia para uso doméstico por la población rural donde: No 73,4%; y, Sí 26,6%.

Tabla 19.

Contaminación de agua por arrojado de desechos (basura)

No	Frecuencia	Porcentaje%
No	180	84.1
Si	34	15.9
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 19, la contaminación del agua por arrojado de desechos (basura) de la siguiente manera: No, 84.1% y Sí, 15,9%.

Tabla 20.*Fuentes que contaminan el aire*

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Detergentes	27	12.6
Fábricas	3	1.4
Fuentes móviles	5	2.3
Incendios forestales	2	0.9
Otros	2	0.9
Pesticidas	38	17.8
Quema de combustible	4	1.9
Tiraderos de basura	133	62.1
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla 20, se observa que las fuentes que contaminan el aire son: detergentes 12,6%; fábricas el 1,4%; fuentes móviles 2,3%; incendios forestales 0,9%; otros 0.9%, pesticidas el 17,8%; quema de combustible el 1,9%; tiraderos de basura el 62,1%.

Variable salud ambiental y poblacional en sus dimensiones

Tabla 11.*Problemas ambientales que más afectan a la comunidad donde vive*

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Contaminación del agua	92	43.0
Contaminación del aire	73	34.1
Contaminación del subsuelo	5	2.3
Contaminación del suelo	43	20.1
Otros	1	0.5
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 21 muestra los resultados de los problemas ambientales que afectan a la comunidad: contaminación del agua el 43,0%; contaminación del aire 34,1%; contaminación del subsuelo 2,3%; contaminación del suelo 20.1%, otros 0,5%.

Tabla 12.*Percepción de los responsables de los problemas ambientales que afecta a la región*

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Población	32	15.0
Sector privado	37	17.3
Sector público	10	4.7
Todos por igual	135	63.1
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 22 evidencia la percepción de los responsables de los problemas ambientales que afectan al valle: población 15%; sector privado 17,3%, sector público el 4,7%; todos por igual, 63,1%.

Tabla 13.*Personas que se enfermaron el año 2018*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
No	101	47.2
Si	113	52.8
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en esta tabla 23 las personas que enferman al año 2018: No, 47,2%; Si, 52,8%.

Tabla 14.*Considera que un miembro de la familia enfermó por contaminación ambiental*

Opinión	Frecuencia	Porcentaje%
No	152	71.0
Si	62	29.0
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 24 si considera que un miembro de la familia enfermó por contaminación ambiental donde: No, 71,0%; Si, 29,0%.

Tabla 15.

Lugares donde acuden cuando se enferman por contaminación ambiental o por contacto con pesticidas

Rubro	Frecuencia	Porcentaje%
Clínica	5	2.3
Hospitales u otro centro de salud	59	27.6
No acude a ningún lado	14	6.5
Posta	49	22.9
Sólo compro pastilla de farmacia	47	22.0
Otros	40	18.7
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 25 presenta los lugares donde acude cuando se enferma resultando los siguiente: clínica 2,3%; hospital 27,6%; no acude a ningún lado 6,5%; posta 22,9%; compra pastillas en farmacias 22,0%; otros 18,7%.

Tabla 16.

Costo aproximado por tratamiento de enfermedad, por consumo de alimentos contaminados

Rango	Frecuencia	Porcentaje%
10 a 20 soles	69	32.2
20 a 40 soles	29	13.6
5 a 10 soles	19	8.9
Gratis	42	19.6
Más de 40 soles	23	10.7
Otro	32	15.0
Total	214	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 26 muestra el costo por tratamiento de la enfermedad, por consumo de alimentos contaminados, donde: De S/ 10-20, 32,2%; de S/ 20-40, 13,6%; de S/ 5-10, 8,9%; gratis, 19,6%; más de S/ 40, 10,7%; otro S/ 15.0%.

Discusión

La población que se investigó es de naturaleza urbano-rural, vive en la ciudad y trabaja en el campo, generalmente en prácticas agrícolas, pecuarias, y en menor medida los servicios y la industria. En su mayoría es una población migrante. Estos migran del campo a la ciudad por causas económicas y en búsqueda de empleo en las regiones limítrofes a la Libertad. En su nuevo lugar de residencia, en ocasiones cuentan con el control de los recursos económicos. En esta dinámica, enfrentan la presión social, su refugio es recurrir al ambiente, impactando su equilibrio por efecto de contaminación del suelo, subsuelo, agua, aire.

Estos pobladores perciben que existe un cambio climático debido a las actividades que desarrollan cotidianamente. Uno de estos factores es la intensidad de los rayos solares, porque impacta en la agricultura y la vida cotidiana.

El argumento de la hipótesis es contribuir con el conocimiento de la ecología y contaminación del ambiente. Desde la perspectiva de la etnografía para explicar los procesos de bioculturalidad en el valle Jequetepeque en la Libertad y su conocimiento de la ecología, contaminación del ambiente y el modo de vida de estas poblaciones.

Se evidencia que existen distintas causas por las que migran al valle, por economía, empleo y motivos familiares. Un alto porcentaje son migrantes de segunda y tercera generación. Por género se observa un equilibrio de la composición poblacional.

Otro aspecto importante es que el medio geográfico, evidencia afectación de las actividades económicas, el suelo, el impacto del ambiente y anomalías climáticas que benefician o no. La consecuencia de este factor es la presión a que se somete al ambiente. Se evidencian como causas de la contaminación, primero, al suelo, generalmente por su uso para actividades agrícolas, sumado al uso de insecticidas.

