



Ediciones

SUMMA



Investigación interdisciplinar en ciencias económicas y administrativas: relatos de nuevas realidades

Compiladores: Alfredo Guzmán Rincón, Mauricio Novoa Campos, Helga Ofelia Dworaczek Conde, Lady Carolina Monsalve Castro, Lira Isis Valencia Quecano y Camilo Andrés Martínez Delgado.

Investigación interdisciplinar en
ciencias económicas y
administrativas: relatos de nuevas
realidades

Investigación interdisciplinar en ciencias económicas y administrativas: relatos de nuevas realidades

Compiladores: Alfredo Guzmán Rincón, Mauricio Novoa Campos, Helga Ofelia Dworaczek Conde, Lady Carolina Monsalve Castro, Lira Isis Valencia Quecano y Camilo Andrés Martínez Delgado.

**Este libro compilatorio resultado de investigación fue
fruto del trabajo conjunto de:**

**Universidad Santo Tomás.
Corporación Universitaria de Asturias.
Fundación Universitaria Agraria de Colombia.
Fundación Universitaria del Área Andina.
Asociación Colombiana de Facultades de Administradores de Empresas
-ASCOLFA-.**

Investigación interdisciplinar en ciencias económicas y administrativas : relatos de nuevas realidades / compiladores, Alfredo Guzmán Rincón ... [et al.]. -- 1a ed. -- Bogotá : Corporación Universitaria de Asturias : Ediciones Summa, 2021.

p.

Contiene referencias bibliográficas al final de cada capítulo.

ISBN 978-958-53017-2-6

1. Emprendimiento - Investigaciones - Colombia 2. Economía rural - Investigaciones - Colombia 3. Microfinanza – Investigaciones - Colombia I. Guzmán Rincón, Alfredo, comp.

CDD: 658.02209861 ed. 23

CO-BoBN– a1077604

Investigación interdisciplinar en ciencias económicas y administrativas: Relatos de nuevas realidades.

primera Edición.

© Corporación Universitaria de Asturias.

El contenido de esta publicación se puede citar o reproducir con propósitos académicos siempre y cuando se dé la fuente o procedencia.

Las imágenes contenidas en el presente documento respetan los derechos de autor de sus creadores, las cuales fueron desarrolladas o citadas por los autores, en cada uno de los capítulos del libro.

Compiladores: Alfredo Guzmán Rincón, Mauricio Novoa Campos, Helga Ofelia Dworaczek Conde, Lady Carolina Monsalve Castro, Lira Isis Valencia Quecano y Camilo Andrés Martínez Delgado.

Prologó: Mauricio Novoa Campos.

Comité Editorial:

Dr. Germán Villegas Gonzalez - Rector.

Dra. Ester Martín-Caro Álamo - Vicerrectora de Investigaciones.

Dr. Juan Carlos Olarte Moyano- Vicerrector Académico.

Dr. Alfredo Guzmán Rincón - Director de Investigaciones / Coordinador Editorial.

Dra. Lira Isis Valencia Quecano – Representante de los Docentes.

Editorial: Corporación Universitaria de Asturias.

Sello Editorial: Ediciones SUMMA.

ISBN Electrónico: 978-958-53017-2-6

Bogotá D.C., Julio del 2021.

Colombia.

La publicación fue resultado de los trabajos presentados en el marco del I Coloquio Internacional de Innovación y Administración organizado por: Universidad Santo Tomás, Corporación Universitaria de Asturias, Fundación Universitaria Agraria de Colombia, Fundación Universitaria del Área Andina y la Asociación Colombiana de Facultades de Administradores de Empresas.

Esta publicación no refleja las opiniones de la Corporación Universitaria de Asturias o instituciones de la RED SUMMA o de los organizadores del coloquio.

Contenido.

Prólogo.....	i
El uso del microcrédito en el sector rural colombiano.....	1
Medidas de adaptación al cambio climático, como herramienta para reducir trampas de pobreza en el sector rural del municipio de Mosquera (Colombia).....	18
Análisis bibliométrico relacional sobre emprendimiento y responsabilidad social.....	33
Reincorporados para el desarrollo de las nuevas economías a través del emprendimiento.....	53
Gestión de la seguridad y salud en el trabajo en empresas de Bogotá.....	72
Prospectiva estratégica aplicada a las Mipymes en Bogotá a partir de la herramienta de diagnóstico del modelo EFQM.....	81
Estudio sobre ambientes y climas de trabajo positivos.....	114
Oportunidades de la economía circular en pequeñas y medianas empresas de Argentina.....	136
Diagnóstico empresarial basado en el modelo EFQM en una Pyme del sector de muebles de Bogotá, Colombia.....	147
Análisis de los resultados de grupos de investigación Convocatoria 2018 Colciencias.....	158
Identificación de posibilidades de emprendimiento, desde la construcción de las mujeres que reciben pago por actividad sexual del Barrio Santa Fe de la ciudad de Bogotá, como una alternativa de trabajo digno, en el marco de los ODS.....	173
Revisión teórica de variables para el análisis del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de alumbrado público para personas jurídicas en Yumbo, Colombia.....	189

Prólogo.

Las organizaciones desde sus orígenes han evolucionado como respuesta a las continuas transformaciones adaptativas, condición que ha exigido redimensionar y actualizar su función social, así como los modelos de gobierno y gestión, con el fin de enfrentar desafíos e integrar las expectativas sociales, las dinámicas demográficas, las tendencias económicas, la globalización, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

En esta perspectiva, la administración se ha convertido en elemento esencial de las organizaciones y orienta la gestión centrada en la generación y circulación del conocimiento administrativo, a partir del desarrollo investigativo centrado en los modelos democráticos, las acciones y el pensamiento estratégico, las finanzas y las estructuras particulares propias de su naturaleza, las cuales se adaptan a los cambios contextuales, a los avances tecnológicos, las tendencias de la globalización y la formación y desarrollo de administradores y líderes con competencias renovadas de cara a la transformación digital y la necesidad de orientar el gobierno de los bienes a una verdadera responsabilidad social y ambiental que integre la biosfera y la humanidad.

Responder desde una pertinente y renovada investigación interdisciplinar, en ciencias económicas y administrativas, posibilita la generación de estudios de las nuevas realidades en contextos nacionales e internacionales. Desde esta mirada a finales del 2020 la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás, junto con otras Instituciones de Educación Superior y Asociaciones desarrolló el “I Coloquio Internacional de Investigación y Administración”, dirigido a investigadores, docentes y estudiantes de las facultades de administración, en las modalidades de idea de investigación, ante proyecto, proyecto y resultados de investigación a nivel de pregrado y posgrado, de las Instituciones de Educación Superior a nivel nacional e internacional.

Este ejercicio académico centrado en realidades socioeconómicas y empresariales particulares generó espacios de contextualización, discusión y reflexión en los que se abordaron temas de gestión y administración, económicos, de innovación y emprendimiento y de responsabilidad social y ambiental entre otros, logrando así la consolidación de competencias investigativas que amplían el conjunto de posibilidades que responden al intercambio científico, así como a la generación y transmisión del conocimiento, que integra la investigación como eje transversal y fundamental en el proceso de formación de los estudiantes en diferentes niveles de formación (Pregrado, Especializaciones y Maestrías).

Los acercamientos prácticos e innovadores que se logren desde procesos investigativos a la relación Universidad-Empresa-Estado facilitan la comprensión de las realidades y necesidades de diferentes sectores productivos, es así como en este libro se presentan temáticas como: “Las micro finanzas en el contexto colombiano”, “El uso del microcrédito en el sector rural colombiano”, “Prospectiva estratégica aplicada a las Mipymes en Bogotá a partir de la herramienta de diagnóstico del modelo EFQM”, “Reincorporados para el Desarrollo de las Nuevas Economías a través del Emprendimiento”. En el marco de la Responsabilidad Social se incluyen: “Análisis bibliométrico relacional sobre emprendimiento y responsabilidad social”, “Casos de estudio: jóvenes vulnerables en Mbuji Mayi”, “Oportunidades de la Economía Circular en Pequeñas y Medianas Empresas de Argentina”, “Medidas de adaptación al cambio climático, como herramienta para reducir trampas de pobreza en el sector rural del municipio de Mosquera (Colombia)”, entre otros.

Desde las diversas realidades abordadas, se hace evidente el desarrollo de proyectos de investigación para lograr integrar soluciones prácticas e innovadoras, que exigen la participación de administradores, gerentes, gestores y líderes, que deberán actualizar los estilos de liderazgo, los procesos de toma de decisiones, la planeación de las actividades, la actualización de estructuras y funciones, entre otros, con el fin de lograr mejoras en la productividad y la competitividad y la construcción de tejido social y empresarial.

Prologuista: Decano Mauricio Novoa Campos, Facultad Administración de
Empresas – Universidad Santo Tomás.

El uso del microcrédito en el sector rural colombiano.

Miguel Ángel Moreno Pinto ^{1*}

¹ Universidad Santo Tomás, Bogotá

* miguel.moreno@usantotomas.edu.co

Resumen.

El presente documento reflexiona acerca de las consecuencias en el uso del microcrédito para la puesta en marcha de ideas de negocio agropecuarias, inicialmente se tratarán conceptos básicos, como microfinanzas, microcrédito y emprendimiento. Posteriormente se hará un acercamiento al funcionamiento de los préstamos que entidades bancarias y financieras dan a pequeños productores campesinos para acceder a métodos de financiamiento y obtención de capital para reinvertirlo. Luego, se explica brevemente sobre el funcionamiento del emprendimiento en Colombia y cuáles son los mecanismos para acceder a él, además de abordar la cuestión de si para el campesino es apropiado o no formalizar su negocio al acceder a un micro préstamo y finalmente se concluirá que el sistema de microcrédito que se planteó como una ayuda a personas con poco poder adquisitivo no ha sido una de las mejores alternativas para la población campesina de escasos recursos en su condición de pobreza.

Palabras claves: microcrédito, emprendimiento, campesino, microfinanzas

Introducción

El presente trabajo tiene como propósito reflexionar sobre las dificultades que los pequeños productores campesinos enfrentan al momento de adquirir microcréditos para generar emprendimientos sustentables y, por ende, mejorar su calidad de vida. Inicialmente, hemos de aclarar qué se entiende por campesino según Vélez (2012) es definido como:

Campesino es aquel que posee una porción de tierra que explota por su cuenta, con su propio trabajo manual, en forma exclusiva o principal, apropiándose de primera mano, en todo o en parte, del producto obtenido y satisfaciendo con éste, directamente o mediante su cambio, las necesidades del grupo familiar (p. 5).

Por consiguiente, podemos entender que esta población no forma parte de los comerciantes convencionales, puesto que, su manera de producir bienes y servicios se obtiene directamente al trabajar la tierra y desarrollar actividades de carácter agropecuario.

Ahora bien, los campesinos de acuerdo a la cantidad de terreno que tienen o el tipo de mercancía que extrae de la tierra son categorizados por entidades estatales para el cobro de impuestos o las oportunidades de crédito e inversión que se les ofrece, no obstante, este artículo se enfoca hacia los pequeños productores que según Finagro (2020) son definidos como:

Es toda persona natural que posea activos totales no superiores a los doscientos ochenta y cuatro (284) SMMLV, en el momento de la respectiva operación de crédito, según balance comercial aceptado por el Intermediario Financiero, cuya antigüedad no sea superior a 90 días a la solicitud del crédito. También se consideran como pequeños productores cualquier modalidad de organización de productores siempre y cuando todos sus miembros clasifiquen individualmente como pequeños productores (p. 1).

Ahora bien, el campesino puede ser considerado el principal motor de la economía en la producción de bienes y servicios, ya que, el rol que cumple al trabajar la tierra provee a millones de personas naturales y jurídicas desde bienes indispensables para vivir como por ejemplo la agricultura y la ganadería hasta la extracción de insumos que favorecen la comodidad de los seres humanos, por ejemplo, la minería y la orfebrería.

Por consiguiente, el campesino al ser el encargado de extraer de la tierra los insumos básicos para la supervivencia del ser humano, es una persona que tiende a generar bastantes y diversas ideas de emprendimiento para construir una mejor calidad de vida. Según Esteban (2014) emprender es definido como “Crear una empresa para desarrollar productos o servicios que puedan solucionar un problema o satisfacer una necesidad” (p. 26).

Cualquier emprendedor al momento de comenzar con su modelo de negocio requiere contar con una inversión inicial de capital que posiblemente exceda sus finanzas personales, lo que lo llevará a buscar financiamiento por parte de algún tercero que pueda apoyar al desarrollo del proyecto. En vista de ello, según una investigación realizada por la Revista Dinero indica que la población campesina tiene un índice de pobreza multidimensional de aproximadamente 34,5%, es decir una condición que cohié a los campesinos de adquirir productos financieros como créditos de libre inversión o tarjetas de crédito, ya que, su poder adquisitivo es bastante limitado (Revista Dinero, 2020).

Aun así, existen mecanismos que las personas con poco poder adquisitivo pueden utilizar para obtener un poco de capital y ejecutar los proyectos de inversión que deseen, hablamos claro del bien llamadas microfinanzas que son definidas como:

Una alternativa para los emprendedores y las nuevas empresas, en particular destacan la importancia del paso del concepto del microcrédito, que hace referencia específicamente a préstamos de bajo monto, a la definición de las microfinanzas, la cual comprende los esfuerzos de captar los ahorros de los

hogares de bajos ingresos (microahorro), proveer seguros (microseguros) (Virviescas, 2018, p. 25).

Dicho esto, las microfinanzas ofrecen un mecanismo que permite a emprendedores con poca capacidad adquisitiva conseguir cantidades de capital suficientes para comenzar con la ejecución de pequeñas unidades de negocio y así poder fortalecer la empresa e ir obteniendo utilidad para reinvertir y aspirar a una mejor calidad de vida.

Ahora bien, el mecanismo que más se utiliza por su facilidad de cobro y registro en bases de datos gubernamentales tales como data crédito es el microcrédito que es definido como “programas que proporcionan pequeños préstamos a personas muy pobres para proyectos de autoempleo generadores de renta” (Nieto, 2005, p. 5).

Por otro lado hemos de entender que la empresa pese a las obligaciones financieras que adquiera debe contar con modelos de negocios que garanticen sustentabilidad o sostenibilidad en el tiempo para poder construir capital suficiente para reinvertirlo y generar crecimiento en la organización; sin embargo, las actividades campesinas dada su naturaleza deben aspirar a llegar a un estado de desarrollo sustentable ya que dependen necesariamente de los recursos naturales, tal como lo explica Ávila (2018) :

En otros términos, el concepto de sustentabilidad facilita entender que estamos ante un mundo con recursos naturales escasos y necesidades ilimitadas, una población siempre creciente, un desarrollo económico que ha venido dándose con base en tecnologías ya obsoletas (con un consumo energético exorbitante que además genera una gran contaminación) (p. 5).

Las microfinanzas en el contexto colombiano

Esta sección se conoce cómo se manejan las líneas de microcrédito en las principales entidades de Colombia. Inicialmente, hay que recordar que según la superintendencia financiera en el Concepto 2014056513-007 del 13 de abril de 2015 establece que los microcréditos serán dirigidos para el fomento de la pequeña y mediana empresa y que los mismos no pueden exceder los 25 SMMLV es decir COP \$21.945.075.

Este mecanismo es muy similar a los sistemas de pagos que tienen las entidades bancarias al momento de acceder a un crédito de otros tipos como libre inversión o vivienda, ya que, se realizan pagos que se componen de abono a capital e intereses, sin embargo, las personas que adquieren esta modalidad adquieren sumas reducidas de dinero el pago de las cuotas tiende a ser un poco más flexible y se mantiene la misma tasa de interés para sus deudores, por ejemplo, existen microcréditos que se pagan diariamente, semanalmente, quincenalmente, mensualmente, etc.

Ahora bien, existen varias entidades financieras y bancarias que pueden desembolsar microcréditos a personas naturales y jurídicas, así mismo, los intereses varían de acuerdo con la entidad a la que se recurre para acceder a este producto financiero, a continuación, se presenta la tabla 1 que recopila los bancos más representativos del sector y los intereses que ofrecen:

Banco	Duración	Cantidad	Interés
Bancolombia	De 12 a 60 meses.	Desde 1 SMMLV hasta 120 SMMLV	A partir de 21,56% E.A. según el monto solicitado.
Banco de Bogotá	De 24 a 72 meses.	Desde 1 SMMLV hasta 120 SMMLV	Entre un 35,11% E.A. hasta un 51,14 E.A. según el monto solicitado.
BBVA	De 1 hasta 24 meses.	Según la capacidad de pago del productor o de la empresa del proyecto a financiar.	Hasta DTF +7
Finagro	Para la financiación de retención de vientres de ganado bovino y bufalino, el plazo máximo será de siete (7) años con hasta tres (3) años de periodo de gracia.	Máximo \$ COP 300.000.000 para pequeño productor.	DTF E.A. +2
Davivienda	Mayor a un año y dependiendo del flujo de caja del proyecto.	Se ajusta de acuerdo con el flujo de caja del negocio.	Tasa de Referencia (DTF, IPC, IBR) + Spread o puntos adicionales.
Bancamía	Desde 3 meses hasta 23 meses	Desde 8.1 SMMLV hasta 25 SMMLV.	Desde 29% E.A. hasta 39,90 E.A dependiendo del monto y la frecuencia de pagos.

Tabla 1. Bancos más representativos del sector y los intereses que ofrecen. Fuente: Elaboración propia.

A decir verdad, si bien existen tasas muy convenientes y con facilidad de pago, por ejemplo, la ofrecida por Finagro hemos de entender que los bancos no siempre desembolsan la totalidad

de fondos que los emprendedores requieren para desarrollar sus proyectos, sino que muchas veces se requiere pedir más de un crédito para subsanar las necesidades de capital de los empresarios.

Análogamente, las entidades bancarias y financieras necesitan contar con información de los clientes antes de realizar los desembolsos, ya que, en caso de que existan varias entidades que proveen softwares a las empresas para determinar si un cliente es apto para recibir un préstamo, conocer si tiene deudas por mora o cartera castigada o incluso si tiene historial crediticio que le permita comprobar si puede pagar sus obligaciones financieras.

En efecto, se evidencia que las entidades bancarias y financieras se basan en dos criterios para poder ofrecer productos financieros a personas y empresas, el primero hace referencia a el historial mencionado anteriormente, que determina la confiabilidad y el riesgo que acarrea realizar un préstamo a una persona natural o jurídica; mientras que, el segundo tiene que ver con documentación fiscal y tributaria que muchas veces les exigen a las personas naturales y jurídicas; un claro ejemplo de esto, son certificaciones que demuestren su flujo de caja, como facturas, tirillas registradoras, certificaciones comerciales, contratos de arrendamiento, declaración de renta o certificaciones de carácter tributario como declaración de renta, certificados de tradición y libertad, fotocopias de tarjetas de propiedad de los bienes más representativos, entre otros.

Microcrédito en otros países: Caso Grameen Bank

Uno de los casos de estudio más representativos en el área de las microfinanzas es el caso del Grameen Bank en Bangladesh, inicialmente hay que aclarar que Bangladesh es un país donde el 62,49% de su población reside o habita en zonas rurales y cuyo índice de GINI se encuentra alrededor del 32,4% esto quiere decir que es un país con un índice de pobreza bastante alto y que las familias en promedio se componen de 6 personas (Banco Mundial, 2020).

El Grameen Bank nace en 1974 como una institución financiera creada por el economista y emprendedor Muhammad Yunus como una alternativa de financiamiento para que las personas más pobres del país tuviesen una oportunidad de consolidar capital con el fin de poder aspirar a mejorar su calidad de vida; la motivación de Yunus y lo que lo hizo ganar el Premio Nobel de la Paz en 2006 se resume en el siguiente fragmento:

Según Yunus, todos los hombres tienen una habilidad o instinto de supervivencia. No necesitamos enseñarles cómo sobrevivir, sólo necesitamos poner a su alcance los recursos financieros necesarios para que ellos mismos puedan desarrollar y poner en práctica las habilidades que ya tienen (Calderón, 2002, p. 115).

Ahora bien, el banco tiene una manera muy particular de operar, inicialmente el público objetivo son personas en condiciones de pobreza, es decir personas analfabetas, viudas, prostitutas, etc. Adicionalmente, para la adquisición de productos financieros y ubicación de sucursales en las aldeas que lo necesiten, se contratan mujeres cabeza de familia para que desarrollen estas actividades y puedan contribuir al desarrollo del banco.

El préstamo que se ofrece es bastante pequeño, la cantidad mínima son 5084.08 Taka, es decir, alrededor de 60 dólares americanos que pueden llegar a elevarse hasta 200 si la persona demuestra buen cumplimiento con el pago de esta obligación financiera. La transacción es bastante directa y trata de mantener un interés fijo realmente bajo, de aproximadamente 20% efectivo anual (E.A.) lo que quiere decir que las personas terminarán pagando un interés igual pese al tiempo que lleve el crédito activo; sin embargo, estos créditos son pagados semanalmente se asumen los pagos desde la segunda semana en la que se pacta el inicio del crédito; si bien la frecuencia de los pagos es bastante corta, tiene una razón de ser que es dar a los prestatarios la oportunidad de evitar la devolución de grandes cantidades de dinero al final de un periodo específico; por ende, los créditos terminan pagándose en su totalidad en 52 semanas a través de este mecanismo.

Debemos recalcar que el sistema de adquisición de créditos es de manera progresiva, lo que quiere decir, que se pueden obtener varios créditos en simultáneo y por cantidades diferentes, pero, para poder llegar a tener ese beneficio se debe haber demostrado cumplimiento en los pagos requeridos por el banco.

El banco Grameen en sus informes de gestión, se ha visto como una institución financiera de gran prestigio y que a 2018 reportó bienes valuados en 3,141 Millones de USD, 2,881 oficinas y más de 18,105 empleados; además, durante el mismo año desembolsó préstamos de alrededor 2,942 millones de USD y cuenta con indicadores de gestión muy positivos como un ROE de 21.97% un índice de autosuficiencia financiera y operativa de 109,67% y 106,08% respectivamente (Grameen Bank, 2020).

Apoyo gubernamental al campesino

Ahora bien, el gobierno nacional ha demostrado tener algunos programas o convenios que ayudan a la población campesina en Colombia y les guía para acceder a programas de alfabetización económica, un claro ejemplo de esto es la participación de entidades como la banca de las oportunidades y Finagro.

La situación del sector crediticio colombiano es relativamente buena, de acuerdo con el TransUnion Industry - Insights Summary (2020) durante el segundo trimestre se ha encontrado que la industria de crédito ha tenido un crecimiento desacelerado más no se ha detenido, además, se ha visto que ha disminuido o se ha mantenido estable el índice de clientes en mora.

Así mismo, se ve una disminución de -3,5% en el total de consumidores de microcréditos y se ha visto una reducción de -85 pbs en las tasas de morosidad grave considerando la incertidumbre que se ha generado y que las entidades crediticias han tenido que adaptarse y ofrecer planes de pagos accesibles para poder cumplir con sus obligaciones financieras.

El emprendimiento en el contexto colombiano

Ahora bien, se contextualizará cómo se desarrollan los emprendimientos campesinos en Colombia. En un principio definimos emprender como la creación de una empresa que ofrece productos y servicios para satisfacer necesidades humanas (Esteban, 2014). Sin embargo, hay que tener en cuenta que el emprendimiento campesino tiene una connotación diferente, ya que este eslabón de la cadena de producción tiene la posibilidad de trabajar la tierra y aprovecharla al máximo, además, su público objetivo tiende a ser muy general cuando se es productor, un buen ejemplo es la agricultura, al ofrecerse bienes de primera necesidad estos pueden ser adquiridos por personas naturales, empresas que quieran revenderlo, etc.

Sin embargo, pese a que siempre existirá un cliente al que se le puede vender este tipo de productos, es importante recalcar que la producción o extracción de bienes en un contexto rural tiene grandes dificultades que no pueden ser controladas directamente por el campesino y que puede afectar drásticamente su actividad, por ejemplo, un agricultor que haya pasado por una inundación o tormenta reciente es propenso a tener grandes pérdidas en los insumos que venderá o un ganadero tendrá dificultades si sus vacas resultan robadas o se enferman antes de que puedan engordar y ser vendidas.

Pese a todas estas dificultades se entiende que cualquier sector de la economía siempre tendrá riesgos y posibles catástrofes que pueden dificultar el desarrollo de su actividad económica, por ello para emprendimientos que están en periodo de consolidación o ya tienen varios años en el mercado existen varias entidades privadas y públicas que brindan asesoría, financiamiento o incluso capacitaciones para poder ejecutar sus ideas de negocio, una de las más representativas para el emprendimiento colombiano es Fondo Emprender que es parte de la entidad estatal Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), su propósito es dar a conocer convocatorias en la que personas naturales o jurídicas pueden postularse y competir entre ellas para que esta entidad brinde capital variado de acuerdo a la convocatoria a la que se aplique, llega a existir un gran financiamiento para Startups o empresas con años en el mercado.

Otro método, que si bien no es muy conocido es amigable con los que desean ser emprendedores es el sistema de ángeles Inversionistas, que básicamente son un grupo organizado de emprendedores y gerentes de empresas con amplias cantidades de capital que ayudan con servicios tales como grupos de inversión, fondos de capital de riesgo y networking, entre otros. Dichos servicios se enfocan en empresas que tienen poco tiempo en el mercado o

pocos fondos con los que comenzar, pero que a pesar de ello tienen ideas de negocio que con un poco de trabajo y asesoría pueden llegar a convertirse en grandes empresas.

Ahora bien, con respecto al emprendimiento y creación de empresa, siempre está presente la incógnita de si es indispensable formalizarse ante alguna cámara de comercio para poder operar sus negocios y continuar realizando sus actividades; esto es bastante discutido considerando que el DANE registra que durante junio de 2020 en promedio el 45,3% de las empresas colombianas es informal y que muchas personas muchas veces consideran que es bastante costoso e incluso innecesario registrar su empresa a entidades gubernamentales. (DANE, 2020).

En el contexto colombiano, si se requiere formalizar una empresa es posible hacerlo en cualquier ciudad capital y en casi cualquier municipio, lo importante es que se cuente con una Cámara de Comercio donde registrarse, ya que, será la que tendrá el domicilio legal de la compañía y la que deberá figurar al momento de continuar con su operación.

El proceso para formalizar cualquier empresa es en sí bastante simple, lo primero y más importante es definir a qué se dedicará y en qué actividad se basa su actividad económica, posteriormente, se debe constituir una empresa a través de una sociedad comercial, que según Cámara de Comercio de Cali (2020) se define como:

Una sociedad comercial es una persona jurídica que nace de la celebración de un contrato entre personas naturales y/o personas jurídicas que se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas por la empresa a través del desarrollo de una actividad comercial (pág. 1).

Para continuar con la constitución de las empresas, no podemos olvidar que estos registros tienen un costo de acuerdo con los activos que las personas tienen al momento de constituir la empresa, por ejemplo, si el domicilio legal de la empresa es el mismo donde se hace el proceso de registro el costo de dicha formalización puede ser de COP \$45.000 \$96.000 o \$145.000 de acuerdo con la cantidad de activos que la empresa posea conforme a las unidades de valor tributario (UVT) que se registre en la entidad estatal al examinar la empresa.

Posteriormente a la legalización del proceso se debe adquirir una matrícula mercantil que igual que el proceso de registro inicial debe realizarse un pago de acuerdo a los UVT que se registren en la empresa o con respecto a los activos que esta posea; los precios de este trámite suelen ser variables, sin embargo, de acuerdo al tarifario de registros los precios son desde los COP \$45.000 al registrar activos desde 0 a 1.720.848 hasta COP \$2.235.000 en caso de tener activos valuados por COP \$752.118.025.238 en adelante (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020, pág. 1).

Una vez se ha hecho el pago debe anexarse el dicho registro mercantil todo lo relacionado a actas, documentos y libros que sustenten la contabilidad de la empresa; una vez culminado este proceso los empresarios deberán cumplir con el calendario de cargas impositivas que se le apliquen a las empresas si aplica, por ejemplo, pagar declaración de renta, impuesto al valor agregado IVA, retención de industria y comercio (RETEICA), entre otros, sin embargo estos valores dependen completamente de la empresa que se constituya ya que hay algunas excepciones.

Finalmente, los trabajadores deberán ser vinculados (en lo posible) mediante un contrato de trabajo y se les deberá pagar sus respectivos aportes parafiscales pensión, salud, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar que mejora la calidad de vida de los empleados y los cubre en caso de cualquier eventualidad; a continuación, se presentarán tablas (2, 3, y 4) con los impuestos y aportes parafiscales más representativos que deben pagar las empresas legalmente constituidas.

Aporte	Porcentaje empleado	Porcentaje empleador	Observaciones
Salud	4%	8,50%	
Pensión	4%	12%	
ICBF	NA	3%	Se exonera si los trabajadores devengan menos de 10 SMMLV
SENA	NA	2%	Se exonera si los trabajadores devengan menos de 10 SMMLV
ARL	NA	Entre 0,522% hasta 6,960%	Varía de acuerdo con la calificación de riesgo laboral
Cajas de compensación familiar	NA	4%	

Tabla 2. Aportes parafiscales asumidas por las empresas. Fuente: Elaboración propia.

Clase de riesgo	Valor inicial	Descripción
I	0.522%	Financieras, trabajos de oficina, administrativos, centros educativos, restaurantes.
II	1044%	Algunos procesos manufactureros como fabricación de tapetes, tejidos, confecciones y flores artificiales, almacén por departamentos, algunas labores agrícolas.
III	2436%	Algunos procesos manufactureros como la fabricación de agujas, alcoholes y artículos de cuero.
IV	4350%	Procesos manufactureros como fabricación de aceites, cervezas, vidrios, procesos de galvanización, transportes y servicios de vigilancia privada.

V	6960%	Areneras, manejo de asbesto, bomberos, manejo de explosivos, construcción y explotación petrolera.
---	-------	--

Tabla 3. Riesgos asumidos por las empresas. Fuente: Elaboración propia basado en la información de la ARL SURA.

Impuesto	Porcentaje durante el 2020	Descripción	Observaciones
Impuesto a la renta	32%	Es un impuesto que se grava de forma anual de acuerdo con las utilidades causadas en libros durante el año fiscal.	
Impuesto al valor agregado IVA	19%	Es un impuesto que se grava cada vez que se concreta una actividad comercial relacionada con la venta de bienes y servicios.	Los plazos para realizar los pagos dependen del tipo de contribuyente, sin embargo, casi siempre se pagan de manera bimestral o cuatrimestral.
Impuesto de industria y comercio ICA	Depende de la actividad comercial	Se genera por la realización de actividades industriales de forma directa o indirecta, comerciales o de servicios, que se desarrollan de manera permanente u ocasional, en un inmueble determinado, sea que exista establecimiento de comercio o no; depende del régimen en que se registre la empresa.	Todo establecimiento de comercio o de industria debe pagarlo, así como también cualquier persona o empresa que preste un servicio o realice una actividad comercial, así no tenga un local u oficina. También se encuentra alcanzado por el impuesto cualquier persona que anuncie mediante vallas, avisos, tableros y emblemas.
Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF)	0,04%	Lo cobran las entidades financieras para tener ingresos que se puedan utilizar para crisis futuras.	

Tabla 4. Impuestos asumidos por las empresas. Fuente: Elaboración propia. Basada en datos de Revista Dinero y Periódico El Tiempo.

En resumen, la carga impositiva que deben asumir las empresas legalmente constituidas es bastante alta y las utilidades que se reciben son destinadas a los impuestos que tienen las entidades estatales, dejando a los pequeños productores con dificultad para asumir esta carga impositiva y poder reinvertir las utilidades en pro del crecimiento de su emprendimiento.

Casos de estudio: jóvenes vulnerables en Mbuji Mayi.

La situación del Congo es bastante crítica si se habla de pobreza y calidad de vida, inicialmente se debe comprender que para el año 2012 aproximadamente el 58,918% de la población total, se encontraba viviendo en un entorno rural y que aproximadamente el 76,6% de la población vive en condición de pobreza.

Sumado a esto, la falta de educación de las personas afectó a los más jóvenes, por ende, causó graves daños hacia los mismos; un claro ejemplo de esto es que en la ciudad de Mbuji Mayi en la provincia de Kazán Occidental existen varias sectas religiosas que acusa a muchos jóvenes de ser brujos cuando la comunidad sufre de calamidades familiares, enfermedades o cualquier suceso desafortunado, lo que produce marginación social y hasta incluso amenazas de muerte hacia la juventud de Mayi.

El grupo religioso de los Salesianos de Don Bosco fue el encargado de realizar el proyecto de reinserción social y de emprendimiento, dicho grupo que se define a sí mismo como:

Un instituto religioso clerical de derecho pontificio, dedicado a las obras apostólicas. Somos una congregación religiosa masculina dedicada a la actividad apostólica y misionera y a las muchas obras que la caridad cristiana ha suscitado, pero sobre todo al servicio de los jóvenes, especialmente de los más pobres y abandonados (Salesianos Don Bosco, 2020).

El proyecto consiste en mejorar la calidad de vida de los jóvenes que han sido víctimas de esta marginación social con el fin de conseguir un progreso y desarrollo de los mismos para poder aspirar a una mejor calidad de vida, por ello, inicialmente se capacita a los desarrolladores de estos eventos para poder brindar acompañamiento a la comunidad y sensibilizarlos con respecto a la difícil situación que pasan estos jóvenes.

Posteriormente, al empezar el trabajo de campo con las personas rescatadas de esta situación se les ofrece una capacitación en un trabajo manual que sea del agrado del estudiante, puede ser carpintería, mecánica de moto, soldadura, albañilería o corte y costura, así mismo, a los jóvenes se les dan conceptos básicos de emprendimiento y creación de empresa, para que puedan comenzar con negocios inmediatamente terminen su formación.

Finalmente, los estudiantes reciben un microcrédito de entre 40 y 50 USD para comenzar con sus ideas de negocio y mejorar su situación personal y con base en un crecimiento constante cuya finalidad es mejorar su calidad de vida; así mismo, los resultados fueron muy positivos y se vio que de los jóvenes escogidos el 31% tuvo un emprendimiento y que el 17% logró aspirar a un empleo, mientras que el 14% continuaron con sus estudios y el 23% no se encuentra realizando ninguna actividad (Paillacho et al., 2020) .

Ahora bien, comparando el caso de estudio con la situación actual de los campesinos en el gobierno colombiano, se evidencia que existen oportunidades a campesinos de escasos recursos para comenzar con sus emprendimientos, un ejemplo de estos programas es el Incentivo a la Capitalización Rural (ICR) en el que a los campesinos que cumplan con los requisitos puedan acceder a oportunidades de financiamiento para sus proyectos, en el Ministerio de Agricultura se expresa lo siguiente:

En ese sentido, las inversiones realizadas por pequeños productores acceden a una condonación del capital de hasta el 40% del valor del proyecto, mientras que los medianos y grandes productores se benefician con una condonación de hasta el 20% del valor del capital. (Ministerio de Agricultura, 2020).

Si bien el capital subsidiado es bastante bueno y puede dar oportunidades a los campesinos hemos de entender que el gobierno para brindar apoyo en financiamiento en crédito brinda préstamos de acuerdo con lo que se puede pagar, para el pequeño individual se le exige contar con al menos 145 SMMLV invertidos en el sector agropecuario, como se ve en las siguientes tablas, tomados de la página web del Ministerio de Agricultura (2020).

Tipo de productor	Tasa de interés	Montos
Pequeño ¹ individual	DTF ⁴ efectivo anual (e.a.) + 1	
Pequeño <u>asociado</u>	DTF e.a.	\$ 2.000 Millones
Mediano ² individual	DTF e.a. + 2	
Mediano <u>asociado</u>	DTF e.a. + 1	\$ 5.000 Millones
Mediano o grande ³ <u>integrador</u>	DTF e.a. + 1	

Tabla 5. Apoyo financiero en crédito. Fuente: Elaboración propia. 1. Aquel que tenga activos totales hasta por 145 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV). El 75% del total de estos activos debe estar invertidos en el sector agropecuario o 2/3 partes de sus ingresos deben provenir del sector agropecuario. 2. Aquel con activos totales por encima de 145 SMMLV y hasta 5.000 SMMLV. 3. Aquel con activos superiores a 5.000 SMMLV. 4. Es la tasa de interés promedio de captación en Colombia de las tasas de interés para los depósitos a término fijo, la cual se utiliza como tasa de referencia. Es calculada semanalmente por el Banco de la República.

Tipo de productor	% de reconocimiento	Monto máximo a acceder
Pequeño	40% del valor de la inversión	750 SMMLV

Tipo de productor	% de reconocimiento	Monto máximo a acceder
Mediano	20% del valor de la inversión	
Alianza estratégica, con participación de pequeños en, al menos, el 50% del proyecto	40% del valor de la inversión	
Asociaciones, Cooperativas y empresas de productores que cuenten con la participación de pequeños productores en el capital de esta	Ponderado de acuerdo con la participación del tipo de productor	2500 SMMLV

Tabla 6. Monto máximo para acceder en apoyo financieros. Fuente: Elaboración propia.

Inversiones financieras con acceso al Incentivo a la Capitalización Rural- ICR

- Plantación y mantenimiento de cultivos de tardío rendimiento, frutales de tardío rendimiento, fique, macadamia, especies forestales y renovación de áreas en cultivos de café que hayan terminado su ciclo económico útil.
- Adecuación de tierras y sistemas de riego.
- Adquisición de maquinaria y equipos para la producción.
- Infraestructura para la producción (galpones, porquerizas, corrales, establos, bodegas, estanques, invernaderos, entre otras).
- Infraestructura para la transformación primaria y comercialización de bienes.
- Desarrollo de biotecnología y su incorporación en procesos productivos.
- Sistemas de producción silvopastoril.

Por consiguiente, se entiende que los gobiernos brindan apoyo a campesinos y les dan la oportunidad de comenzar sus negocios e incluso financiar una parte de su actividad comercial, pero, por otra parte se ve que los montos que brinda el Estado y que está dispuesto a financiar son demasiado altos como para considerar a un pequeño productor, el tener 145 SMMLV invertidos en el sector rural es una gran cantidad de capital a la cual muchos miembros de la comunidad rural no tienen posibilidad de conseguir, ya que, no suelen tener un nivel educativo superior a primaria.

Pese a la difícil situación, la pandemia ha enseñado a los emprendedores de todo el mundo que, ante las crisis antes de acabar los negocios, lo que debe hacerse es reinventarse y utilizar

el capital de maneras diferentes o en casos extremos cambiar completamente la idea de negocio y comenzar a satisfacer otras necesidades, según la Revista Dinero:

El estudio, enfocado en emprendimientos de sectores como el agro, salud, retail, seguridad, alimentación, entre otros, reveló que el 16% manifestó haber sentido un impacto positivo y que la coyuntura fue una oportunidad de crecimiento e identificación de nuevas ideas de negocio. (Revista Dinero, 2020, pág. 1).

Así mismo en dicho artículo nos indica que los emprendimientos que han continuado creciendo independientemente de su razón social o de la etapa de su ejecución, tanto start-ups como modelos de negocio más consolidados han podido crecer como lo indica el siguiente fragmento:

De los emprendimientos consultados, el 59% se encuentra en etapa de crecimiento, es decir que tienen productos y servicios que generan ganancia. Un 18% está en etapa de expansión o en el desarrollo de nuevas líneas de negocio, expansión geográfica o participación de inversores, mientras que un 22% se encuentra en sus primeras etapas. de desarrollo. (Revista Dinero, 2020, pág. 1)

Finalmente el mercado ha tenido un desarrollo bastante optimista sobre el desarrollo de estos negocios, puesto que, los negocios al haberse reinventado y sufrido pérdidas de capital o de personal no han tenido que verse en la difícil tarea de cesar la operación e incluso liquidar las sociedades comerciales que se conformaban “Entre tanto, un 10% de estos negocios ha tenido que cancelar pedidos a proveedores, un 8% ha reducido salarios, un 17% el número de empleados y un 6% ha tenido que cerrar su operación.” (Revista Dinero, 2020, pág. 2).

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que los emprendimientos campesinos dependen necesariamente del uso de recursos naturales y el uso de la tierra, lo que posee una gran cantidad de complicaciones que dificultan o pueden evitar cualquier idea de negocio por más planeación que se tenga, considerando que factores como el clima, las semillas compradas, los parásitos, entre otros no pueden controlarse; a diferencia que un emprendimiento urbano que casi siempre cuenta con instalaciones idóneas para poder desarrollar actividades comerciales y sobre todo que tiene redes de distribución óptimas para poder hacer llegar productos y servicios que si bien pueden ser propias o tercerizadas, casi siempre cuentan con alcance a todo el país.

Conclusiones

El sistema de microcrédito que se ofrece en Colombia es en sí ofrece apoyo a la población rural, que ha demostrado que las personas con trabajo duro, esfuerzo y una buena idea de

negocio puede salir de la pobreza, construir una mejor calidad de vida e incluso cambiar al mundo.

Sin embargo, en el contexto colombiano estos sistemas han optado por un modelo de gestión que considera al campesino pequeño productor como un comerciante que posee activos de hasta 175 SMMLV, para poder acceder a cualquier financiación o poder llevar a cabo cualquier proyecto, cuando muchos campesinos con emprendimientos a duras penas tienen como pagar el arriendo.

Hay que mencionar inicialmente gran parte de la población campesina no tiene una formación académica sólida, es más, algunos escasamente lograron finalizar la primaria o nunca lograron entrar a la escuela y debieron dedicarse a trabajar desde muy jóvenes para poder sobrevivir con sus familias, lo que les da conocimiento limitado o nulo sobre nociones básicas de emprendimiento, de finanzas o de legislación laboral y por ende les da muchas dificultades para adquirir cualquier empleo o generar ideas de negocio en comparación con alguien con un nivel de escolaridad más alto.

Sumado a esto, las personas que viven y trabajan en entornos rurales son bastante vulnerables ante patronos inescrupulosos, que si bien el artículo 4º del código sustantivo del trabajo exige que los trabajadores deben recibir remuneración justa y pactada mediante el contrato de trabajo, en entornos rurales ni siquiera se llega a pactar esta obligación ni escrita o verbal, sino que se maneja un sistema de informalidad donde el trabajador no recibe prestaciones sociales o un SMMLV sin posibilidad de apelar o recurrir a algún estatuto jurídico dado la falta de pruebas o dinero para poder contratar asesoría jurídica. (Secretaría de Senado, 2020)

Por consiguiente, se tiene una persona que cuenta con poco capital económico e intelectual para poder comenzar a desarrollar cualquier idea de negocio, lo que aumenta considerablemente la posibilidad de fracasar o de perder mucho capital al no tener nociones básicas de finanzas o ahorro, lo que claramente le evitará acceder a capital suficiente para poder recibir subsidios gubernamentales o microcréditos para comenzar su emprendimiento.

Finalmente, en caso de que el campesino logre tener un capital pequeño y desee formalizarse lo único que conseguirá será ponerse en una situación aún más difícil y deberá asumir impuestos excesivamente altos, que sus utilidades se reduzcan considerablemente al tener que asumir tales gastos, por ejemplo, aportes parafiscales o aportes sociales a través de los contratos de trabajo, entre otros. Así mismo, sin garantía alguna de poder cumplir con su obligación financiera dada la arriesgada naturaleza que ofrecen las actividades agropecuarias y sobre todo corriendo peligro de tener embargos o reportes en centrales de riesgo.