La densidad poblacional, la crisis económica, pobreza, exclusión y falta de oportunidades, son eventos que expulsan a los habitantes de las áreas urbanas y rurales, surgiendo controversias. Dicha población, al no tener recursos para sobrevivir, “presiona” al ambiente para sobrevivir, afectando a la población en general. Las poblaciones, en su nuevo lugar de residencia, buscan la manera de cómo ganarse la vida.

Si no tienen capacidades para desempeñar funciones productivas, su actividad más práctica es vincularse con la tierra, ya sea como agricultores o trabajadores agrícolas. De esta manera se relacionan de forma directa con el ambiente.

Entonces, dicha población se encuentra ubicada en un espacio físico, el cual se ve alterado por factores humanos y naturales, produciéndose una relación intensa en su vínculo con el ambiente, por las actividades relacionadas con la producción.

Para superar este problema, se debe considerar la cultura de la población, fomentar las buenas prácticas en su relación con el ambiente. La percepción de la población es que es muy importante generar patrones y valores culturales de buen cuidado para la preservación del ambiente. Por las tradiciones culturales, en este valle las prácticas culturales están regidas por la economía, que se basa en la agricultura. En este proceso, impactan el suelo, subsuelo, agua y aire. La consecuencia es la afectación de la salud del ambiente mismo y de la población. Se determina que existe relación entre la ecología humana y la contaminación del ambiente en el proceso de coevolución del sistema socioeconómico, biológico y cultural en un proceso de socioculturalidad extendida e intensiva en el espacio físico del valle Jequetepeque, La Libertad, Perú.

Conclusiones

- La interacción de los factores de la ecología humana en la contaminación ambiental, impacta en la salud del ambiente y de la población en el valle del Jequetepeque, debido al fenómeno migratorio, la naturaleza de las prácticas agrícolas que es afectada por el cambio climático de manera significativa. Esta población expresa un imaginario simbólico relacionado con el contexto ambiental, destacando su relación con el ambiente, donde expresan su concepción sobre la importancia del cuidado del ambiente mediante campañas de concientización para prevenir la contaminación ambiental.
- Desde el contexto biocultural, la población expresa socioculturalidad extendida en su relación con el ambiente, reproducen tradiciones y costumbres intensivas con sus prácticas económicas y que contaminan el ambiente. Consideran que la

contaminación del suelo se debe básicamente al uso excesivo de agroquímicos, existiendo una alta sensibilización por la contaminación del ambiente, el cual disminuirá si controlamos con un manejo adecuado de los residuos domésticos e industriales. Asimismo, existe la evidencia de que el proceso de contaminación es causa de la disminución de la producción, debido a la presencia de plagas, disminuyendo la productividad. En este complejo proceso, el recurso agua es sometido a un estrés de uso, generando tensión en el circuito hídrico por sobreuso, no existiendo control ambiental al respecto. Uno de los aspectos fundamentales de la contaminación del agua se debe a factores contaminantes, consumo doméstico y contaminación por desechos. En relación a la contaminación del aire, se considera que se debe a los desechos orgánicos y el uso de insecticidas que se utilizan en la actividad agrícola. Más del 85% de la población del valle Jequetepeque, considera que existe contaminación del suelo, subsuelo, agua y aire, que impacta el equilibrio ambiental.

- Desconocen buenas prácticas para el cuidado del ambiente, situación que impacta en la salud del ambiente y de la población. Consideran como causa fundamental la contaminación del agua, aire y contaminación del suelo.

Referencias

Brack Egg, Antonio. (2010) *Ecología del Perú*. Lima: Edit. Bruño.

Burga, Manuel. (1976). *De la encomienda a la hacienda capitalista. El valle Jequetepeque del siglo XVI al XX*. Lima: IEP.

Ember, R. C. et al. (2004). *Antropología*. España: Edit. Pearson.

Cárdenas, Erazo. (2013). *Ecología, impacto de la problemática ambiental actual sobre la salud y el ambiente*. Colombia: Ecoediciones.

Guber, Rosana. (2011). *La etnografía, método de campo y reflexibilidad*. Argentina: Edit. Siglo XXI editores.

Guindes, Anthony et al. (2013). *Sociología*. Madrid: Alianza Editorial.

Harari, Noah, Yuval. (2016). *Homo Deus*. México: Edit. SAU.

- Harris, Marvin. (1979). *El desarrollo de la teoría antropológica, historia de las teorías de la cultura*. México: Edit. Siglo XXI editores.
- Herkovts, Melville. (1964). *El hombre y sus obras*. México: Edit. FCE.
- Jorquera G., Héctor. (2015). *Introducción a la contaminación atmosférica*. Colombia: Edit. Alfa omega.
- Linton, Ralph. (1967). *Estudio del hombre*. México: Edit. FCE.
- Martínez P., Ana. (2008). *Antropología visual*. España: Edit. Síntesis.
- Miller, Bárbara. (2011). *Antropología cultural*. España: Edit. Pearson–UNED.
- Molina, José Luis. (2004). *Manual de antropología económica*. España: Edit. UAB.
- Ramírez G., Eugenia. (2013). *Antropología biosocial, biología, cultura y sociedad*. España: UNED.
- Rebato, Esther et al. (2005). *Para comprender la antropología biológica, evolución y biología humana*. España: Edit. Verbo Divino.
- Silva Santisteban, Fernando. (1998). *Antropología, conceptos y nociones generales*. Lima: Edit. FCE.

CIDE
EDITORIAL

The logo for CIDE Editorial features the text "CIDE" in a large, bold, sans-serif font above the word "EDITORIAL" in a smaller, all-caps, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic of an open book with its pages fanning out.

ISBN: 978-9942-802-96-5



9789942802965