Referencias

- Banco Mundial. (2020). *Banco Mundial*.
<https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=BD>
- Calderón, M. L. (2002). *Microcréditos de pobres a microempresarios*. Ariel S.A.S.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). *Tarifas del registro mercantil año 2021*.
https://www.ccb.org.co/content/download/23871/399165/file/tarifas_registros_2020_marzo4.pdf
- Cámara de Comercio de Cali. (2020). *Registro mercantil de sociedades comerciales*.
<https://www.ccc.org.co/tramites-de-registros/registros-publicos/registro-mercantil/tramites/registro-mercantil-sociedades-comerciales/#:~:text=Una%20sociedad%20comercial%20es%20una,la%20empresa%20a%20trav%C3%A9s%20del>
- DANE. (2020). *Medición de empleo informal y seguridad social. Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH)*. DANE
- Esteban, J. L. (2014). *Vive tu sueño, emprende*. Editorial UOC.
- FINAGRO. (2020). *Manual de Servicios*. <https://www.finagro.com.co/manualserv/>
- Grameen Bank. (2020). *Grameen*. <http://www.grameen.com/data-and-report/performance-indicators-ratio-analysis-december-2018/>
- Ministerio de Agricultura. (2020). *Instrumentos de financiamiento*
<https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/preguntas-frecuentes/Paginas/Apoyos-Directos.aspx>
- Ministerio de Agricultura. (2020). *Programa desarrollo rural con equidad - DRE*
<https://www.minagricultura.gov.co/ministerio/programas-y-proyectos/Paginas/Programa-Desarrollo-Rural-con-Equidad-DRE.aspx>
- Nieto, B. G. (2005). *Antecedentes del microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales*. *Revista de Economía*, (51), 25-50.
<https://www.redalyc.org/pdf/174/17405102.pdf>
- Paillacho, L., Perez-Lopez, J., y Perez-Lopez, A. (2020). Los microcréditos y el empoderamiento de grupos vulnerables. Un caso de estudio de jóvenes en Mbuji Mayi (Congo). *Revista Espacios*, 41(7), 14.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410714.html>
- Revista Dinero. (2020). *Covid-19 impactó positivamente al 16% de emprendimientos en Colombia*. Revista Dinero.
- Revista Dinero. (2020). *Pobreza multidimensional en Colombia bajó a 17,5% en 2019*. Revista Dinero.
- Salesianos Don Bosco. (2020). *Quienes somos*.
https://www.sdb.org/es/Qui%C3%A9nes_somos/
- Secretaría del Senado. (2020). *Código sustantivo del trabajo*. Secretaría del Senado.
- TransUnion. (2020). *TransUnion Industry Insights Summary Segundo trimestre de 2020*.
<https://www.transunion.co/resources/transunion-co/doc/campaign/IIR/INT-20-914148-IIR-Q2-2020/TU-Colombia-IIR-Summary-Q2-2020.pdf>

- Vélez, J. A. (2012). La Unidad Económica Familiar Campesina (UEFC): conceptualización teórica general y dinámica en el contexto colombiano. *Libre Empresa*, 9(2). <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2981>
- Virviescas, N. R. (2018). *Microfinanzas rurales en Colombia ¿Alternativa de financiamiento virtuosa o incipiente proceso de financiarización?* Universidad Nacional de Colombia
- Zarta Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, (28), 409-423. <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>

Medidas de adaptación al cambio climático, como herramienta para reducir trampas de pobreza en el sector rural del municipio de Mosquera (Colombia).

Katherine Lara Figueroa^{1*} y Magda Mallen Sierra Urrego¹

¹ Fundación Universitaria Monserrate-Unimonsserrate

* mmsierra@unimonsserrate.edu.co

Resumen

Los escenarios de cambio climático para el municipio de Mosquera en Cundinamarca, vislumbran un incremento en las precipitaciones y la temperatura para los que la nación ha desarrollado varios lineamientos, sin embargo la falta de empoderamiento de los entes territoriales con su realidad, muestra que las trampas de pobreza recaen sobre la población campesina; de acuerdo a ello, se analizó el diagnóstico de vulnerabilidad y riesgo para el sector rural del municipio bajo seis dimensiones: seguridad alimentaria, recurso hídrico, biodiversidad, salud, hábitat e infraestructura, seguidamente se interpretaron y formularon indicadores contextualizados con el sector. Se proponen diversas estrategias agroecológicas y socioeconómicas como medidas de adaptación ante los impactos de eventos climáticos como inundaciones, heladas y deslizamientos, que sumados a la pérdida de servicios ecosistémicos por la presión antrópica urbanista, industrial, agropecuaria y minera, no permiten alcanzar la resiliencia. Se evidencia, la carente respuesta del estado en apoyar la producción y comercialización de los productos, en garantizar las necesidades en salud y ARL, como en vías de acceso e infraestructura, protección de ecosistemas y apoyo tanto económico como gremial a los productores.

Palabras clave: Adaptación, cambio climático, trampas de pobreza, agroecología.

Introducción

Con el fin de exponer ¿Cuáles son las medidas de adaptación al cambio climático requeridas para minimizar las trampas de pobreza en el sector rural del municipio de Mosquera? se utilizó como información base el documento “Análisis de Vulnerabilidad y Riesgo por Cambio Climático en Colombia” (IDEAM et al., 2017), y las estrategias agroecológicas y socioeconómicas identificadas como herramientas para fortalecer las comunidades campesinas. A partir de la documentación y observación en campo, se determinan los elementos críticos que esta población identifica como barreras o detonantes para abandonar la actividad agrícola, fenómeno asociado al crecimiento urbano e industrial y que sumado a los

escenarios de cambio climático que se vislumbran exponen a la población a exacerbar las trampas de pobreza, que se empiezan a divisar como una gran problemática socio-económica y que pueden convertirse en un fenómeno mucho más crítico que el mismo cambio climático; de esta manera los campesinos expresan que lo que menos les preocupa son los cambios de clima y que sus principales debilidades están dadas por las condiciones estructurales de la actividad agrícola, y las políticas pobres que se formulan para los pequeños productores del agro o campesinos reconocidos como tal, entre ellas: costos elevados de los insumos, disponibilidad de recurso hídrico, calidad del agua, falta de medios de transporte para sacar sus productos al mercado, altos costos de arrendamiento, libre comercio y competencia desleal como la subvaloración de los costos de producción entre otros, comercialización de semillas transgénicas, etc; de esta manera se logra determinar los indicadores seleccionados para evaluar la Vulnerabilidad y el Riesgo al Cambio Climático y formular las medidas de adaptación a partir de la metodología *top-down* presentada por el documento base del IDEAM et al., (2017); invocando la tesis “los impactos del cambio climático afectan a los más pobres” y de acuerdo a las estadísticas nacionales, los campesinos hacen parte de la población más pobre del país, por ende una de las más vulnerables; se infiere que los análisis tipo *bottom-up* son vitales para la determinación de las medidas de adaptación al cambio climático, ya que estas dependen de un levantamiento de información *in situ*, de otra manera, los esfuerzos nacionales no serán suficientes, y se seguirán tomando decisiones sobre supuestos que no reflejan la realidad de las comunidades y sectores, creando así la autopista a las trampas de pobreza, y minimizando el cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible.

Metodología

Se tomó como base metodológica el documento “Hoja de ruta para la elaboración de los planes de adaptación dentro del plan nacional de adaptación al cambio climático” (MADS, 2013), del cual se desarrollaron las siguientes etapas: i. Delimitación del sistema; ii. Generar un diagnóstico de impactos asociados al clima; iii. Caracterizar eventos y efectos asociados al Cambio Climático en diferentes escenarios; iv. Formular estrategias para beneficiarse de impactos positivos; v. Desarrollar análisis de vulnerabilidad; vi. Evaluar el riesgo climático; vii. Identificar medidas de adaptación apropiadas y viii. Sondear co-beneficios de las medidas de adaptación; se utilizaron herramientas de sistemas de información geográfica (ArcGIS) para analizar la información recopilada por el documento “Análisis de Vulnerabilidad y Riesgo por Cambio Climático en Colombia” (IDEAM et al., 2017), y se llevó a cabo el reconocimiento en campo del sistema objeto de estudio, determinado así una investigación de tipo mixto, con desarrollo cualitativo y cuantitativo.

Resultados

Análisis de los escenarios de cambio climático: eventos e impactos asociados

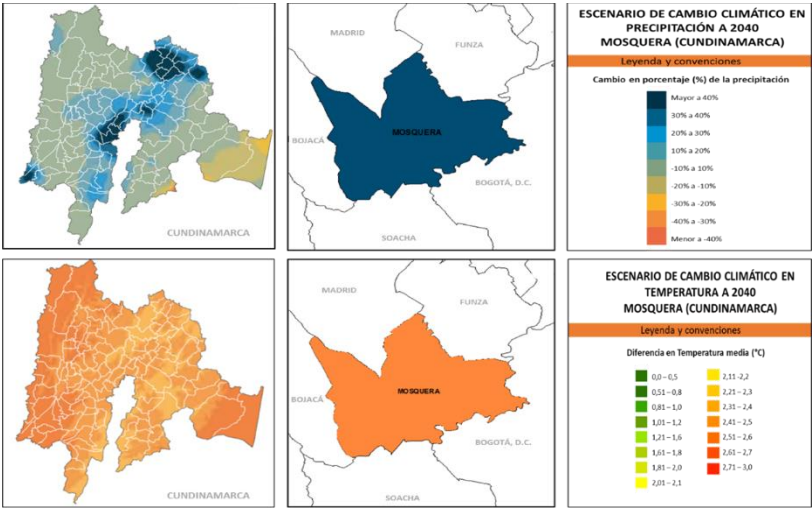


Figura 1. Escenarios de cambio climático, por precipitación y temperatura. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Bogotá D.C., Colombia. Editado por Ana María Guevara y Anlly Acosta. Semilleros GEA. Fundación Universitaria Monserrate. Junio de 2020.

Bajo el escenario RCP6.0 construido para Colombia, se observa en el municipio de Mosquera, un incremento de temperatura entre 2,31 y 2,4 °C y de precipitación del 40%; de acuerdo a los análisis visibilizados se identifican los siguientes impactos: Incremento en las afectaciones de los ecosistemas y la biodiversidad por el aumento de la temperatura; aceleración del metabolismo en los organismos y reducción en los periodos de desarrollo; propagación de vectores y plantas invasoras que migran de climas más cálidos o se adaptan rápidamente a estas temperaturas. La evaporación del agua asciende y se estima la pérdida de los niveles de las aguas superficiales y el aumento en la evapotranspiración de las plantas las conduce a un estrés hídrico, se multiplican los requerimientos de riego y la extracción de aguas subterráneas, también se propician las enfermedades respiratorias; al haber mayor nubosidad se disminuye el fotoperiodo de los cultivos y cambia su fenología. Con el aumento en las precipitaciones, se presentan inundaciones en la zona baja de los afluentes del río Bogotá, desbordamientos y aumento de zonas anegadas de pastos y cultivos que favorecen la proliferación de plagas y enfermedades con la humedad, así mismo se aceleran los procesos erosivos del suelo por

lavado de nutrientes en las laderas, mayor vulnerabilidad por dilución de plaguicidas y disminución de la efectividad de la polinización por lavado de polen.

Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático

A partir del documento base se obtiene como resultado para el municipio de Mosquera, el estado de vulnerabilidad y riesgo al cambio climático que se logra inferir de la información recopilada en la siguiente Figura.

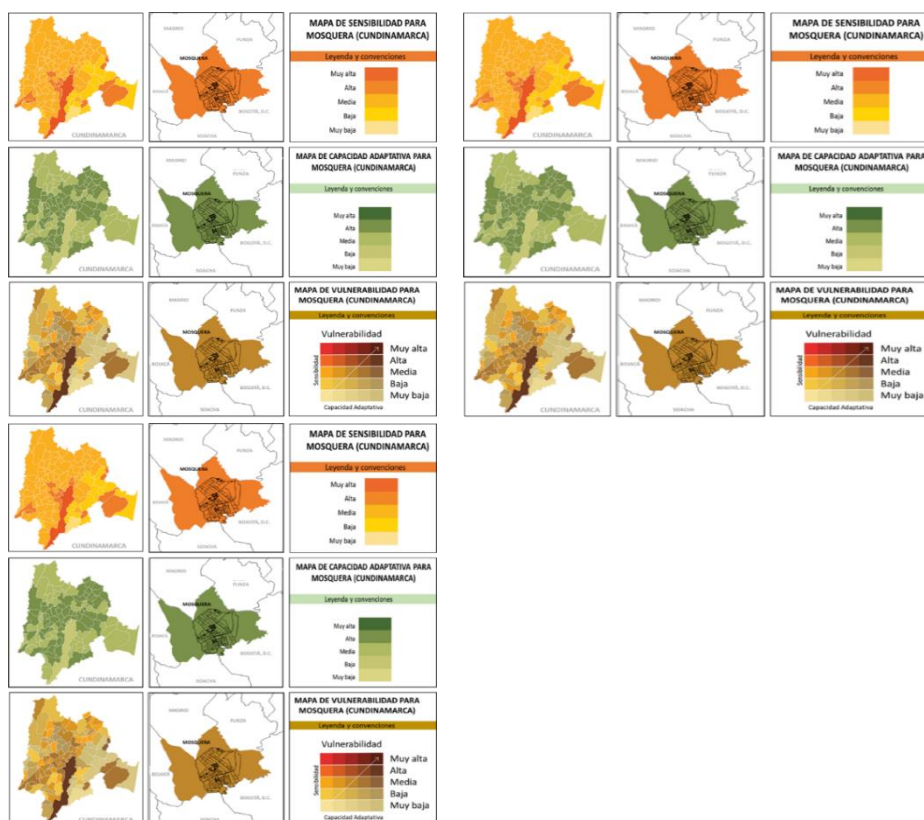


Figura 2. Índice de sensibilidad, capacidad adaptativa y vulnerabilidad. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Bogotá D.C., Colombia. Editado por Ana María Guevara y Anlly Acosta. Semilleros GEA. Fundación Universitaria Monserrate. Junio de 2020.

El municipio de Mosquera presenta un índice alto de sensibilidad, lo cual muestra la predisposición física del ser humano, la infraestructura o los ecosistemas de ser afectados por una amenaza, debido a las condiciones de contexto e intrínsecas que potencian el efecto de la amenaza (IDEAM et al., 2017), los indicadores que fueron contemplados para cualificar y cuantificar la sensibilidad teniendo en cuenta las dimensiones de seguridad alimentaria, recurso hídrico, biodiversidad y servicios ecosistémicos, salud, hábitat humano e infraestructura, se exponen en la tabla 1.

Seguridad Alimentaria	
Indicadores	Valor
Porcentaje del PIB de otros cultivos a precios constantes (Miles de millones de pesos) respecto al PIB total departamental	0,252
Porcentaje del PIB cultivo del café a precios constantes (Miles de millones de pesos) respecto al PIB total departamental	0,165
Porcentaje de área asegurada respecto al total de área sembrada	0,95
Porcentaje del PIB de la producción pecuaria a precios constantes (Miles de millones de pesos) respecto al total del PIB departamental	0,707
Severidad pobreza monetaria extrema	0,202
Recurso Hídrico	
Indicadores	Valor
Índice de presión hídrica al ecosistema	0,704
Índice de agua no retornada a la cuenca	0,392
Índice de retención y regulación hídrica	0,679
Índice de uso del agua superficial (Medio)	0,321
Brecha de acueducto	0,554
Índice de Aridez	0,239
Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	
Indicadores	Valor
% del área del Municipio correspondiente a Bosque	1,
% de área por Municipio correspondiente a ecosistema natural	0,921
Porcentaje del PIB de la silvicultura, extracción de madera y actividades conexas a precios constantes (Miles de millones de pesos) respecto al PIB departamental	0,2
Salud	
Indicadores	Valor
Letalidad por Dengue (por cada 100 casos graves)	0,174
Sumatoria de Población entre 0 y 14 años y de más de 55 años en urbano y rural 2010 a 2014	0,528
Brecha de vacunación	0,174
Hábitat Humano	
Indicadores	Valor
Calidad del material de las paredes exteriores de las viviendas	0,99
Porcentaje de área municipal de humedal con afectación por conflictos territoriales	0,14
Demanda urbana de agua para uso doméstico	1,
Demanda urbana de agua para comercio y servicios	1,
Demanda urbana de agua para industria y construcción	0,886
Porcentaje de Urbanización	0,898
Número de total de Personas afectadas y damnificadas, por fenómenos naturales hidrometeorológicos y climáticos por departamento, reportadas por alguna entidad del sistema nacional de gestión del riesgo para desastres.	0,105
Número total reportado por departamento para deslizamientos por alguna entidad del sistema nacional de gestión del riesgo para desastres.	0,106
Número total reportado por departamento para inundaciones por alguna entidad del sistema nacional de gestión del riesgo para desastres.	0,14
Porcentaje promediado de área municipal afectada por Anomalías (A) de precipitación "Muy por Debajo de lo Normal" (MDN 0-40%)	0,446
Población femenina en cabecera- centros poblados y rural disperso	0,493
Déficit de vivienda	0,16
Porcentaje y número de meses con presencia de Anomalías (A) de precipitación "Muy por Debajo de lo Normal" (MDN 0-40%)	0,418
Infraestructura	
Indicadores	Valor
% de vuelos del aeropuerto principal del departamento respecto al total de vuelos del departamento	0,991
Intensidad de tráfico en red viaria principal	0,931
% de usuarios conectados al SIN respecto el total de usuarios por municipio	0,143
Consumo eléctrico municipal por habitante por PIB municipal	0,102

Tabla 1. Indicadores por dimensiones del análisis de sensibilidad. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Editado por los autores de esta investigación.

Seguridad Alimentaria

Indicadores	Valor
Grado de asistencia técnica prestada por UPA (AGR)	0,212
Acceso a maquinaria agrícola por UPA (AGR)	0,416
Acceso a maquinaria pecuaria por UPA (GAN)	0,673
Créditos otorgados por departamento / superficie agrícola total	0,312
Porcentaje de la superficie agrícola con irrigación	0,1
Inversión en política de seguridad alimentaria y nutricional	0,58

Recurso Hídrico

Indicadores	Valor
Índice de eficiencia en el uso del agua	0,267
Inversiones sectoriales de entidades territoriales dentro y fuera del Plan departamental de Agua	0,268

Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

Indicadores	Valor
Porcentaje de área del municipio con áreas protegidas registradas en RUNAP	0,153

Salud

Indicadores	Valor
Camas hospitalarias cada 1000 habitantes	0,382
Asignación de recursos para el Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	0,154
Inversión en atención integral a la primera infancia (regionalización presupuesto DNP)	0,48
Inversión en adulto mayor (regionalización presupuesto DNP)	
Inversión en vacunación	0,569

Hábitat Humano

Indicadores	Valor
Inversión per cápita en el sector ambiental en el municipio	0,967
Índice de desempeño integral Municipal y departamental	0,95
El Índice de capacidad Administrativa (ICA)	0,946
Índice de eficiencia fiscal.	0,989
Índice de transparencia departamental	0,764
Inversión de Género y Equidad para población Femenina en cabecera	0,378
Inversión en capacitación y formación para el trabajo	0,444
Respuesta a la ola invernal	0,104
Índice de requisitos legales	0,937
Índice de eficacia Institucional.	0,72
Índice de desempeño fiscal.	0,934
Índice de gestión institucional	0,965
Indicador de inversión ambiental municipal, respecto a dos variables : el porcentaje de hectáreas de bosques de los municipios, y relación con la inversión en el sector ambiental municipal.	0,488
Indicador de seguridad y control territorial	0,745

Infraestructura

Indicadores	Valor
km de red viaria por tipología de vía (primaria, secundaria)/Inversión en conservación de las vías	0,183
Demanda energética no atendida no programada/demanda total energética	0,629
Potencial de Generación de Energía eólica	0,282
Potencial de Generación de Energía Solar	0,915

Tabla 2. Indicadores por dimensiones del análisis de capacidad adaptativa. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Editado por los autores de esta investigación.

El índice de capacidad adaptativa se muestra en un nivel alto, lo cual representa la facultad de anticipar, absorber, acomodar o recuperarse de los efectos de un disturbio de una forma oportuna y eficiente. Esto incluye la capacidad para preservar, restaurar o modificar, y mejorar sus funciones y estructuras básicas (IDEAM et al., 2017). De esta manera se observa el análisis de acuerdo a los indicadores usados para estimar este índice, expuesto en la tabla 2.

Finalmente, el índice de vulnerabilidad que se define como la predisposición a ser afectado negativamente (IDEAM et al., 2017), se estima a partir de la relación de la sensibilidad/capacidad adaptativa que relaciona el municipio en un rango medio.

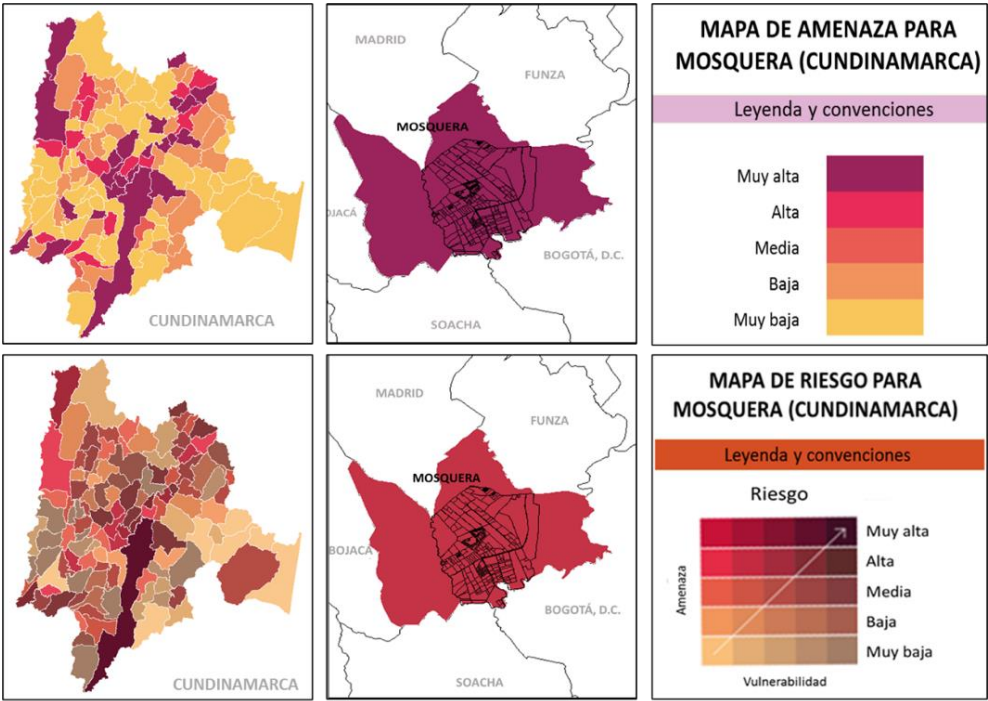


Figura 3. Índice de amenaza y riesgo. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Bogotá D.C., Colombia. Editado por Ana María Guevara y Anlly Acosta. Semilleristas GEA. Fundación Universitaria Monserrate. Junio de 2020.

Se estimó el índice de amenaza, el cual presenta un nivel muy alto manifestando así como un peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, o también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales (IDEAM et al., 2017), este se explica por la consideración de los siguientes indicadores que se midieron para cada una de las dimensiones, y que se exponen en la tabla 3.

Seguridad Alimentaria

Indicadores	Valor
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de yuca	0,311
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Arroz	0,548
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Plátano	0,262
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Caña Panelera	0,531
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Papa	0,18
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Maíz	0,565
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Fríjol	0,682
Cambio en la superficie de las zonas óptimas agroclimáticas en el cultivo de Café	0,254
Cambio proyectado en oferta/demanda de agua para uso pecuario	0,288
Cambio proyectado en oferta/demanda de agua para uso agrícola	0,511

Recurso Hídrico

Indicadores	Valor
Índice de disponibilidad hídrica	0,283

Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

Indicadores	Valor
Pérdida de área idónea para especies amenazadas y de uso	0,827
Cambio proyectado en % de área con vegetación natural	0,125
Cambio proyectado en la superficie con aptitud forestal	0,991

Salud

Indicadores	Valor
Cambio proyectado en la mortalidad relacionado con cambios en la temperatura	0,1
Cambio proyectado en el % de área idónea para Aedes Aegypti	0,502

Hábitat Humano

Indicadores	Valor
Cambio proyectado en el número de viviendas dañadas por evento meteorológico (inundación, deslizamiento) relacionados con cambios en la precipitación	0,591
Cambio proyecto en el número de acueductos y alcantarillado dañados por evento meteorológico (inundación, deslizamiento) relacionados con cambios en la precipitación	0,55

Infraestructura

Indicadores	Valor
Cambio proyectado en los daños a vías primarias y secundarias por inundaciones y deslizamientos debido a cambios en la precipitación	0,541
Cambio proyectado en la disponibilidad del recurso hídrico para generación hidroeléctrica en el SIN	0,765
Cambio proyectado en el consumo eléctrico por habitante por variación de temperatura	0,979

Tabla 3. Indicadores por dimensiones del análisis de amenaza. Fuente. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA 2017. Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático. IDEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM. Editado por los autores de esta investigación.

Con base en estas estimaciones y definiendo el riesgo como el potencial de consecuencias en que algo de valor está en peligro con un desenlace incierto (IDEAM et al., 2017), y de acuerdo al algoritmo que implica el cálculo del riesgo, se observa para el municipio de Mosquera un nivel medio.

Medidas de adaptación al cambio climático y co-beneficios por dimensiones

Medidas de adaptación referidas a la Seguridad Alimentaria

Sustitución de insumos químicos y agrícolas que minimicen los costos y maximicen las funciones agroecosistémicas

Para el control de plagas y enfermedades que proliferan con los cambios de temperatura, humedad y gases atmosféricos, es necesario sembrar plantas nativas en medio de los cultivos, de esta manera se incrementa la biodiversidad y el control biológico natural con el retorno de la fauna y flora silvestre, quienes proveen el equilibrio ecológico al sistema, disminuyendo así el uso de agroquímicos; asimismo, con la incorporación de los residuos de las cosechas y abonos orgánicos (humus y compost) se busca reducir los costos en la aplicación de nutrientes. Promover el intercambio de semillas, como patrimonio cultural de los pueblos y de su soberanía alimentaria, entendiendo que las semillas endémicas poseen mayor adaptabilidad al cambio climático en contraste a las transgénicas y buscando que las semillas nativas incursionen en el mercado comunitario a través de trueques entre las vereda ya que en la actualidad las semillas cultivadas son de origen foráneo y dependen del precio del dólar para su importación, haciendo para el pequeño productor inviable su adquisición.

Recuperación de suelos degradados con soluciones basadas en la naturaleza

Los suelos del áreas rural del municipio de Mosquera han sido sobreexplotados y degradados por la ganadería y agricultura extensiva; la compactación del suelo y la pérdida de su estructura por el pisoteo de los semovientes, la extracción masiva de nutrientes por largas temporadas de cultivo sin descanso y sin rotación, así como la salinización de los mismos por la aplicación de agroquímicos y el riego con aguas contaminadas provenientes del río Bogotá, además del lavado de nutrientes por la anegación de las tierras en la temporada lluviosa, son factores que aportan al proceso de desertificación.

Dentro de las estrategias para mejorar las propiedades físicas del suelo se encuentra la incorporación de materia orgánica que favorece la circulación de nutrientes a capas profundas, mejora la retención de humedad tanto en la planta como en el suelo, optimiza el balance de oxígeno necesario para la respiración del sistema radicular evitando la compactación que en tierras anegadas ocasiona pudrición en las raíces.

Las micorrizas constituyen un gran aliado fúngico que le provee a la planta la capacidad de asimilar agua y nutrientes desde su micelio, que se expande mucho más allá del sistema radicular de la planta y por lo tanto da mayor cobertura de absorción e interacción con el suelo; prácticamente todas las plantas presentan estas asociaciones con los hongos (Figuerola, 2004), pero los arbustos y árboles los contienen en mayor medida, en especial las leguminosas, por tal razón la agroforestería, donde los árboles de leguminosas con sus grandes raíces transforman más profundamente el suelo, lo enriquecen con micorrizas sin competir con el cultivo y a su vez realizan aportes de materia orgánica con su follaje, también protegen los cultivos de las heladas y la intensidad de los rayos solares, disminuyendo el estrés hídrico. Estos cultivos arbóreos en medio de los pastizales son conocidos como sistemas silvopastoriles, también hacen grandes aportes en materia orgánica, micorrizas, forraje y sombra para el ganado y mantienen la humedad mejorando la estructura del suelo.

El cambio climático afecta la productividad de los cultivos a causa del estrés térmico e hídrico y en cuanto a su fenología, disminuye el periodo de crecimiento por cambios en la fotorrespiración, absorción y fijación de los nutrientes, afectando la fertilidad de los cultivos en los periodos de floración y reduciendo el periodo de desarrollo y las interacciones ecológicas con los polinizadores (Díaz et al., 2003). De acuerdo a ello, es necesario el acceso a la información agroclimática por parte de los agricultores, para que de acuerdo al comportamiento climático se tomen decisiones sobre el periodo de siembra y el seguimiento del ciclo fenológico para así crear modelos meteorológicos que permitan entender los efectos locales del clima en la agricultura local.

Adopción de prácticas agrícolas como alternativas económicas sostenibles

Incursionar en cultivos frutales arbóreos como manzanos, perales, ciruelos, nogales (por sus nueces), feijoas, uvos de monte y brevos o higueras entre otros, así como arbustos de uchuva y mora, representa una gran alternativa agroeconómica que con el paso del tiempo se va consolidando porque requiere tiempo en su crecimiento y producción de los primeros frutos, que luego se reflejan en buenas cosechas, resistentes a la variabilidad climática (heladas, vientos, alta radiación solar, altas precipitaciones, etc.); estos cultivos requieren asociación con abejas y demás polinizadores para producir sus frutos (Lara y Bonilla, 2006), por lo tanto a través de la apicultura cuyos productos como miel, cera, polen y jalea, representan beneficios económicos y ambientales al campesino; de igual manera la arborización con frutales alrededor de los sembrados hortícolas, forman estratos protectores con los que se evita la erosión, se propicia un agroecosistema diverso que alberga animales silvestres quienes reconstruyen el equilibrio ecológico al fortalecer sus redes tróficas y el control biológico de plagas. De tal manera que, con cultivos diversificados y multiestratificados, los campesinos ya no dependen de una especie o variedad cultivada, sino que, al aumentar la biodiversidad,

disminuye las pérdidas y se incrementan las ganancias con una oferta más rica de productos en el mercado.

Medidas de adaptación referidas al Recurso Hídrico

Garantizar la inocuidad del agua en el suministro de riego a través de normatividad y tasas de uso que controlen los vertimientos que se hacen sobre el río Bogotá y sus afluentes

Dado que el distrito de riego la Ramada abastece las zonas de producción agrícola con aguas provenientes del río Bogotá y sus afluentes, los cuales reciben altas cargas de contaminantes representados en metales pesados, alta salinidad, concentración de coliformes y otros agentes contaminantes que representan condiciones de baja calidad del agua para riego, esto se ve reflejado en la afectación de la productividad en los cultivos de hortalizas y la acumulación de metales pesados y patógenos en ellas, los cuales no permiten alcanzar los estándares nacionales e internacionales para su exportación y comercialización; por ello es indispensable garantizar la calidad del agua de riego a través del cumplimiento y sanción de las normas ambientales que las cobijan con relación a las industrias, actividades productivas y urbanizaciones que las infringen y vierten sus contenidos a las fuentes hídricas sin ningún tratamiento. Dicha responsabilidad es compartida entre los entes gubernamentales y las autoridades ambientales a nivel municipal y regional. De esta manera e invocando las nuevas políticas de gobierno se insta al municipio revisar e integrarse al Plan Nacional de Riego y Drenaje para Colombia.

Fortalecer las estrategias de conservación para fuentes de agua superficial y subterránea con el fin de garantizar su disponibilidad y gestión sostenible

El territorio de Mosquera hace parte de un importante sistema de humedales que no solo incluyen las aguas superficiales sino las subterráneas, las cuales han sido sujeto de extracción indiscriminada para efectuar actividades agrícolas, mineras, urbanísticas e industriales con demanda creciente, lo que expone a una situación crítica por el déficit hídrico en la zona, por lo que se considera de vital importancia, detener la extracción del agua tanto subterránea como superficial puesto que se están afectando de manera directa las zonas de recarga, hasta tal punto de generar una pérdida de infiltración de 829,36 l/s. De acuerdo a lo anterior, se considera importante realizar un control eficaz sobre la concesión de estos títulos mineros para la extracción de material de construcción y no permitir la construcción de sitios urbanísticos

ni industriales próximos a las rondas de agua tanto por el daño por intromisión a los ecosistemas como por los daños que presentaría la infraestructura al construir sobre un terreno inestable, por parte de las autoridades ambientales como por la misma alcaldía.

Medidas de adaptación referidas a la biodiversidad y recursos ecosistémicos

Implementar estrategias de pago por servicios ambientales como instrumento de conservación de ecosistemas acuáticos y terrestres

Los servicios ambientales del sistema de humedales de Gualí y La Herrera, el desierto de Zabinsky, el bosque seco de los cerros de Las Cátedras, los relictos de bosque altoandino, los ríos y los agroecosistemas del municipio, proveen estabilidad y retención de suelos, aporte de materia orgánica, control en la humedad del suelo, reducción de pérdida del recurso y aumento en la eficiencia del riego, reducción de presión de aguas superficiales y subterráneas y alternativa de disponibilidad de recurso en temporadas secas para riego y otros usos, mantenimiento de diversidad genética agrícola y forestal, reducción de emisiones GEI y del impacto del ganado en la compactación de los suelos, diversificación de la dieta alimentaria, reducción de pérdida de cultivos, polinización de flores “silvestres” y aumento de la biodiversidad, entre otros han sido fuertemente afectados por el gran impacto antrópico que desde tiempos antiguos fue fragmentado por la construcción de vías de acceso y la extensión latifundista; por lo tanto, se propone aplicar un sistema de PSA (Pago por servicios ambientales) a los propietarios y usuarios de los terrenos en los que se encuentran estos recursos naturales, de modo que reciban un pago por su conservación, por parte de la gobernación e instituciones privadas, ONG, quienes realicen la retribución de un salario mínimo a las familias protectoras de éstos ecosistemas a cambio de garantizar la preservación de sus servicios ambientales. Es necesario que la comunidad de a conocer estos ecosistemas para su apropiación, conservación y beneficio, con el fin de promover la recreación pasiva, a través de recorridos y talleres de educación ambiental guiados por la misma comunidad. Es indispensable que las autoridades ambientales tomen el control de las actividades que afectan estos ecosistemas y sancionen de manera ejemplar aquellos actores que van en detrimento de los mismos, permitiendo que con el paso del tiempo se dé una restauración pasiva de estos recursos con grave peligro de extinción local de su fauna y flora, producto de las actividades de extracción de material en las canteras, la deforestación para adecuación y uso de tierras con fines agropecuarios, de tal manera que se hace necesario, declararlos como sitios de protección y conservación por parte de la CAR y Parques Nacionales Naturales.

Fomento del ecoturismo y el agroturismo como estrategias de emprendimiento rural para la activación económica del municipio

Una alternativa económica a contemplar por el municipio y sus pobladores es la del ecoturismo, aprovechando que tiene gran diversidad de ecosistemas como la Laguna de la Herrera, el humedal Gualí, el desierto de Zabinsky, el bosque seco de Las Cátedras, relictos de bosque altoandino el Cerro Gordo, los ríos Bogotá, Subachoque, Bojacá y Balsillas, así como el centro arqueológico de Zabinsky y Usca con hallazgos de fósiles y pictogramas provenientes de los pueblos Chibchas, Panches y Muisca en las piedras de Usca. Se precisa conformar programas de conservación financiados por el ecoturismo realizado por los campesinos locales, quienes sean capacitados como guías y realicen recorridos por los sitios de interés utilizando senderos por los que transiten los visitantes sin sobrepasar la capacidad de carga de los ecosistemas y en los que pueden realizar avistamiento de aves y el reconocimiento de la fauna y flor nativa característica. Estas actividades deben ser apoyadas desde la municipalidad, la gobernación y el Ministerio de Comercio, industria y turismo. De igual manera, el agroturismo permite preservar las actividades agropecuarias de autosostenimiento en los campesinos a través de la capacitación en agroecología, permitirá que aquellos interesados en incursionar en el agroturismo, puedan organizarse y conformar eco granjas o ecoaldeas en las cuales además de ser autosuficientes, generen empleo a través de sus saberes ancestrales y campesinos, permitiendo que el turista interactúe con el campo, realizando labores de siembra, cosecha, apicultura, ordeño, fabricación de quesos, cuajadas y arepas, alimentación de cerdos, conejos, aves de corral, cuestión en lo que el campesino es experto, enseñando las labores del campo, su gastronomía y la posibilidad de albergar turistas en sus casas como oportunidad de intercambio cultural.

Internalizar las externalidades a través de la aplicación de instrumentos económicos como la valoración de los servicios ecosistémicos, de tal manera que se visibilice el capital natural como un activo real y tangible

Colombia se califica a nivel mundial como el segundo país más biodiverso del mundo, partiendo de este hecho, las estrategias encaminadas a valorar los servicios ecosistémicos y su contabilidad, están en mora de ser desarrollados de manera intensiva, entendiendo que este capital natural puede representar día a día un patrimonio estructural para activar la economía del país, y en principio un instrumento potencial para fortalecer las actividades económicas de los pequeños productores agrícolas; para el caso del Municipio de Mosquera, se ha identificado que puede ser un potencial de aplicación de estrategias agroecológicas (Infoagro),

que más allá del cultivo, pueden desarrollar diferentes servicios ecosistémicos, desatando una serie de beneficios ambientales y económicos que si se aplican los instrumentos de valoración pueden ser introducidos al mercado como productos tangibles, y representar ingresos adicionales al cultivo; para este fin, se hace necesario activar la implementación de diferentes metodologías de valoración de servicios ecosistémicos que permitan aterrizar esta nueva era necesaria de la economía ambiental.

Referencias

- Alcaldía de Mosquera (2016). *Plan de desarrollo 2016-2019*. https://mosqueracundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/mosqueracundinamarca/content/files/000053/2604_acuerdo-no-716-plan-desarrollo.pdf
- Alcaldía Municipal de Mosquera, Cundinamarca (s.f.). *Flora nativa del municipio de Mosquera*. disponible en: <https://www.mosqueracundinamarca.gov.co/municipio/flora-nativa-del-municipio-de-mosquera>.
- Alcaldía Municipal de Mosquera, Cundinamarca (s.f.). *Geografía, ecología y economía de Mosquera*. disponible en: <https://mosqueracundinamarca.micolombiadigital.gov.co/municipio/geografia--y-economia-de-mosquera>.
- Corpoica, ICA, CAR (2010). *Plan de manejo ambiental para el distrito de conservación de suelos de centro de investigación Tibaitatá. Centro de referencia de manejo de suelos yaguas de la sabana de Bogotá en agricultura sostenible*. <https://www.car.gov.co/uploads/files/5ac7a1cc4150d.pdf>
- Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca y Universidad Nacional de Colombia, (2018). *Guía ilustrativa sobre análisis de la vulnerabilidad territorial ante el cambio climático. Propuesta metodológica para los entes territoriales de la jurisdicción CAR*. <https://www.car.gov.co/uploads/files/5cc8af9bc943b.pdf>
- Díaz Adriana, Trujillo Lady, Lara Katherine y Argenis Bonilla (2003) Sistema reproductivo de una población de Espeletia grandiflora el páramo “El Granizo” Monserrate, Cundinamarca, Colombia. J. O. Rangel-Ch., Jaime Aguirre-C Y M. G. Andrade-C. (eds). *Libro de Resúmenes Octavo Congreso Latinoamericano y segundo colombiano de botánica, Instituto de Ciencias Naturales, Universidad Nacional de Colombia*, pp 182.
- Gobernación de Cundinamarca (2016). *Plan de desarrollo Cundinamarca, unidos podemos más 2016-2020*, <http://www.cundinamarca.gov.co:10039/wcm/connect/2a9dd7d1-d693-414a-94cd-37fe5f901e7d/PLAN+DE+DESARROLLO+VERSION+FINAL.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IDIW39U>.
- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - DEAM, PNUD, MADS, DNP, CANCELLERÍA, FMAM (2017). *Análisis de vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en Colombia. Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático*. <http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/023715/023715.html>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales y PNUD (s.f.). *Estrategia regional de mitigación y adaptación al cambio climático para Bogotá y Cundinamarca. Plan regional de cambio climático región capital Bogotá-Cundinamarca*. http://www.ideam.gov.co/documents/40860/609198/Policy+paper_07_Mitigaci%C3%B3n+y+adaptaci%C3%B3n+al+cambio+clim%C3%A1tico.pdf/3b57f882-e920-47ec-b1c2-4d76cf6e72c6?version=1.0.

- Lara, K., Cárdenas, J., y Arias, A. (2019). *Ecología de los frailejones en el páramo de Sumapaz, Colombia*. Editorial Académica Española.
- Lara, K., y Bonilla A. (2006) Aspectos de la biología reproductiva de una población de *Puya trianae* Baker, en la reserva municipal de Cogua (Cundinamarca, Colombia). *Acta Biológica Colombiana*. 11 (1). 141.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2013). *Guía de adaptación al cambio climático basada en ecosistemas en Colombia*. https://www.minambiente.gov.co/images/cambioclimatico/pdf/ABE_/MADS_Guia_AbE_LIBRO_Digital-Cambio.pdf

Análisis bibliométrico relacional sobre emprendimiento y responsabilidad social.

Paula Viviana Robayo Acuña^{1*}, Alejandra Pulido López², Alcibíades Alirio Céspedes Gil³ y Julián Francisco Figueroa Espinel³

¹ Fundación Universitaria Konrad Lorenz

² Universidad del Rosario

³ Universidad Santo Tomás

* paulav.robayoa@konradlorenz.edu.co

Resumen

Esta investigación pretende entender los diferentes puntos de vista y contribuciones conceptuales sobre “emprendimiento social” y “responsabilidad social” en el ámbito de la investigación académica enfocado en el área de ciencias económicas y administrativas, con el fin de encontrar puntos comunes y distantes en estos constructos para unificar criterios. De acuerdo con Weerawardena y Sullivan, (2006) citado en Guzmán y Trujillo (2008), no existe una claridad en el término de emprendimiento social y es aún asunto de debate, para algunos este concepto involucra obras benéficas, cuestiones de caridad humana o acciones necesarias para el bienestar, desarrollo social y económico. Respecto a la responsabilidad social empresarial se parte desde la función de la organización y es “un proceso por el cual los ciudadanos construyen o transforman las instituciones para avanzar en soluciones a problemas sociales para mejorar la vida de muchos” (Vives, 2013). Según Fernández et al., (2018) citando a Hernández - Ascanio, (2016). “El emprendedor social constituye uno de los principales agentes de innovación social con una serie de elementos clave: satisfacer necesidades humanas no atendidas, originando cambios en las relaciones sociales, incrementando los niveles de participación, mejorando la capacidad socio - política y el acceso a los recursos necesarios de la ciudadanía”. Con lo anterior se quiere afirmar la importancia que tiene el emprendimiento social en la sociedad porque puede encaminar acciones hacia aspectos sociales no atendidos por el gobierno o el mercado. Es por ello, por lo que resulta de especial interés esta temática y se espera aportar una guía que facilite el análisis y la recopilación de información para emprendimiento social y a su vez pueda diferenciarse con el concepto de responsabilidad social empresarial. El presente texto muestra una revisión sistemática de literatura desde el año 2004 hasta el 2020, en Scopus y web of Science, a través de dos softwares: “R” y VOSviewer, generando así, un compendio para entender los fundamentos, formulaciones conceptuales y metodologías planteadas.

Palabras claves: Emprendimiento Social; Responsabilidad Social Corporativa; Responsabilidad Social Organizacional; Emprendedor Social Corporativo; Bibliometría

Introducción

Esta investigación pretende entender los diferentes puntos de vista y contribuciones conceptuales sobre emprendimiento y responsabilidad social, en el ámbito de la investigación académica enfocado en el área de ciencias económicas y administrativas, con el fin de encontrar puntos comunes y distantes en estos constructos para unificar criterios. De acuerdo con Weerawardena y Sullivan (2006) citado por Guzmán y Trujillo (2008), no existe una claridad en el término de emprendimiento social y es aún asunto de debate, para algunos este concepto involucra obras benéficas, cuestiones de caridad humana o acciones necesarias para el bienestar, desarrollo social y económico; en cuanto respecta a la responsabilidad social empresarial parte desde la función de la organización y es “un proceso por el cual los ciudadanos construyen o transforman las instituciones para avanzar en soluciones a problemas sociales para mejorar la vida de muchos” (Bornstein y Davis, 2010, p. 11)

Según Fernández et al., (2018) citando a Hernández - Ascanio, (2016):

El emprendedor social constituye uno de los principales agentes de innovación social con una serie de elementos clave: satisfacer necesidades humanas no atendidas, originando cambios en las relaciones sociales, incrementando los niveles de participación, mejorando la capacidad socio - política y el acceso a los recursos necesarios de la ciudadanía (p.191).

Con lo anterior se quiere afirmar la importancia que tiene el emprendimiento social en la sociedad porque puede encaminar acciones hacia aspectos sociales no atendidos por el gobierno o el mercado. Es por ello que resulta de especial interés esta temática y se espera aportar una guía que facilite el análisis y la recopilación de información para emprendimiento social y a su vez pueda diferenciarse con el concepto de responsabilidad social empresarial. Este texto muestra el resultado de una revisión sistemática de literatura comparando diferentes autores, generar un compendio y entender fundamentos, formulaciones conceptuales y metodológicas, logrando unificar conceptos que permitirán construir una línea base que contribuya a la determinación de variables para posteriores estudios.

Marco teórico

Emprendimiento social

Para Guzmán Vásquez y Trujillo Dávila (2008) citando a Cantillón (1755) y Shane y Venkatarama (2002), el emprendimiento se define como el descubrimiento de oportunidades rentable. Casson (1982) define al emprendedor como “alguien que se especializa en tomar decisiones de juicio sobre la coordinación de recursos escasos”, además de aclarar que las

oportunidades de emprendimiento son situaciones en que se pueden introducir productos o servicios con un precio superior al costo de su producción.

El emprendedor según Simón Moya et al., (2015) se puede analizar desde el punto de vista que aborde de la oportunidad, una primera perspectiva responde a la creación de la misma, en ella se determina citando a Álvarez y Barney (2007) y Ardichvili et al., (2003) que las oportunidades son creadas por los emprendedores creándolas a partir de los recursos con que cuenta. Simón Moya et al., (2015), determina que la otra perspectiva del emprendedor responde a su capacidad de descubrimiento y difiere de la creación, entendiendo que las oportunidades son descubiertas sin que exista una búsqueda activa de las mismas y luego se recurre a la búsqueda de recursos diferente a la perspectiva de la creación.

El emprendedor se puede clasificar según el enfoque que este dé a sus esfuerzos por atender las oportunidades observadas en el mercado, así que, Simón Moya et al., (2015) indica que la motivación para el emprendimiento social es aquel que impulsa a tratar de provocar un cambio social duradero, diferente a las motivaciones del emprendedor de negocios el cual es movido por la compensación económica.

Para Sanchis Palacio (2010), el emprendimiento social se define como la creación de empresas donde prevalecen los fines sociales, la generación de empleo estable y de calidad, la inclusión laboral, sostenibilidad y responsabilidad ambiental, así, el emprendimiento social difiere de los principios del emprendimiento económico donde este último tiene como objetivo maximizar el beneficio económico.

Es por tanto que a través del emprendimiento económico se atiende la inclusión laboral, este como efecto del desempleo que sufren los grupos de personas que tienen mayores dificultades al momento de acceder al mercado laboral, solución que según Campos Climent (2010), las empresas tradicionales no pueden resolver, ya que sus esfuerzos se concentran en conceptos de viabilidad financiero y de mercado.

Para Campos Climent (2010), las empresas creadas bajo emprendimiento social están en la capacidad de desarrollar proyectos que, además de cumplir con el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad técnica y financiera, pueda esta entregar una utilidad social que se ve reflejada la inserción socio laboral.

Las empresas sociales no son nuevas, pues según Campos Climent (2010), desde el siglo XIX, ya se registraban organizaciones laborales que agremiaban trabajadores de clases populares y obreras, surgiendo así las cooperativas de usuarios y consumidores, que, durante los años 80, evoluciona su iniciativa atendiendo los colectivos que sufren de exclusión laboral.

Es así que, se hace evidente que los emprendimientos sociales poseen tres aristas durante su constitución y desarrollo de actividades. La primera es la social donde impacta la población vulnerable con la creación de plazas a la comunidad; la económica con el desarrollo de las

actividades de negocio y la convergencia de estos dos conceptos como una arista sociopolítica que integra a todos los stakeholders como participantes activos en el desarrollo de la organización.

Para Sanchis Palacio y Melián Navarro (2013), citando a Yunus (2006):

clasifica los empresarios en dos tipos: empresarios sociales basados en el mercado y empresarios sociales no basados en el mercado. La diferencia entre ambas clases de empresarios estriba en si existe o no el ánimo de lucro, de manera que las empresas sociales no basadas en los mercados son aquellas que persiguen fines sociales sin obtención de lucro o beneficios empresariales (asociaciones, fundaciones) y las empresas sociales basadas en el mercado que persiguen fines sociales a la vez que buscan beneficios empresariales (cooperativas, sociedades laborales) (p.67).

Responsabilidad social

Existen diferentes acepciones en la fundamentación teórica de la responsabilidad social, encontrándose la Responsabilidad Social empresarial; Responsabilidad Social corporativa, Responsabilidad Socio empresarial, Responsabilidad Ambiental, y cada una de las citadas tiene una inclinación diferencial en el marco del accionar de los componentes que la nutren.

Dos tipos de responsabilidad social son las más citadas en textos, (Responsabilidad Social empresarial y Responsabilidad Social Corporativa), en donde según Razeg en el 2010, la diferencia se encuentra en (Tabla 1).

Carrol en (1999), analiza el origen y las perspectivas de las definiciones de la Responsabilidad Social, el autor encuentra que para el siglo 20 es que se encuentra mayor producción, especialmente desde la década de los 50’s, es así como el primer autor destaca es a Bowen (1953), quien en el texto denominado Social Responsibilities of the Businessman, plasma la “creencia que varios cientos de los centros de negocios más grandes son centros vitales de poder y toma de decisiones, y las acciones de estas empresas tocaron la vida de los ciudadanos en muchos puntos”. (P, 2), es así como Bowen da una primera definición de la Responsabilidad social la cual: “Se refiere a las obligaciones de los empresarios de perseguir esas políticas, que hacen tomar decisiones o para seguir esas líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad”. (Carroll, 1970, p, 270)

Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Social Corporativa
El centro es la empresa en la cual se entiende como una unidad económica con fines de lucro, que cuenta con	Parte de la estructura de la corporación, la cual está, representada en una persona jurídica, la cual posee derechos amparados por la ley, similares a aquellos de una

Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Social Corporativa
diferentes tipos de capital (económico, humano, etc.) para producir bienes o servicios.	persona natural. Una de las características propias de la corporación es que los accionistas no son responsables de las obligaciones de la misma, ya que su responsabilidad está limitada por los aportes que hayan realizado.

Tabla 1: comparación entre responsabilidad social empresarial y responsabilidad social corporativa.
Fuente: Razeg (2010).

Desde sus orígenes la responsabilidad social, está encaminada desde la empresa hacia la sociedad en su conjunto, aunque no es claro en el marco de las acción o el impacto que se genera a través de está, ya que es ambiguo en algunos casos y variable el concepto, Carroll menciona al respecto que el editor de la revista “Fortune magazine”, en donde Bowen publicó el texto mencionado anteriormente, escribió que la Responsabilidad Social o “conciencia social”, de los gerentes significaba que los hombres de negocios eran responsables de las consecuencias de sus acciones en una esfera algo más amplia que el cubierto por sus declaraciones de pérdidas y ganancias” (p, 2070)

Desde entonces el término de responsabilidad social ha sido ampliamente debatido y definido de acuerdo a Barroso, 2008; Magno y Silva, 2007; Mercado y García, 2007; Perdiguero, 2003; Rostein, 2004, en Vives, (2013), “se observa constantemente la dificultad o imposibilidad de establecer una definición aceptada sobre este concepto y, por ende, determinar cuáles son los elementos que debe cumplir una empresa para ser socialmente responsable”, el autor resalta que a pesar de encontrarse diferentes y variadas definiciones sobre el concepto, no hay claridad sobre el mismo, y por ende, sobre sus prácticas” (p, 121)

Bajo este marco se encuentran muchas organizaciones que se nombran como responsables socialmente por cualquier tipo de proceso que generen hacia la sociedad, y es de esta forma que se mezclan conceptos y acciones como el emprendimiento social.

Emprendimiento y responsabilidad sociales

El emprendimiento como se comentaba inicialmente, no se refiere solamente a la creación de empresas de alta tecnología o la creación de dotcoms (que suelen crear poco empleo). Se refiere a la creación de empresas que pueden producir productos y servicios nuevos o tradicionales, pero que capturan nuevos mercados o son producidos más competitivamente. El emprendimiento puede ser de productos, mercados o procesos. (Vives, 2013).

Por su parte, los autores Nega y Schneider (2014) caracterizan el emprendimiento social como aquel que:

Fomenta la construcción de la comunidad entre diversos grupos de personas, que a su vez pueden facilitar el desarrollo. El emprendimiento social cultiva la resolución creativa de problemas de grupos comunitarios cuando prioriza las necesidades e ideas de la comunidad y prioriza el desarrollo de habilidades comunitarias (p. 9).

El emprendimiento social parte de una visión territorial y se concentra en esta, a diferencia de la responsabilidad social empresarial, la cual nace desde las organizaciones, que, aunque su principal función es financiera, generan lazos de preocupación con los stakeholders internos y externos para resolver diferentes problemas, esto ocurre pues la empresa no puede permanecer indiferente cuando se generan problemas que afectan sus actividades. “El poder ser social y ambientalmente responsable implica preocuparse no solo por los impactos que sus actividades tienen sobre la sociedad y el medio ambiente, sino además por el impacto que ese entorno tiene sobre sus actividades, en particular la situación del capital humano e intelectual del cual se nutre” (Vives, 2013).

La responsabilidad social Empresarial, parte desde la función de la misma organización y se centra en esta, no conlleva necesariamente a un emprendimiento social el cual Bornstein y Davis (2010) en (Vives, 2013), lo entienden como:

un proceso por el cual los ciudadanos construyen o transforman las instituciones para avanzar en soluciones a problemas sociales, como pobreza, enfermedad, analfabetismo, destrucción ambiental, abusos contra los derechos humanos y corrupción, para mejorar la vida de muchos.

La responsabilidad social Empresarial, parte desde la función de la misma organización y se centra en esta, no conlleva necesariamente a un emprendimiento social el cual Bornstein y Davis (2010) en (Vives, 2013), lo entienden como un proceso por el cual los ciudadanos construyen o transforman las instituciones para avanzar en soluciones a problemas sociales, como pobreza, enfermedad, analfabetismo, destrucción ambiental, abusos contra los derechos humanos y corrupción, para mejorar la vida de muchos.

Metodología

Diseño

El presente estudio se llevó a cabo bajo una metodología de tipo descriptivo, utilizando un análisis bibliométrico sobre los términos de emprendimiento social y responsabilidad social corporativa basado en las bases de datos científicas Scopus y Web of Science (WOS) teniendo como periodo de observación 2000 a mediados del 2020. Scopus registra información del periodo mencionado y WOS desde 2003.

En este sentido se realizó un análisis sobre la información obtenida considerando elementos como como autores, título de la publicación, tipo de documento, idioma, resumen y palabras claves o descriptores haciendo uso de la aplicación de las matemáticas y métodos estadísticos de acuerdo con la definición de bibliometría planteada por Solano et al., (2009).

Descripción del conjunto de datos

Para llevar a cabo el análisis de los estudios, se obtuvo un conjunto de datos obtenidos de las bases de datos Scopus y Web of Science (WOS), con 2.003 y 1.064 artículos respectivamente, los cuales se obtuvieron a partir de las siguientes ecuaciones de búsqueda (Tabla 2):

Base de datos	Ecuación de búsqueda
SCOPUS	“(TITLE-ABS-KEY ("social responsibility" OR "corporate social responsibility") OR TITLE-ABS-KEY ("social entrepreneurship" OR "corporate social entrepreneurship") AND NOT TITLE-ABS-KEY ("social innovation")) AND PUBYEAR > 2000 AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ECON") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "DECI"))”
WOS	TOPIC: ("social responsibility") OR TOPIC: ("corporate social responsibility") OR TOPIC: ("social entrepreneurship") OR TOPIC: ("corporate social entrepreneurship") NOT TOPIC: ("social innovation") Refined by: WEB OF SCIENCE CATEGORIES: (BUSINESS OR MANAGEMENT OR ECONOMICS OR SOCIAL ISSUES) Timespan: All years. Indexes: SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, ESCI.

Tabla 2: Ecuaciones de búsqueda bases de datos Scopus y Web of Science Fuente: elaboración propia con base en Scopus y WOS

Estas bases de datos muestran la información básica del conjunto de datos incluyendo la cantidad de documentos, fuentes, palabras clave más, palabras clave del autor, sello de tiempo, promedio de citas por documentos y los autores. Hay varios tipos de artículos en el campo (conferencias de papel, artículos de revistas, libros capítulos. Simulación social y basada en agentes fueron los términos incluidos en la consulta de búsqueda (Tabla 3).

	SCOPUS	WOS
Ítem	Cantidad	Cantidad
Documentos	2.003	1.064
Recursos (Journals, Books, etc)	827	274
Palabras clave Plus (ID)	1.458	1.404

	SCOPUS	WOS
Palabras clave de autores (DE)	3.706	2.362
Periodo	2001 - 2020	2003 - 2020
Promedio de citas por documento	15,55	22,03
Autores	3.539	2.063

Tabla 3: muestra información básica del conjunto de datos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de datos

La información de los estudios recopilados se analizó con la herramienta Biblioshiny. Esta herramienta es una interfaz para el paquete R bibliometrix (Aria y Cuccurullo, 2017). El archivo del conjunto de datos se subió a la Biblioshiny que extrae toda la información bibliométrica del conjunto de datos y proporciona información relacionada con el análisis descriptivo, la estructura conceptual, la estructura intelectual y la estructura social.

Así mismo, como una forma de complementar el análisis del conjunto de datos, se utilizó el programa libre Vosviewer.

Resultados

Producción de artículos a través de los años

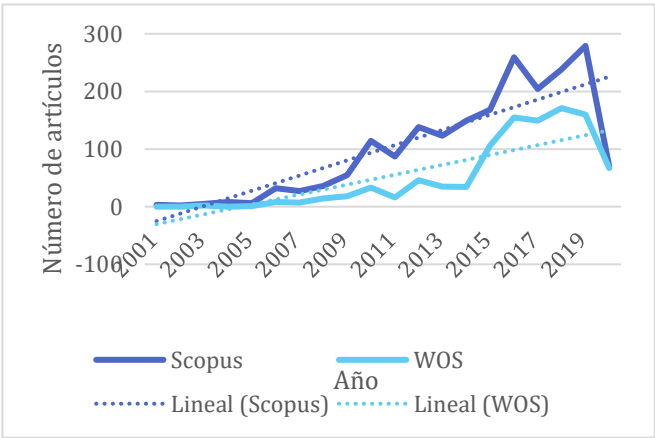


Figura 1. Producción de artículos a través de los años. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus y WOS

De acuerdo con la ecuación de búsqueda usada por los autores y como se muestra en la Figura 1, existe una tendencia en aumento de producción de artículos, para las bases de datos en Scopus y WOS, cabe aclarar que para el año 2019 y 2020 se muestra un descenso en la curva, lo cual se puede atribuir a que la presente investigación toma solo los textos publicados hasta mediados del 2020.

Documentos más citados

Documentos más citados scopus R

Título	Autores	Año	Título de la fuente	Total citación	TC por año
Social and commercial entrepreneurship: Same different or both?	Austin J. Stevenson H. Wei-Skillern J.	2006	Entrepreneurship: Theory and Practice	1348	
Social entrepreneurship research: A source of explanation prediction and delight	Mair J. Marti I.	2006	Journal of World Business	1311	
A typology of social entrepreneurs: Motives search processes and ethical challenges	Zahra S.A. Gedajlovic E. Neubaum D.O. Shulman J.M.	2009	Journal of Business Venturing	897	
Social entrepreneurship: A critical review of the concept	Peredo A.M. McLean M.	2006	Journal of World Business	653	
Social entrepreneurship: Why we don't need a new theory and how we move forward from here	Dacin P. Dacin M. Matear M.	2010	Academy of Management Perspectives	582	
The economics of entrepreneurship	Parker S.C.	2009	The Economics of Entrepreneurship	558	
The Marketization of the Nonprofit Sector: Civil Society at Risk?	Eikenberry A.M. Kluver J.D.	2004	Public Administration Review	550	
Entrepreneurship in and around institutional voids: A case study from Bangladesh	Mair J. Marti I.	2009	Journal of Business Venturing	530	
Investigating social entrepreneurship: A multidimensional model	Weerawardena J. Sullivan Mort G.	2006	Journal of World Business	491	

Social entrepreneurship: Creating new business models to serve the poor	Seelos C. Mair J.	2005	Business Horizons	444
---	-------------------	------	-------------------	-----

Tabla 4: Documentos más citados Scopus Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus.

Artículos más citados WOS R

Título	Autores	Año	Título de la fuente	Total citación	TC por año
Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction, and delight	Mair, J; Marti, I	2006	Journal of world business	1205	80,3333
Social and commercial entrepreneurship: Same, different, or both?	Austin, J; Stevenson, H; Wei-Skillern, J	2006	Entrepreneurship theory and practice	1193	79,5333
A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges	Zahra, Shaker A.; Gedajlovic, Eric; Neubaum, Donald O.; Shulman, Joel M.	2009	Journal of business venturing	802	66,8333
Social entrepreneurship: A critical review of the concept	Peredo, AM; McLean, M	2006	Journal of world business	633	42,2
Social Entrepreneurship: Why We Don't Need a New Theory and How We Move Forward From Here	Dacin, Peter A.; Dacin, M. Tina; Matear, Margaret	2010	Academy of management perspectives	532	48,3636
Research in social entrepreneurship: past contributions and future opportunities	Short, Jeremy C.; Moss, Todd W.; Lumpkin, G. T.	2009	Strategic entrepreneurship journal	481	40,0833
Entrepreneurship in and around institutional voids: A case study from Bangladesh	Mair, Johanna; Marti, Ignasi	2009	Journal of business venturing	458	38,1667
Investigating social entrepreneurship: A multidimensional model	Weerawardena, J; Mort, GS	2006	Journal of world business	456	30,4
Social Entrepreneurship: A	Dacin, M. Tina; Dacin, Peter A.; Tracey, Paul	2011	Organization science	401	40,1

Título	Autores	Año	Título de la fuente	Total citación	TC por año
Critique and Future Directions					
A Positive Theory of Social Entrepreneurship	Santos, Filipe M.	2012	Journal of business ethics	363	40,3333

Tabla 5: Documentos más citados WOS Fuente: Elaboración propia a partir de datos de WOS

El artículo propuesto por Peredo y McLean (2006) que ocupa el cuarto lugar en los artículos más citados de Scopus y el tercer lugar en WOS, presenta una explicación amplia del concepto de *Emprendimiento Social*, puesto que es necesaria su diferenciación ya que este puede requerir normas de evaluación muy diferentes en comparación con las formas estándar de emprendimiento, así como, si hay motivos para creer que la iniciativa empresarial social es un instrumento prometedor para atender a las necesidades sociales, puede exigir un mayor apoyo en forma de legislación y otros tipos de política social. Y esa descripción conlleva a los autores en mención a concluir que este tipo de emprendimiento se ejerce cuando una o varias personas (1) tienen como objetivo exclusivo o de alguna manera prominente crear algún tipo de valor social, y persiguen ese objetivo mediante alguna combinación de (2) reconocer y aprovechar las oportunidades para crear ese valor, (3) empleando la innovación, (4) tolerando el riesgo y (5) negándose a aceptar las limitaciones de los recursos disponibles.

Análisis de citaciones

Año	N		Media de TC por art		Media TC por año		Años citados	
	Scopus	WOS	Scopus	WOS	Scopus	WOS	Scopus	WOS
2001	3		39		2		19	
2002	2		139		8		18	
2003	5	2	23	50,5	1	2,97	17	17
2004	8	0	71	0	4	0	16	0
2005	6	1	129	183	9	12,2	15	15
2006	32	8	163	505,63	12	36,12	14	14
2007	27	7	32	39,86	2	3,07	13	13
2008	36	14	26	48,43	2	4,04	12	12
2009	55	18	56	129,39	5	11,76	11	11
2010	114	33	39	87,64	4	8,76	10	10
2011	87	16	19	93,5	2	10,39	9	9
2012	138	46	23	54,17	3	6,77	8	8

Año	N		Media de TC por art		Media TC por año		Años citados	
	Scopus	WOS	Scopus	WOS	Scopus	WOS	Scopus	WOS
2013	123	35	20	51,94	3	7,42	7	7
2014	149	34	11	29,59	2	4,93	6	6
2015	168	106	8	15,54	2	3,11	5	5
2016	259	155	8	12,87	2	3,22	4	4
2017	204	149	6	8,47	2	2,82	3	3
2018	238	171	3	4,9	2	2,45	2	2
2019	279	160	1	2,07	1	2,07	1	1
2020	70	67	0	0,43			0	0

Tabla 6: Citaciones por artículo y por año en Scopus y WOS Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus y WOS

De acuerdo con la información de la tabla 6, obtenida en Scopus y WOS, en el periodo de estudio se han publicado 2003 y 1022 artículos respectivamente. En este periodo la media de citaciones por artículo es de 40,8 en Scopus y 73,21 en WOS. Para el año 2006 se registró el mayor promedio de citaciones por artículo en las dos bases de datos con 163 en Scopus y 505,63 en WOS. A partir del año 2011, con un incremento de artículos publicados, el promedio las citaciones por artículos disminuyó a 9,9 citaciones en Scopus y a 27,348 en WOS.

Autores con mayor impacto

Autor	Índice H	Índice G	Índice M	TC	NP	Inicio PA
Mair J	10	14	0,625	2818	14	2005
Bacq S	7	14	0,7	413	14	2011
Nicholls A	7	10	0,583	822	10	2009
Mcmullen JS	7	9	0,7	724	9	2011
Ratten V	7	9	0,636	171	9	2010
Williams CC	6	8	0,429	137	8	2007
Beckmann M	6	7	0,545	136	7	2010
Meyskens M	6	7	0,545	236	7	2010
Smith Br	6	7	0,545	254	7	2010
Hockerts K	5	9	0,333	248	9	2006
Lumpkin GT	5	7	0,455	180	7	2010

Autor	Índice H	Índice G	Índice M	TC	NP	Inicio PA
Renko M	5	7	0,625	228	7	2013
Mehta K	3	4	0,3	22	7	2011
Muralidharan E	3	7	0,6	53	7	2016
Pathak S	3	7	0,6	53	7	2016
Peterson T	2	2	0,667	7	8	2018
Schenker K	2	2	0,667	7	8	2018
Na NA	1	2	0,1	6	18	2011
Singh A	1	2	0,167	5	8	2015
Bjrsholm D	1	1	0,333	3	7	2018

Tabla 7: Impacto de los autores en Scopus a través de R Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus.

En las dos bases de datos el autor más relevante y citado a través del tiempo es Mair quien es pionero en el estudio del emprendimiento social con 2818 citaciones desde 2005 a 2020 en Scopus y con 1952 en WOS, resaltando su artículo más citado “Social entrepreneurship research: A source of explanation prediction and delight”, publicado en 2006.

Autor	Índice H	Índice G	Índice M	TC	NP	Inicio PA
Mcmullen JS	8	9	0,8	364	9	2011
Bacq S	7	11	0,7	356	11	2011
Meyskens M	7	7	0,636	338	7	2010
Mair J	6	7	0,4	1952	7	2006
Shaw E	5	6	0,625	168	6	2013
Tasavori M	5	6	0,714	56	6	2014
Tracey P	5	6	0,455	1127	6	2010
Dey P	5	5	1	76	5	2016
Andersson FO	4	7	0,364	64	7	2010
Hockerts K	4	7	0,667	114	7	2015
Moss TW	4	6	0,333	711	6	2009
Chandra Y	4	5	0,8	38	5	2016
Corner PD	4	5		257	5	2010
Puumalainen K	3	7		49	7	2015
Halberstadt J	3	5	0,6	33	6	2016
Janssen F	3	6	0,3	252	6	2011
Kickul JR	3	6	0,375	39	6	2013

Bernardino S	3	4	0,6	21	5	2016
De Bruin A	3	5	0,375	88	5	2013
Baturina D	1	1	0,125	3	6	2013

Tabla 8: Impacto de los autores en WOS a través de R Fuente: Elaboración propia a partir de datos de WOS

En las dos bases de datos el autor más relevante y citado a través del tiempo es Mair quien es pionero en el estudio del emprendimiento social con 2818 citaciones desde 2005 a 2020 en Scopus y con 1952 en WOS, resaltando su artículo más citado “Social entrepreneurship research: A source of explanation prediction and delight”, publicado en 2006.

Los siguientes tres autores más relevantes y citados en Scopus a través del tiempo son, de Nicholls con 822 citaciones desde el año 2009, McMullen con 724 desde 2011, y Bacq que ocupa el 4 lugar con 413 citaciones, de quien se resalta el incio de sus publicaciones en 2011 al igual que McMullen, pero con una producción mayor que iguala a la de Mair (14) en un periodo de tiempo menor.

En la base de datos WOS, los siguiente 3 autores más citados en el tiempo, son Tracey con 1127 citaciones, Moss con 711 y McMullen con 364.

Relaciones entre conceptos

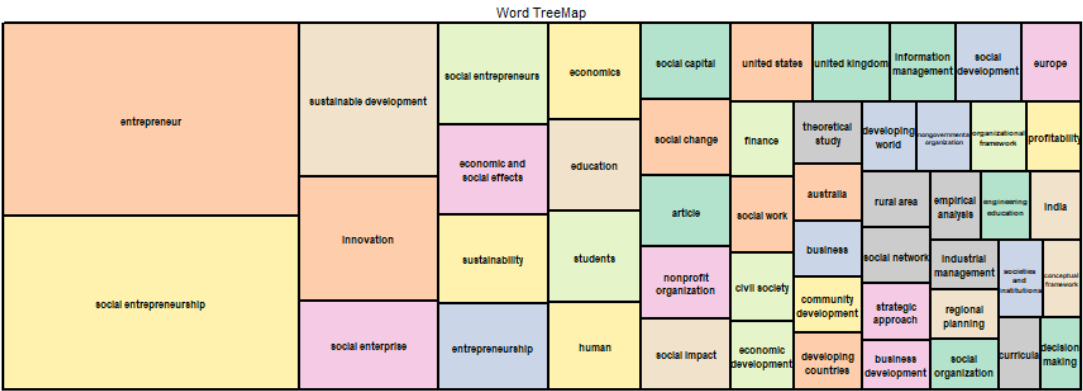
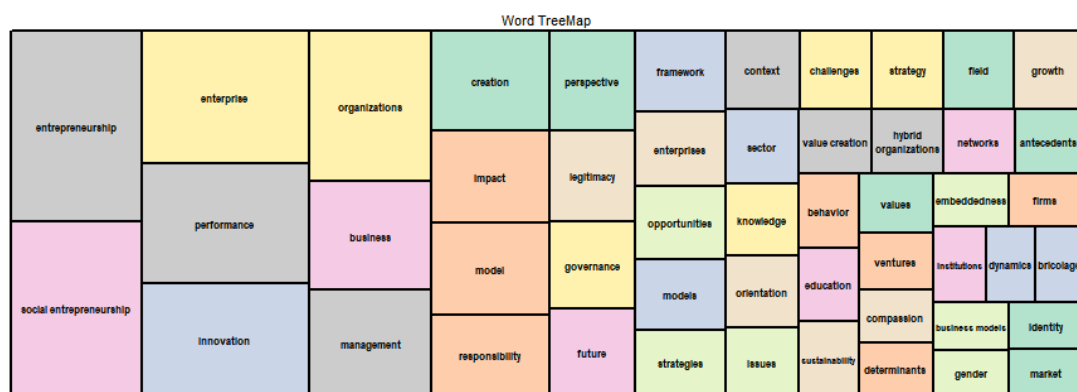


Figura 2. Árbol de conceptos en Scopus a través de R. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus.

En referencia al árbol de conceptos encontrados alrededor de Emprendimiento Social y Responsabilidad Social, las bases de datos de Scopus (ver ilustración 3) y de Web of Sciences

(ver ilustración 4), se determina que ambas bases de datos tienen en común “entrepreneur” y “social entrepreneur” en cuanto a jerarquía se refiere como las palabras de mayor participación. No obstante, cabe resaltar que para el caso de Scopus, su participación en el treemap es más significativa en comparación con la que entrega WOS, esta última, aun cuando son las palabras más representativas, no lo son en su participación, siendo más homogéneo junto con palabras como “enterprise” “performance” e “innovation”. De lo anterior se desprende la diferencia entre los análisis de las dos bases de datos, ya que luego de las dos palabras en común, WOS tiene en su orden “empresa”, “rendimiento” e “innovación”, palabras que distan de las encontradas en Scopus las cuales son “desarrollo sostenible”, “innovación” y “empresa social”. Así, los árboles de conceptos permiten evidenciar que las referencias de Scopus se inclinan hacia conceptos económicos y administrativos, mientras que WOS se decanta por conceptos socio empresariales.



En la Figura 4, se puede observar que los principales países que han producido documentos relacionados con el tópico abordado en este estudio son Estados Unidos, Reino Unido, España tanto para Scopus como WOS, y en el cuarto y quinto lugar, varía al encontrar a Alemania y Australia con 275 y 221 artículos respectivamente para WOS e India y Australia con 147 y 142 documentos respectivamente para la base de datos Scopus.

Hay una concentración de la producción en Norteamérica (Canadá y Estados Unidos) que, junto con 13 países de Europa, representan el 80% del total de la producción tanto en Scopus como en WOS. La producción de Europa se concentra en tres países con un 24%, estos son Reino Unido, España y Alemania.

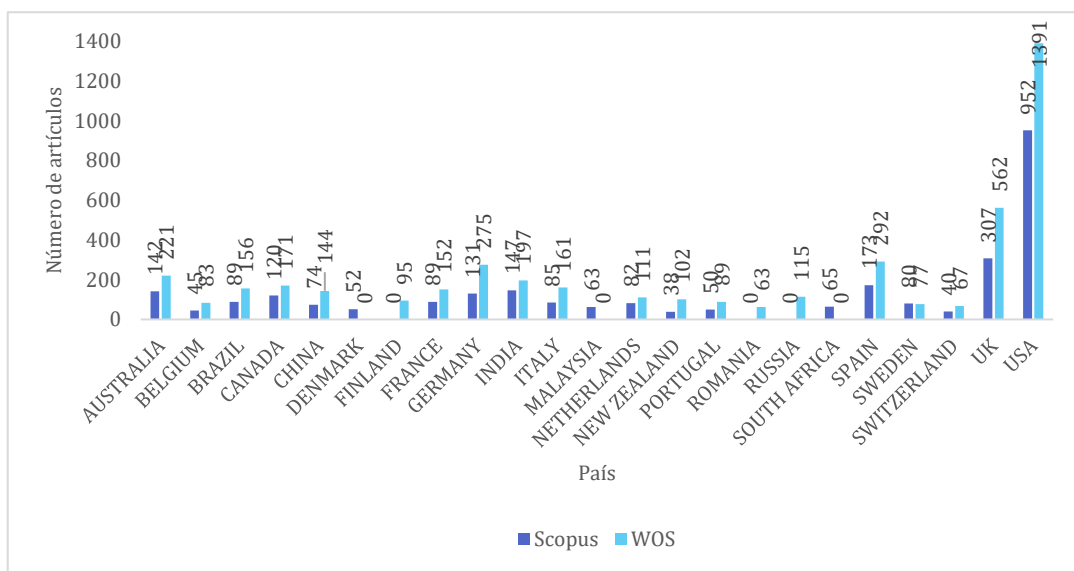


Figura 4. Países con mayor producción. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus y WOS.

Relaciones entre Organizaciones para WOS de acuerdo a VOSviewer

La figura 5, muestra el análisis realizado a través de Vosviewer sobre las organizaciones que muestran una mayor producción sobre el tema de análisis de la presente investigación. Se usó una repulsión de 5 y una atracción de 5, con un límite mínimo de 20 citas por cada organización. De esta forma la universidad de negocios de Copenhagen y la Universidad de Indiana presentan un mayor número de producción. Aunque se destaca en el tema de integración un bajo nivel. Teniendo entre 1 a 3 relaciones como máximo.

De acuerdo con la figura 6, que relaciona la interacción de las organizaciones en las publicaciones y citas para Scopus y de acuerdo con Vosviewer, se puede apreciar que el nivel es aún más bajo que en WOS, esto llevo a cambiar el índice de publicaciones y contarlos a partir de cinco publicaciones registradas por cada una de las organizaciones.

Conclusiones

Los resultados parciales de la investigación permiten concluir que, desde la cooperación y establecimiento de redes de trabajo sobre el tema de emprendimiento, los clústeres arrojados

a partir de los análisis bibliométricos permiten observar poca relación entre autores e instituciones y organizaciones.

Aun cuando el tema de emprendimiento social lleva implícitos conceptos de asociatividad, esta no se da entre investigadores, universidades y organizaciones por tanto se resalta que es importante generar lazos con los autores y organizaciones para aumentar los indicadores de cohesión.

En cuanto a la producción de investigación, es destacable el aumento y crecimiento significativo de documentos sobre emprendimiento social, cabe rescatar que aun cuando este fenómeno permite evidenciar una mayor participación académica e investigativa en las escuelas administrativas y de negocios.

Los resultados muestran también una clara inclinación en cuanto a producción en dos países en concreto, Estados Unidos y Inglaterra, siendo los países que reúnen más del 70% de la producción total de conocimiento sobre emprendimiento social, aun así y en concordancia con la cooperación, interna, se establecen clúster cerrados con universidades específicas sin relación entre ellas, siendo este un referente geográfico para entender la poca producción registrada en América Latina y Asia.

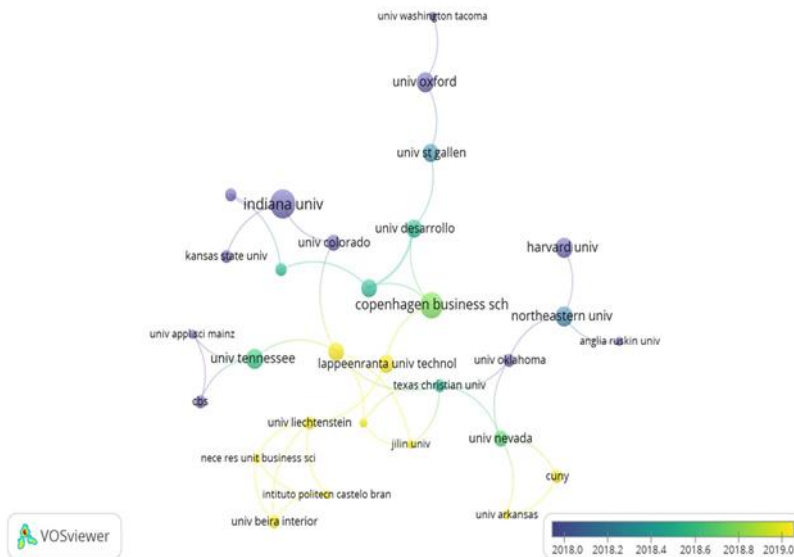


Figura 5. Integraciones entre organizaciones para WOS según Vosviewer. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de WOS



Figura 6. Integraciones entre organizaciones para Scopus según Vosviewer. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Scopus.

Referencias

- Aria, M., y Cuccurullo, C. (2017). Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of informetrics*, 11(4), 959-975.
- Bornstein, D. y Davis, S. (2010). *Social Entrepreneurship: What Everyone Needs to Know. What Everyone Needs To Know*. South Asia Edition.
- Campos Climent, V. (2010). El emprendedor social como mecanismo de inserción sociolaboral a través de la creación de empresas de la economía social. *Emprendimiento, Economía Social y Empleo*, 11-32.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.
- Casson, M. C. (1982). *The Entrepreneur: An Economic Theory*. Edward Elgar.
- Fernández - Guerrero, R., Revuelto Taboada L. y Simón Moya, V (2018). Supervivencia de empresas sociales de nueva creación. Un enfoque basado en el análisis cualitativo comparativo fsQCA, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 92, 183-221.
- Guzmán Vásquez, A., y Trujillo Dávila, M. A. (2008). Emprendimiento social - Revisión de literatura. *Estudios Gerenciales*, 105-125.
- Nega, B., y Schneider, G. (2014). Social Entrepreneurship, Microfinance, and Economic Development in Africa. *Journal of Economic Issues*, 48(2), 367-376. <https://doi.org/10.2753/jei0021-3624480210>
- Peredo, A. M., y McLean, M. (2006). Social entrepreneurship: A critical review of the concept. *Journal of world business*, 41(1), 56-65.
- Razeg, F. C. (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 119-130. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(10\)70137-6](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(10)70137-6)
- Sanchis Palacio, J. R. (2010). *Emprendimiento, Economía Social y Empleo*. Emprendimiento, Economía Social y Empleo.
- Sanchis Palacio, J., y Melián Navarro, A. (2013). *Emprendedurismo social y nueva economía social como mecanismos para la inserción sociolaboral*.
- Simón Moya, V., Sastre Sánchez, O., y Revuelto Taboada, L. (2015). El emprendedor social: análisis de la alerta social. *Suma de Negocios*, 155-165
- Solano López, E, Castellanos Quintero, S, López Rodríguez del Rey, M, y Hernández Fernández, J. (2009). La bibliometría: una herramienta eficaz para evaluar la actividad científica postgraduada. *MediSur*, 7(4), 59-62. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2009000400011&lng=es&tlng=es.
- Vives, A. (2013). Empleo y emprendimiento como responsabilidad social de las empresas. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 7(3), 16-33. <https://doi.org/10.3232/GCG.2013.V7.N3.01>

Reincorporados para el desarrollo de las nuevas economías a través del emprendimiento.

Martha Lida Solarte Solarte^{1*} y Claudia Magali Solarte Solarte²

¹Corporación Universitaria Minuto de Dios

²Universidad CESMAG

*msolarteso@uniminuto.edu.co

Resumen

El objetivo fue analizar el emprendimiento productivo como facilitador del proceso de reincorporación en el post-acuerdo frontera Colombo- ecuatoriana. Como metodología se acogió el enfoque cuantitativo, método empírico analítico y tipo de investigación descriptiva. El instrumento de recolección de información fue la encuesta; con una muestra de 128 reincorporados, ubicados en el corregimiento de Tallambí, Departamento de Nariño, frontera Colombo-ecuatoriana. Algunos resultados están relacionados con la caracterización de las personas reincorporadas, ubicadas en el Municipio de Tallambí (Colombia). La mayoría de reincorporados son jóvenes entre 26 y 30 años, en edad productiva, dispuestos a formarse y a asumir propuestas de emprendimiento para mejorar su calidad de vida, con acompañamiento de los dos gobiernos, las instituciones y la comunidad internacional. Este estudio puede ser de gran utilidad para las ciencias económicas y administrativas, como administración y economía y para las ciencias humanas como derecho. El artículo es importante debido a la urgencia de proponer alternativas de desarrollo para la reincorporación a la vida civil de las personas que pertenecieron al grupo insurgente Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), con ocasión de la firma de los Acuerdos de paz en 2016; también para las víctimas y territorios de mayor incidencia del conflicto en la frontera Colombo-ecuatoriana, y en otros países que tienen este tipo de conflictos.

Palabras claves: Emprendimiento productivo, estrategia de reincorporación, acuerdos de paz, frontera Colombo-ecuatoriana, postconflicto, reincorporados

Introducción

En el Departamento de Nariño (Colombia), gran parte de los municipios que lo integran, se han visto afectados por el conflicto armado, que igual se presenta en todo el país. Para dar solución en parte a este problema, el Gobierno Nacional, luego de un periodo de cuatro años de conversaciones con el grupo insurgente Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), en el año 2016 firman los Acuerdos de paz. Este hecho abre un periodo de

postacuerdo en el que se deben implementar todos los puntos acordados. Entre estos se convino crear unos espacios territoriales de capacitación y reincorporación (ETCR) para concentrar a los excombatientes.

Además, psicológicamente se debe reconocer que hay pérdidas irreparables, que van desde la aceptación de los contenidos de los acuerdos de paz entre el gobierno y las FARC, hasta las consecuencias más crudas de la violencia vivida durante estos más de cincuenta años, y los corolarios de ello para las víctimas (Gutiérrez, 2017).

De la relación que se establecen entre los agentes interventores y las víctimas que atienden, dependerá en gran parte el proceso de inserción e integración social de las personas que han padecido la exclusión y el desplazamiento forzado como efecto del conflicto armado (Castro y Olano, 2017), para dar un paso adelante y entrar a la lista de países con mayor competitividad, el Estado colombiano deberá orquestar una solución a los problemas de conflicto, que para este caso en específico será un proceso de pacificación entre las partes enfrentadas con violencia (Sánchez, 2016).

La región del Rio Guáitara, línea que marca la frontera de Colombia con Ecuador, se ve inmersa en esta situación de conflicto por cuanto existen diversas problemáticas como altos niveles de desempleo, empleo informal, una economía de subsistencia, falta de vías de comunicación y, en general, una infraestructura inadecuada con escasa innovación, baja asociatividad y escasa formación para el trabajo.

Con las anteriores condiciones se encuentra una persona en proceso de reincorporación, ese es el ambiente socioeconómico que lo recibe una vez abandona el grupo armado ilegal; un contexto en el que se enfrenta a múltiples adversidades, desigualdad social e inmediateismo económico con oferta permanente de la ilegalidad proveniente del narcotráfico y de bandas armadas ilegales emergentes.

El lugar donde se desarrolla la investigación es en el Municipio de Cumbal, corregimiento de Tallambí, ubicado al sur del Departamento de Nariño, en la línea fronteriza Colombo-ecuatoriana. Según el Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019 (2016), éste se caracteriza por estar conformado por un 93% de población indígena perteneciente a la etnia de los Pastos; el 7% restante es comunidad mestiza. Según el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2018), tiene una población total de 32.672 habitantes, compuesta por el 49% de género masculino y el 51% femenino. Se encuentra conformado por 11.881 viviendas de las cuales 2.427 están ubicadas en la cabecera, 1.259 en el centro poblado y 8.195 rural disperso. La economía está basada en la agricultura, que se comercializa con el Ecuador.

Por lo anterior, es indispensable contar con mecanismos de participación que colaboren en la restitución social, económica y política, y que permitan la inserción en el orden establecido de organizaciones al margen de la ley, para que se conviertan en actores productivos en las

regiones (Martínez y Duarte, 2016). De esta manera, el objetivo de la investigación consiste en analizar el emprendimiento productivo como facilitador para el proceso de reincorporación en el postconflicto en Colombia.

Marco Teórico

Como antecedentes del estudio se tienen las siguientes investigaciones:

Emprendimiento productivo como facilitador para la reincorporación en el postconflicto en Colombia: un análisis desde la experiencia de otros países. Se muestra la importancia del emprendimiento productivo para la reinserción, teniendo en cuenta su caracterización y habilidades, en proyectos generadores de ingresos (Pérez, 2016).

En el estudio: Emprendimiento, instituciones y construcción de paz. Se expresa que es necesario mejorar las capacidades para la ejecución de emprendimientos sostenibles que propendan hacia la construcción de paz y de desarrollo local y regional (Cortés, 2015).

Otra investigación es la titulada: Tensión entre la paz y la justicia en el escenario del posconflicto colombiano para lograr la autorrealización personal. Para cubrir las necesidades básicas, el Estado debe ejecutar políticas socioeconómicas que promueva el emprendimiento (Echeverría et al., 2015).

Así mismo, la investigación: Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. Donde se expresa la pertinencia de que los propietarios de las empresas se comprometan con la sociedad en el marco del conflicto, es así como se expresa que las oportunidades a las personas que han sufrido las consecuencias del conflicto armado, es un deber ser que impacta a sus negocios (García et al., 2018).

Otro estudio es: la reintegración social en el Posconflicto, una mirada desde Bucaramanga, Santander: Convivencia y nivel de preparación. Se afirma que los roles que deben tomar los empresarios van en asumir compromisos de construcción de paz a través de Políticas de Responsabilidad Social que benefician a su empresa y aporten a la reintegración mediante el apoyo de proyectos productivos y sostenibles que garanticen el éxito del proceso, en inclusión y oportunidades (Forero et al., 2018).

A nivel internacional, la investigación: Emprendimiento transnacional en una sociedad posconflicto: perspectivas de Sri Lanka. Donde se intenta capturar el potencial emocionante que ofrecen las sociedades postconflicto como Sri Lanka que se esfuerzan por salir de las sombras de la guerra hacia una nueva era de progreso (De Silva, 2019).

Así mismo la investigación titulada: Negocios como inusuales. Una explicación del aumento de la actividad económica privada en áreas de alto conflicto en Afganistán. Afirma que el emprendimiento es la actividad económica privada resistente, genera autoempleo, si se financia, puede convertirse en un fuerte apalancamiento para el desarrollo económico tan pronto como el conflicto se reduzca en un área específica, a pesar de que continúe en otras áreas del país (Ciarli et al., 2015)

Como la investigación se realizó en el corregimiento de Tallambi que es una zona rural es necesario analizar el emprendimiento de tipo rural. De acuerdo con Pedrozo (2016) el emprendimiento rural o agrícola consiste en: “Grupos o individuos que llevan a cabo actividades agropecuarias de manera organizada mediante la conformación de una institución empresarial” (p. 43).

En este sentido, como expresan Jaramillo et al., (2018) el emprendedor rural es un pequeño productor que conoce sus recursos naturales, humanos y materiales, y posee conocimiento de su uso actual y potencial para la producción de alimentos, y toma en cuenta las condiciones del mercado.

En las tres últimas décadas se ha evidenciado claramente que el crecimiento de las pequeñas, medianas y grandes empresas se ha interferido, porque pese a que existe una normatividad en Colombia desde el 2006, con la Ley 1014 que promueve el emprendimiento, como factor de crecimiento social y económico en el país, no se ha logrado incorporar la cultura que lo arraigue, como una estrategia para la reducción de la pobreza, la búsqueda de solución de conflictos y la capacidad para decidir frente a las condiciones que el entorno impone a partir de la forma cómo cambian los mercados y se transforman los intereses de consumo. Por ello, la investigación y formación en el ámbito empresarial, busca consolidarse a partir de la apropiación de la cultura emprendedora por parte de las comunidades en general y de manera específica a las rurales (Tovar et al., 2017).

En el mismo sentido, se resalta la importancia del entorno rural cuando afirma que: Cada joven del sector rural está determinado por las relaciones que establece con su entorno y viceversa, constituyéndose en actores estratégicos del desarrollo, con capacidades, conocimientos y valores propios que los hacen aún más competentes que los adultos rurales en algunos campos (Suarez et al., 2018, p. 25).

Un territorio donde se dan una serie de dinámicas y características concretas que se relacionan con la existencia de una escasa distribución de la población en un ámbito donde los espacios no construidos son la nota predominante. Asimismo, se caracteriza por la utilización de los suelos para la agricultura, la ganadería y la ocupación forestal (Citado en Cortés, 2019, p.2)

Por otra parte, según (Cárdenas y Vallejo, 2016) el desarrollo rural no solo tiene que ver con las actividades agrícolas y pecuarias, sino con las acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población rural, a esto se la ha denominado la nueva ruralidad; también

es importante tener en cuenta: un desarrollo rural con enfoque territorial, en el que se privilegie la dotación de bienes públicos, y capacitar a los municipios acerca del funcionamiento del Plan de Ordenamiento Territorial Rural, además se debe considerar las inversiones asociadas al desarrollo rural para que la inversión pública tenga considerable impacto en la calidad de vida de la población rural.

La revisión realizada por (Pawlak et al., 2018 y López et al., 2019) permitió identificar que a nivel mundial los elementos comunes de las zonas rurales en países como China, la Unión Europea, Polonia y Rusia son: migración del campo a la ciudad de los hombres, declive de la comunidad rural, mujeres obligadas a trabajar en el campo con bajos salarios, presentándose como alternativa de desarrollo rural el emprendimiento rural.

Para tener una visión global del concepto de emprendimiento rural se realiza un acercamiento a algunos países de preponderancia mundial. En primer lugar, se analizará lo que se ha hecho en países desarrollados como China. La agricultura y el medio ambiente se constituyen en fuentes de capital empresarial; sin embargo, las zonas rurales chinas se enfrentan a grandes problemas como el que ocurre en Colombia como son la migración a gran escala de la población rural y el declive de las comunidades rurales.

Aunque cabe destacar, la estrategia de revitalización rural que ha emprendido el gobierno central chino desde el año 2018 (Zhu et al., 2019).

En este orden de ideas, de acuerdo a López et al., (2019) la Unión Europea ha promovido estrategias que apoyan el espíritu empresarial rural como las políticas regionales, de cohesión o agrícolas, en consonancia con los objetivos establecidos en la Estrategia Europa 2020. Entre las iniciativas que buscan el apoyo a los jóvenes empresarios rurales y urbanos están la creación de empresas, como parte de las medidas de los programas nacionales o regionales de desarrollo rural financiados con fondos del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER).

En estas circunstancias Atienza et al., (2016) plantea que para que los emprendimientos rurales tengan éxito, los emprendedores deben tener en cuenta las condiciones económicas (dimensión económica) que tiene cada región, al igual que las características de costumbres y cultura que tiene cada lugar (dimensión sociocultural). Aunado a esto deben existir políticas claras no solo orientadas a incrementar las tasas de creación de empresas sino a conocer las regiones que tienen un desarrollo precario para proceder a su desarrollo (dimensión institucional).

En este sentido, Mora y Constanzo (2018) afirman que deben considerarse otros elementos del emprendimiento rural como individuo, entorno y formas de actuar, que interactúan y se influyen mutuamente. De igual forma, el emprendimiento rural “es importante para el desarrollo de los territorios, ya que la prosperidad económica y social depende en parte de la

dinámica emprendedora y de esta forma, mejorar la calidad de vida de los habitantes” (García y Díaz, 2018, p.115).

En este orden de ideas se hace necesario de acuerdo a Higgins et al., (2018) que el empresario agrícola sea innovador porque es una cualidad fundamental especialmente cuando el negocio enfrenta una fuerte competencia y opera en un entorno que cambia rápidamente.

Otra estrategia de desarrollo rural son los emprendimientos asociativos los cuales de acuerdo a Carmagnani (2008) concuerdan con el emprendimiento rural en los procesos de producción de las unidades familiares rurales; aspectos que, a su vez, están orientados hacia la reproducción de sus condiciones de vida y trabajo (Citado en Mora y Constanzo, 2018)

Los anteriores conceptos permiten reconocer según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2015) la importancia que el emprendimiento rural ha tenido en Colombia y el papel clave que este desempeña en aprovechar la innovación y mantener y desarrollar las comunidades, proporcionar oportunidades de empleo y moderar la relación entre la agricultura, el uso de la tierra, la comunidad y el desarrollo económico (Newbery et al., 2017).

Por lo tanto, tener una microempresa es un buen instrumento cuando se trata de promover el desarrollo rural; dotar a los campesinos de un micronegocio o incentivarlos a crear es una estrategia que cae dentro de la nueva ruralidad porque no pasan todo el día en el campo sembrando y cosechando (Remilien et al., 2018).

Metodología

La investigación se enmarcó en el paradigma positivista ya que se considera una realidad objetiva, la cual, según Quijano, A. (2009) se puede conocer a través de la observación, la experimentación y la razón para luego formular, a través del método inductivo, leyes generales que permiten relacionar las causas con sus efectos y explicar los fenómenos observados verificándose luego de manera empírica dichas leyes.

Se acogió el enfoque de investigación cuantitativo, por cuanto la pretensión del estudio fue, con base en el diagnóstico obtenido, proponer alternativas de solución a la población de jóvenes y adultos reincorporados de la zona fronteriza del Guáitara, requiriéndose un marco de referencia dado por unidades de análisis cuantificables y medibles aplicando recursos de análisis estadísticos.

El tipo de investigación aplicado fue el descriptivo, debido a que a través de éste se detallan propiedades, características y perfiles de personas, objetos, procesos o fenómenos que se someten a análisis para recolectar, medir y evaluar datos sobre diversos conceptos, llamados

variables de investigación. Para la investigación se recogió información sobre las necesidades de los grupos de reincorporados con el fin de proponer alternativas de solución en el marco del emprendimiento y del postacuerdo.

La recopilación de la información se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas a los grupos de reincorporados, entrevistas a los entes gubernamentales. También se elaboró la pintura de un mural con la colaboración de la comunidad de Tallambí, la cual es una técnica de artefigurativo pintada o aplicada directamente sobre un muro o pared bien sea piedra o algún tipo de construcción con el objetivo de resaltar la cultura, flora y fauna, con colores llamativos que hace alusión a la riqueza de la región.

El objeto de estudio fueron los reincorporados que habitan en la frontera Colombo Ecuatoriana corregimiento de Tallambí (128) a quienes se les aplicó una encuesta diagnóstica y se les brindó capacitaciones en emprendimiento. También se aplicó una entrevista a los funcionarios de las siguientes entidades: gobernación de Nariño, alcaldía de Ipiales, oficina para la reincorporación de desmovilizados y SENA.

En lo referente al procedimiento, según información obtenida en visita realizada directamente en el corregimiento de Tallambí, se obtuvo la información de que vivían 128 reincorporados, por lo tanto, ellos fueron la población y la muestra de esta investigación

Se elaboró dos cuestionarios para la recolección de información, el primero, constituido por 36 preguntas contenidas en cinco apartes, los cuales dieron información sobre aspectos demográficos, socioeconómicos, sobre la empresa, emprendimiento y gestión de recursos. El segundo consistió en una entrevista direccionada hacia los funcionarios de los entes gubernamentales, para lograr opiniones que permitieran analizar las políticas y el direccionamiento de dichas instituciones hacia la población objeto de estudio.

Para la revisión documental se usaron fichas de trabajo, para registrar datos y bibliografía de acuerdo con las normas tipográficas y editoriales vigentes. Para la parte cuantitativa, se utilizó el programa Excel para organizar y sistematizar los resultados, analizando los mayores y menores porcentajes obtenidos por cada pregunta, e igualmente para la relación entre variables e indicadores. El investigador Rodrigo Varela fundamentado en la teoría de Albert Shapero, referente al emprendimiento, asume el evento empresarial como variable dependiente y como independientes toma al individuo o grupo empresarial y factores situacionales, políticos, culturales, sociales, psicológicos y económicos que inciden en el proceso de formación de negocios y nacimiento de nuevos empresarios, y afirma que cada evento empresarial ocurre en un momento específico como fruto de un proceso dinámico, proporcionador de impulsos situacionales que afectan a los individuos, donde sus valores y percepciones se condicionan por experiencias y herencias socioculturales. Este modelo se acogió para el manejo de la información.

Así mismo, para ampliar el espectro de emprendimiento y su interpretación, se plantearon en el primer instrumento, tres preguntas abiertas referidas a el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad del negocio, cuyas respuestas fueron tematizadas para conformar categorías inductivas, al tener en cuenta referentes comunes y, con base en ellos, construir matrices descriptivas para poder visualizar bajo una cierta coherencia, aquello que el sujeto de estudio transmite con sus propias palabras, por lo cual.

Finalmente, es necesario comentar que las técnicas de recolección de información se validaron con la aplicación de una prueba piloto con un grupo de emprendedores pertenecientes al programa de emprendimiento de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), la cual proporcionó información sobre los emprendimientos realizados por este tipo de población; esto permitió establecer que la medición de cada variable respondía adecuadamente a su descripción.

Resultados

A continuación, se presenta la caracterización de los reincorporados del corregimiento de Tallambí, Nariño, Colombia:

La mayoría de reincorporados pertenecen al género masculino y, según el Departamento Nacional de Planeación (2018): “De 10.015 exintegrantes de las FARC-EP de los cuales el 77% son hombres y el restante 23% son mujeres” (p. 41). Información que corrobora los resultados de la encuesta.

La mayoría de los reincorporados son jóvenes y están dentro de la población económicamente activa. Lo cual se confirma según el Departamento Nacional de Planeación (2018), donde afirma: “El mayor porcentaje de exintegrantes de las FARC-EP se encuentra en un rango de edades entre los 18 y los 59 años, dado que el 97,3% de los hombres censados y el 97,5% de las mujeres censadas se encuentran en este grupo etario” (p. 41).

Gran parte de los reincorporados viven en unión libre. Lo que se confirma de acuerdo a Staff Pacifista (2018), quienes afirman que según la encuesta realizada por el DANE: “De los excombatientes, el cuatro por ciento de ellos están casados, el 49 por ciento tienen unión libre, el 43 por ciento es soltero, el 3 por ciento separado y el uno por ciento viudos”.

La mayoría son familias conformadas por cinco personas, generalmente compuesta por padre, madre y tres hijos. Según Rodríguez (2019): “Las mujeres excombatientes tienen un promedio de 3 hijos” (p. 34)

Es importante que el 96% de los reincorporados se encuentren afiliados al sistema de seguridad social en salud. El 100% de los reincorporados pertenecen al régimen subsidiado.

En el sector rural por lo general las personas pertenecen al estrato 1 y en Tallambí no es la excepción, esta información se corrobora en el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, realizado por el DANE (2018), donde se afirma que: “en el departamento de Nariño el 61.63% de las viviendas tienen estrato socioeconómico 1”.

El 48% poseen vivienda propia y totalmente pagada, la administración departamental propone soluciones innovadoras acordes a las costumbres y tradiciones de cada grupo poblacional para el disfrute de un hogar digno, ambientalmente sostenible, en condiciones plenas del goce de sus libertades y con acceso a oportunidades y al desarrollo humano integral de cada uno de sus habitantes. Así mismo, la gobernación pretende propiciar estrategias interinstitucionales para promover proyectos afines al componente de hábitat, como son los proyectos de acueducto, saneamiento básico y obras complementarias de urbanismo y equipamiento urbano; articulación que se requiere para garantizar soluciones integrales con ambientes propicios para mejorar la calidad de vida de los nariñenses.

Quién más aporta a los ingresos del hogar es el padre, aunque se observa que ya la madre también trabaja y aporta. Se puede considerar que la variable ingreso va directamente relacionada con la motivación familiar que tienen las personas para progresar.

El 47% de los reincorporados son agricultores como se afirma en el Plan de Desarrollo Departamental de Nariño 2016-2019 (2016) se expresa que en el Departamento de Nariño:

Frente al tipo de ocupación, el 44,6% son trabajadores agropecuarios y forestales, seguido de los trabajadores y operadores no agrícolas con el 17,4%; comerciantes y vendedores con el 13,9%, directores y funcionarios públicos con el 1%. En el componente por ramas de actividad, el sector que más aporta al empleo es el agrícola con 44,9%, el de comercio con 19,6% y el de servicios con 14,4%. (p. 222).

El 51% de los reincorporados han tenido dificultades para conseguir empleo por la falta de conocimientos y, según el Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019 (2016), existen: “Altos índices de desempleo rural que afecta principalmente a la población indígena y campesina de los resguardos indígenas de Panán, Chiles, Mayasquer y Cumbal” (p. 150).

La mayoría de reincorporados tienen educación secundaria con un 65%, según el Departamento Nacional de Planeación (2018) en cuanto a los niveles de educación la población encuestada, “el 90% de la población afirmó saber leer y escribir. El 57% de los exintegrantes de las FARC-EP cursó al menos un grado de escolaridad en básica primaria y sólo el 3 % de la población tuvo acceso a la educación superior” (p. 42).

El tipo de formación continua que más les gustaría acceder a los reincorporados es la técnica. Así mismo, se afirma en el Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019 (2016) que:

Se han planteado estrategias de transferencia de tecnología y asistencia técnica que puedan ser viables y al mismo tiempo adoptable por los productores; facilitando de este modo mecanismos que permiten superar en parte con las limitaciones del campo, dentro de los sistemas de producción predominantes. Contribuyendo de esta manera a una mayor competitividad y sostenibilidad del sector agropecuario Cumbaleño (p. 149).

El 98% de los reincorporados devengan menos de un salario mínimo legal vigente, lo que se ratifica en el Plan de Desarrollo del Departamento de Nariño 2016-2019 (2016), donde se describe, en relación al nivel de ingresos en el Departamento de Nariño: “Que el 64,2% de los trabajadores devengan hasta un salario mínimo de los cuales el 41,5% gana hasta medio salario mínimo” (p. 223).

Al 99% de los reincorporados les gustaría crear una microempresa, como se observa en la figura 18, en el Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019 (2016) las autoridades municipales afirman:

Nos pondremos como meta constituir como mínimo cuatro medianas empresas en los cuatro años de administración las mismas que deberán generar una buena cantidad de empleos directos e indirectos cada una, aprovechando las potencialidades de nuestra gente los recursos públicos del Municipio los Cabildos, el Departamento la Nación entre otros (p. 257).

Al 80% de los reincorporados les gustaría crear empresa en el sector primario, porque como se describió anteriormente la región se presta para este tipo de actividad. Esto es posible lograrlo ya que según el Departamento Nacional de Planeación (2018): “12.103 reincorporados recibieron beneficios de inserción económica para planes de negocio o capital semilla, adquisición de vivienda o crédito hipotecario” (p. 21).

El tipo de actividad económica que más les llama la atención es la agrícola con un 71%. Es importante que haya iniciativas para mantener las tierras agrícolas en producción.

Por ejemplo, el agroturismo:

Como una forma de proporcionar valor agregado para potencializar sus ventajas comparativas, sus productos y su localización cerca de áreas urbanas y turísticas, con procesos de diversificación, como una estrategia alternativa que los agricultores pueden aplicar para sobrevivir e, incluso, para prosperar en el clima agrícola cambiante actual, aumentar los ingresos, generar nuevas oportunidades

y evitar la subutilización de recursos (Barbieri y Mahoney citado en Pedrozo, 2016, p. 42).

Discusión de resultados

Una primera parte de la investigación está encaminada a la caracterización de las personas que abandonaron las armas y que se encuentran en proceso de reincorporación a la sociedad. Esto es importante para hacer un diagnóstico de su situación actual, necesaria para orientar las políticas públicas que en adelante se formulen para fortalecer los diferentes ámbitos en los que estas personas tengan que desenvolverse con compromiso del Estado y de las organizaciones a nivel nacional e internacional.

Al referirse al proceso de reincorporación, el Gobernador del Cabildo de Tallambí, Marcial López (citado en KienyKe, 2019, párr. 9) reconoce que: Las ventajas son muchas, ya estamos conociendo entidades del Estado y de los diferentes países que vienen y nos visitan. Y esperamos que estos proyectos que lleguen nos beneficien a todos (...) Yo he llegado a unos compromisos con ellos y acá la palabra se cumple.

Según la información recolectada, se puede afirmar que esta población en su mayoría está integrada por hombres. En cuanto al género se determina que los hombres están más relacionados con una seria intención emprendedora o con la posesión presente o pasada de algún negocio, mientras que las mujeres se vinculan más con una vaga intención emprendedora (Tarapuez et al., 2018).

También se menciona que la mayoría de reincorporados son jóvenes. Aunque los estudios de caso realizados muestran que los jóvenes son capaces de iniciar y desarrollar sus empresas, a veces de la nada, y parecen tener bastante éxito en ello, también deben afrontar numerosos problemas. Siguen dependiendo en gran medida de su contexto social y económico y, por ello, son vulnerables. (Minialai et al., 2018).

De igual forma, se puede distinguir que los jóvenes de las áreas rurales tienen una baja participación en la creación de negocios porque están presentes fenómenos como la marginación, la desigualdad (Canales et al., 2016).

Los jóvenes están en edad productiva, por lo cual demanda fuentes de empleo o pueden ser los creadores de su propia empresa. En el General Entrepreneurship Monitor (2018), se afirma que el 15.7% de los adultos colombianos, consideradas las edades de 18 a 64 años, están iniciando una actividad empresarial. El índice analizado por el GEM, la Total early-stage Entrepreneurial Activity (TEA), mide las iniciativas empresariales y es del 21.2% para el año 2018; este es un período decisivo para la mayoría de los emprendedores, ya que existe un mayor dinamismo, innovación y creación de empleo por parte de este grupo etario.

En cuanto a la educación, la mayoría de reincorporados tienen educación secundaria. Para el caso que se está analizando, esto constituye una fortaleza ya que el bachillerato proporciona una serie de herramientas para asumir las capacitaciones y formación para el trabajo con un consecuente mejor desempeño laboral.

Además, una tercera parte de las personas reincorporadas realizan cursos de corta duración o técnicos en temas de cuidado de cultivos, manejo de maquinaria pesada, cría de cerdos, cooperativismo, sistemas y el curso de Agentes de Paz.

Si bien las dos terceras partes de los participantes mantienen una relación con una compañera o compañero en unión libre y un mínimo han asumido el matrimonio por sus circunstancias de vida, cerca de una cuarta parte ahora deben responder por dos, tres o más hijos, apareciendo como el responsable del sustento económico del hogar, en la mayoría de los casos, el padre o la madre. Diversos autores consideran que la iniciativa emprendedora es especialmente significativa entre la edad, estado civil y nivel de estudio dado que se caracteriza por su creatividad, innovación, espíritu emprendedor, su menor aversión al riesgo y mayor sensibilidad a los cambios tecnológicos (Amador y Briones, 2017, p.10).

En este mismo sentido, los reincorporados tienen participación, en mayor medida, en actividades deportivas, artísticas y comunitarias como las mingas y reuniones de vecinos, actividades que necesariamente forman en el trabajo en equipo, en la creatividad, en la innovación y proposición. El arraigo, la cultura, los valores, creencias y la participación comunitaria constituyen activos importantes para asumir proyectos productivos duraderos y sostenibles; al respecto, se afirma que la cultura empresarial está dada por los artefactos, valores y supuestos (Valenzuela et al., 2017, p.36)

Por lo anterior se recomienda que para fomentar el emprendimiento se debe enfocar en desarrollar programas que permitan acentuar la sabiduría y tradición indígena y de este material, extraer lo necesario para los procesos de emprendimiento, asociatividad y productividad. En este sentido, proyectar escuelas de transmisión del conocimiento entre indígenas mayores con jóvenes y niños, puede generar un espacio que incentive las actividades productivas sin desconocer la historia, principal patrimonio de esta población (Valenzuela et al., 2017).

En cuanto a trabajo, cerca de la mitad de los excombatientes se dedican a la agricultura, una cuarta parte son empleados y la otra cuarta parte tienen ocupaciones como los oficios del hogar, trabajador independiente o estudio. Entre las iniciativas productivas que han iniciado por su cuenta los reincorporados están la construcción de una cochera para albergar 13 cerdos de engorde, tienen una máquina para producir ladrillos y un estanque para cultivar tilapia. Con esto se puede decir que una mayoría está obteniendo experiencia laboral, lo cual constituye una fortaleza para poder plantear programas de emprendimiento, de creación de empresas ya sea individuales o asociativas.

Las dificultades que se presentan para obtener un empleo se relacionan con la falta de conocimientos, escasos de vacantes, poca experiencia y un nivel de estudios tecnológico bajo. Según el Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019 (2016): “Existen altos índices de desempleo rural que afecta principalmente a la población indígena y campesina de los resguardos de Panán, Chiles, Mayasquer y Cumbal” (p. 150).

Ante la problemática del desempleo y para apoyar al municipio, la investigación indaga sobre las posibilidades de capacitar y formar en emprendimiento al grupo de personas en proceso de reincorporación, ante lo cual se encuentra un respaldo del 99%; Para los excombatientes el Estado colombiano brinda un apoyo de carácter técnico, donde las grandes empresas que tienen convenios con la Agencia Colombiana para la Reincorporación (ACR), brindan capacitación y asesoría a los emprendedores (Cristancho y Otálora, 2018).

En igual sentido, el interés de las personas en proceso de reincorporación, por asumir emprendimientos y ser parte de la creación de microempresas, es alto así lo afirmaron el 99% de los reincorporados. Al respecto, el monto de capital semilla que se brinda en Colombia, de acuerdo con el Decreto 128 de 2003, es de máximo ocho millones de pesos, para invertir en emprendimiento, si es el caso de nuevo negocio, o en fortalecimiento, para aquellos que ya lleven un año con su negocio produciendo (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2019).

Otra alternativa es el Banco de Desarrollo Empresarial (BANCOLDEX) que asigna recursos de cofinanciación no reembolsables a propuestas cuya finalidad sea crear modelos de microfranquicias para población víctima del desplazamiento forzado en Colombia, que permitan el crecimiento de sus Mipymes y la creación de unidades de negocio formales que garanticen la generación de ingresos sostenibles (Castillo y Picón, 2018).

Un ejemplo es en África subsahariana que se sugirió permitir a los estudiantes y empresarios graduados acceder a esquemas de financiamiento de microcréditos respaldados por el gobierno, es importante que los responsables de las políticas sean más sensibles a las peculiaridades de los contextos, así como a las necesidades y circunstancias cambiantes individuales (Anosike, 2018).

Así mismo, las metodologías para el desarrollo de negocios cobran especial relevancia en el panorama del posconflicto por lo cual es indispensable contar con las adecuadas para garantizar que los emprendedores puedan, no solamente traducir sus iniciativas a planes de negocios estructurados y coherentes, sino que ello les permita acceder a los recursos que les demanda la puesta en marcha del emprendimiento y avanzar hacia formas empresariales sólidas y perdurables en el tiempo (Díaz, 2017).

Es así como, grupos de investigación como NTTG y GEOS de la Universidad de San Buenaventura Cali han creado un modelo para impulsar la actitud emprendedora en la región, propender por la integración de esfuerzos para la transformación socio-económica del

territorio mediante el emprendimiento y apoyar los procesos de reincorporación que desde el gobierno nacional se impulsan en la región (Mendieta y Mejía, 2017).

En tal sentido, las instituciones militares de Colombia han dispuesto la técnica de comunicación conocida como elevator pitch, para preparar a las personas para que aprovechen al máximo un encuentro incidental y logren concretar una cita posterior en la que puedan exponer, ampliar y profundizar sus iniciativas y, en consecuencia, cerrar una negociación. En efecto, saber qué decir, cómo decirlo y a quién transmitirlo en periodos decisivos de transición del conflicto al posconflicto puede optimizar las oportunidades que se presenten, en aras de acceder a una exposición más amplia que conlleve la puesta en marcha de una idea de emprendimiento (Ríos, 2018).

Por último, es importante anotar que la mayoría de reincorporados están organizados en una sola asociación de carácter multiactivo, cuyos recursos en su mayoría provienen de aportes propios y un mínimo con microcréditos y créditos, los cuales se reinvierten en capital de trabajo, compra de equipos necesarios y un reconocimiento a los trabajadores.

El papel del cooperativismo es un reto enorme que tiene el Gobierno nacional, el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Los gremios del sector tienen que hacer efectiva la inclusión social, económica y cultural, desarrollando proyectos productivos y de generación de ingresos y trabajo digno, supliendo al Estado en el acceso a la educación, la construcción y reparación de tejido social en zonas amenazadas por el conflicto (Herrera, 2017), además, es indispensable definir políticas y estrategias, de modo que el sector cooperativo pueda acceder a recursos confiables (Serna y Rodríguez, 2015).

Es así como es necesario que se implementen medidas que permitan la inserción y permanencia en la vida legal de la población desmovilizada con mecanismos de articulación en cadenas productivas, ya sea como inserción laboral, o emprendimiento empresarial.

Conclusiones

La reincorporación se constituye en un proceso económico y social en un periodo de posconflicto en Colombia, que va a beneficiar no sólo a los reincorporados al mejorar su calidad de vida, sino que también redundará en el desarrollo de las comunidades a nivel local y regional.

Para la comunidad de Tallambí, la creación de los espacios territoriales de capacitación y reincorporación (ETCR), en cierta forma constituyen una apertura para pensar en otras formas de desarrollo, ya que los Acuerdos de paz plantean importantes retos y las propuestas de las organizaciones internacionales y de la academia, en cuanto a la organización social y la productividad, pueden resultar innovadoras.

El emprendimiento no sólo genera la ampliación de la base empresarial, con el consecuente incremento del empleo, la inversión y desarrollo económico, sino también progreso social reflejado en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. Brinda una oportunidad de desempeñar un papel productivo y valorado por la sociedad, fomentando su aceptación y permanencia en el seno de la comunidad.

Si bien el emprendimiento constituye una estrategia válida de inclusión y productividad para las personas en proceso de reinserción a la sociedad, esto necesita de un proceso educativo para la apropiación de conceptos y prácticas para la creación de empresas y proyectos productivos.

Este estudio comprende algunas restricciones como: (i) la población determinada que limita a los reincorporados que se encuentran ubicados en el corregimiento de Talambí, Nariño, Colombia y (ii) la muestra no representaba uniformemente toda la frontera Colombo-ecuatoriana. En consecuencia, el resultado final puede que no represente idealmente a la población de la zona. En otra investigación se podría tener en cuenta la población de otro lugar y realizar un comparativo con los resultados obtenidos, y así abarcar una mayor cantidad de muestra a estudiar.

Los autores expresan sus agradecimientos a Santiago Moreno Chávez Director Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Pasto, lo mismo que a Fray Daniel Omar Sarria Tejada O.F.M. Cap. Rector de la Universidad CESMAG, por su interés y apoyo a la labor investigativa.

Todos los coautores aportan un trabajo considerable al artículo. El primer autor fue el encargado de proponer la idea de investigación, así como elaborar el estado del arte, mediante una rigurosa revisión de la literatura existente como base para la discusión de este estudio. El segundo autor fue el responsable de analizar los datos y proporcionar la interpretación del resultado del análisis. El tercero autor fue responsable de concluir y revisar todo el artículo.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Cumbal (2016). *Plan de Desarrollo del Municipio de Cumbal 2016-2019: Vamos Cumbal unidos*. <https://bit.ly/2XjAWt1>
- Amador, J. y Briones, A. (2017). Factores determinantes que influyen para el emprendimiento de microempresas en el municipio de León, Nicaragua. *Abriendo camino al conocimiento*, 5(9), 1–30. <https://doi.org/10.5377/reice.v5i9.4360>
- Anosike, P. (2018). Entrepreneurship education knowledge transfer in a conflict Sub-Saharan African context. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 25(4), 591–608. <https://doi.org/10.1108/JSBED-01-2017-0001>
- Atienza, M., Lufin, M., y Romaní, G. (2016). Un análisis espacial del emprendimiento en Chile. Más no siempre es mejor. *Eure*, 42, 111–135. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612016000300005>
- Canales, R., Román, Y., y Ovando, W. (2016). Entrepreneurship of young people in Mexico. A critical perspective. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. 5(12), <https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2017.12.211>
- Cárdenas, J., y Vallejo, L. (2016). Agricultura y desarrollo rural en Colombia 2011-2013: una aproximación. *Apuntes del censo*, 35(62), 87-123. <https://doi.org/10.19053/22565779.4411>
- Castillo, S., y Picón, M. (2018). La mujer como sujeto partícipe de reparación en el contexto del posconflicto en Colombia. *Género & Direito*, 6(3), 72–86. <https://doi.org/10.22478/ufpb.2179-7137.2017v6n3.35309>
- Castro, X., y Olano, J. (2017). Reparación y escucha del sujeto-víctima: discursos y prácticas en la intervención psicosocial con víctimas del conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 9(1), 85-108. <https://doi.org/10.21501/22161201.2610>
- Ciarli, T., Kofol, C., y Menon, C. (2015). Business as Unusual. An Explanation of the Increase of Private Economic Activity in High-Conflict Areas in Afghanistan. *Special Economic Research Centre (SERC) Discussion Paper*, 182, 1–55. <https://bit.ly/2xWJED8>
- Cortés, C. (2019). Estrategias de desarrollo rural en la UE: definición de espacio rural, ruralidad y desarrollo rural. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/26548/2/Dosier_teorico.pdf
- Cortés, J. D. (2015). *Emprendimiento, instituciones y construcción de paz en el Noroccidente de Boyacá*. Proyecto de Investigación. Universidad del Rosario. <https://bit.ly/3aT6jig>
- Cristancho, L. y Otálora, A. (2018). Inclusión laboral de los desmovilizados del conflicto armado en Colombia. Tendencias Sociales. *Revista de Sociología*, 1(1), 169-196. <https://doi.org/10.5944/ts.1.2018.21366>
- De Silva, R. (2019). Transnational Entrepreneurship in a Post-conflict Society: Perspectives from Sri Lanka. In: Elo M., Minto-Coy I. (eds) *Diaspora Networks in International Business*. 127–139. https://doi.org/10.1007/978-3-319-91095-6_7
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2018). *Censo nacional de población y vivienda 2018*. <https://bit.ly/2RpB32v>

- Departamento Nacional de Planeación (2018). *Por un futuro Política nacional para la reincorporación social y económica de exintegrantes de las FARC-EP*. http://www.reincorporacion.gov.co/es/Documents/conpes_finlal_web.pdf
- Díaz, J. (2017). Canvas adaptado para los emprendimientos del posconflicto. *Prospecta Colombia 2017*, 1(1), 39–62.
- Echeverría, M., González, E. y Meléndez, C. (2015). Tendencias y aportes del derecho comercial colombiano para el posconflicto en nuestro país generación de empleo. En *Red de Grupos y Centros de Investigación Jurídica y Sociojurídica (1), Avances y desafíos del derecho. Abordaje desde la investigación jurídica y sociojurídica*, (pp. 116-122) Universidad Libre. <http://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/derecho/avancesydesafiosdelderecho.pdf>
- Forero, V., Delgado, M., Martínez, C., Sanabria, P., Serrano, W., y Tello, A. (2018). La reintegración social en el posconflicto, una mirada desde Bucaramanga, Santander: Convivencia y nivel de preparación. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga. <https://bit.ly/3aVopjB>
- García, J., Duran, S., Parra, M., y Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(3), 36–49.
- García, L., y Díaz, J. (2018). Factores que incidieron en el emprendimiento rural en Extremadura (España) durante el período 2003 - 2012. *Lebret*, 10, 111-132 <https://doi.org/10.15332/rl.v0i10.2200>
- General Entrepreneurship Monitor GEM (2018). Global Entrepreneurship Monitor 2018/2019 Global Report. <https://bit.ly/2JPbDHp>
- Gobernación de Nariño. (2016). *Plan de desarrollo Departamento de Nariño 2016-2019: Nariño corazón del mundo*. <https://2016-2019.xn--nario-rta.gov.co/inicio/index.php/gobernacion/plan-de-desarrollo/354-plan-de-desarrollo-departamental-narino-corazon-del-mundo-2016-2019>
- Gutiérrez, M. (2017). Retos para las intervenciones psicológicas y psicosociales en Colombia. *Avances en psicología latinoamericana*, 35(1), 1–8. <https://bit.ly/2JT106x>
- Herrera, A. (2017). Las políticas públicas como alternativa estructural para el desarrollo rural solidario y posconflicto colombiano. *Revista de la universidad de la salle*, 1(74), 71–100. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2017/iss74/4/>
- Higgins, L., Schroeter, C., y Wright, C. (2018). Lighting the flame of entrepreneurship among agribusiness students. *International food and agribusiness management review*, 21(1), 121–132. <https://doi.org/10.22434/IFAMR2016.0166>
- Jaramillo, J., Morales, J., Escobedo, J. y Ramos, J. (2018). Factores que influyen para el emprendimiento de microempresas agropecuarias en el Valle de Puebla, México. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, (5), 925–937. <https://doi.org/10.29312/remexca.v0i5.1299>
- KienyKe.com (2019). *La palabra es lo que vale en Tallambí, Nariño* [Mensaje en un blog]. <https://www.kienyke.com/historias/tallambi-narino-dialogo-paz-farc>

- López, M., Cazorla, A., y Panta, M. (2019). Rural entrepreneurship strategies: Empirical experience in the northern sub-plateau of Spain. *Sustainability*, 11(1243), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su11051243>
- Martínez, B., y Duarte, L. (2016). Experiencia de cooperación en el acompañamiento empresarial integral en el territorio como aporte al proceso de reintegración en el posconflicto. *Panorama*, 10(18), 67. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v10i18.824>
- Mendieta C., y Mejía, G. (2017). Formación de Ingenieros en ecosistemas de emprendimiento para ambientes de posconflicto: Experiencias desde el aula. *Global Partnerships for Development and Engineering Education*, 1(1), 19–21. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2017.1.1.152>
- Minialai, C., Bossenbroek, L., y Ksikes, D. (2018). ¿Es el emprendimiento una salida para la juventud marroquí? *Revista CIDOB d'afers internacionals*. 118, 35-56. <https://doi.org/10.24241/rcai.2018.118.1.35>
- Mora, G., y Constanzo, J. (2018). Emprender sin descuidar la casa: posiciones y dinámicas organizativas en una asociación productiva de mujeres rurales. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 14(80), 1-18. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cdr14-80.edcp>
- Newbery, R., Siwale, J., y Henley, A. (2017). Rural entrepreneurship theory in the developing and developed world. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 18(1), 3–4. <https://doi.org/10.1177/1465750316686232>
- OECD/Food and Agriculture Organization of the United Nations (2015). *OECD-FAO agricultural outlook 2015*. OECD Publishing. http://dx.doi.org/10.1787/agr_outlook-2015-en
- Pawlak, H., Petkowicz, B., Maniak, B., Kuna, I., Petkowicz, J., Buczaj, A., y Gawda, P. (2018). Severity of work in opinions of rural women living in the Bieszczady region of south-eastern Poland. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 25(1), 145–150. <https://doi.org/10.26444/aaem/75595>
- Pedrozo, L. (2016). *El emprendimiento agrícola como promotor de desarrollo rural en Colombia*. Tesis de pregrado, Universidad de la Salle. <https://bit.ly/2JNL8lG>
- Pérez, Y. (2016). Emprendimiento productivo como facilitador para la reinserción en el postconflicto en Colombia: Un análisis desde la experiencia de otros países. Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada. <https://bit.ly/39XwVx4>
- Quijano, A. J. (2009). *Guía de investigación cuantitativa*. Institución Universitaria Cesmag
- Remilien, E., Sánchez, M., Hernández, J., Servín, R., y Carranza, I. (2018). Perfiles de creación de microempresas en las zonas rurales: el caso de Santa Bárbara Almoloya, Cholula, Puebla. *Agricultura Sociedad y Desarrollo*, 15(1), 29-45. <http://revistas-asyd.mx/index.php/asyd/article/view/747>
- Ríos, M. (2018). Elevator pitch, herramienta estratégica para proyectos de seguridad y paz en el posconflicto. *Revista Científica General José María Córdova*, 16(21), 35–59. <https://doi.org/10.21830/19006586.296>
- Rodríguez, E. (2019). *Si hemos sido capaces de ir a manejar un arma, por qué no ir a trabajar. Inserción laboral de mujeres excombatientes de grupos armados FARC y AUC en la ciudad de Bogotá entre 2005 y 2015*, Tesis de Maestría Universidad Nacional de Colombia. <http://bdigital.unal.edu.co/74100/1/1018409190.2019.pdf>

- Sánchez, S. (2016). Sobre las leyes para la restauración de víctimas y la reinserción de rebeldes armados. *Revista Jurídica Primera Instancia*, 4(7), 143–167. <https://bit.ly/34m5pbv>
- Serna, H., y Rodríguez, M. (2015). El sector solidario como alternativa para el desarrollo social e inclusivo en el postconflicto colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 23(107), 53–78. <https://doi.org/10.16925/co.v23i107.1250>
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (2019). Fondo emprender. <http://www.fondoemprender.com/SitePages/pasoapasofondoemprender.aspx>
- Staff Pacifista (2018). *Obtener información sobre los excombatientes de las Farc es un reto': director del DANE*. <https://pacifista.tv/notas/obtener-informacion-sobre-los-excombatientes-de-las-farc-es-un-reto-director-del-dane/>
- Suarez, M., Suarez, L. y Zambrano, S. (2018). Emprendimiento de jóvenes rurales en Boyacá Colombia: Un compromiso de la educación y los gobiernos locales. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(4), 23–32. <https://doi.org/10.31876/rsc.v23i4.25135>
- Tarapuez, E., Guzman, B., y Hernández, R. (2018). Intención emprendedora y aspectos sociodemográficos en Colombia. *Espacios*, 39(28), 19-36. <https://bit.ly/2USrVpm>
- Tovar, M., Babativa, D., y Reyes, G. (2017). Cultura emprendedora: estrategia para la productividad y competitividad de la nueva ruralidad en el posconflicto. *La restauración social en el posconflicto como herramienta para la construcción de paz*, 1(1), 115–126. <https://bit.ly/39VfbCC>
- Valenzuela, P., Sáenz, O., Mejía, L. y Atau, E. (2017). Business culture and the life cycle of MYPES in the province of Huamanga. *UNSCH*, 25(2), 35–41.
- Zhu, H., Chen, Y., y Chen, K. (2019). Vitalizar las comunidades rurales: las actividades empresariales rurales de China desde una perspectiva de integración mixta. *Sustainability*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/s11061609u>

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo en empresas de Bogotá.

Luis Gabriel Gutiérrez Bernal^{1*}, María Alexandra Malangón Torres² y Marisol Ortiz Andrade¹

¹Corporación Universitaria Minuto de Dios

²Politécnico Gran Colombiano

*luis.gutierrez@uniminuto.edu.co

Resumen

Para el desarrollo de esta investigación, cuyo objetivo es identificar el estado actual del Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST en empresas de Bogotá. Se diseñó un estudio de tipo mixto y alcance descriptivo, con una muestra de 125 empresas de Bogotá, donde se evaluó el cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST, encontrando que el 54% de las empresas tiene un nivel de desarrollo crítico y que el grado de desarrollo está relacionado con tamaño de las empresas. Posteriormente se identificó la percepción de los empresarios, frente al desarrollo del SGSST identificando que la cultura de la seguridad y el autocuidado, así como la baja disponibilidad de recursos para la gestión de los riesgos laborales constituyen los principales desafíos para su desarrollo al interior de las organizaciones. Para lo anterior la investigación se estructuró sobre tres aspectos teóricos: como lo son el direccionamiento estratégico, los sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST la cultura hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Palabras clave: Seguridad y Salud en el Trabajo, condiciones laborales, prevención de riesgos

Introducción

Un sistema de gestión según la norma ISO 45001:2018, se entiende como el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Los sistemas de gestión enfocados a seguridad y salud en el trabajo se caracterizan por proporcionar un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de los incidentes y accidentes en el lugar de trabajo, por medio de la gestión eficaz de los peligros y riesgos (OIT, 2011).

Los SGSST en Colombia han tenido una evolución marcada en los últimos años por los cambios normativos, que tienen como punto de partida la Ley 1562 de 2012, donde se

modificó la estructura del Sistema General de Riesgos Laborales, transformando el Programa de salud Ocupacional con un desarrollo principalmente documental, hacia un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo enmarcado en un ciclo de mejora continua (Gutiérrez y Malagón, 2017). Sin embargo, estos esfuerzos de carácter legal, institucional y administrativo han presentado múltiples desafíos para su implementación, evidenciados en el bajo nivel de desarrollo de los SGSST en las empresas y por lo tanto en la afectación de la salud de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo – OIT indica que cada año se producen 337 millones de accidentes en el trabajo y cerca de 2 millones de personas padecen enfermedades laborales (OIT, 2006). En América Latina se estima que se producen anualmente 30 millones de accidentes laborales, 240.000 muertes por causas relacionadas con el trabajo, es decir aproximadamente 1.090 personas fallecidas diariamente (OISS, 2016). La Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA (2017), indica que en Colombia para el año 2019, se presentaron 655.570 accidentes de trabajo, 564 muertes y se calificaron 9.690 enfermedades laborales. Así mismo precisa que en Bogotá para el mismo año, se presentaron 189.112 accidentes de trabajo, 95 muertes por accidentes de trabajo y 3.686 enfermedades calificadas.

Colombia reactivó su interés por la seguridad laboral hacia el 2012, con la norma 1562 para modificar la estructura del sistema general de riesgos laborales. En el 2015 mediante el Decreto 1072 compiló las normas fundamentales del sector trabajo. En el 2019 con la Resolución 0312 define los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Históricamente en Colombia no existe la cultura hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y dado que el ejercicio normativo inició tarde y va a un ritmo lento, los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las empresas colombianas tienen un nivel de desarrollo bajo.

Esta investigación se sustenta desde tres componentes teóricos: 1) Direccionamiento estratégico, 2) Los sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST y 3) Cultura hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Marco teórico

Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico o la dirección estratégica, es un proceso de nivel gerencial enfocado en lograr los objetivos de alto impacto, proyectados al mediano y largo plazo en una organización. Ansoff (1997) citado por Castro (2010). Se concentra en formular la estrategia de negocio a nivel macro y descomponerla en estrategias más pequeñas, de modo que puedan ser materializadas a través de planes de acción en los diferentes niveles de la organización

según su arquitectura, la más conocida es la de 3 capas (operativo, táctica y estratégico). Los planes de acción se desarrollan bajo un enfoque sistémico y estratégico, conocido como la planeación estratégica. La planeación estratégica es una metodología de gestión, que integra el modelo de mejora continua difundido por Deming (1989) PHVA Planear, Hacer, Verificar y Actuar; tiene visión estratégica y gerencial y está enfocado en el uso eficiente de recursos. Su objetivo es minimizar recursos y maximizar capacidades para aportar al logro de objetivos de negocio, emanados de las estrategias de negocio definidas desde la alta dirección de la organización. (Briceño et al., 2015).

Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST

Para abordar este tema, desagregamos sus partes así: *Sistema de gestión*, entendido como el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9001, 2015), *Seguridad*, que como adjetivo (seguro) proviene del latín *secūrus*, que significa libre y exento de riesgo o lugar libre de todo peligro y *Salud*, del latín *salus*, como el conjunto de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado estableciendo entonces el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como un conjunto elementos interrelacionados, que interactúan a través de un proceso lógico por etapas, basado en la mejora continua que incluye cuatro fases, planear, hacer, verificar y actuar, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de (2015). Cuyo objeto es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, lo cual conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Para esta investigación se toma el modelo completo, implementado en el anexo técnico No.1 de la Resolución 1111 del 2017 del Ministerio de Trabajo de Colombia, el cual se utiliza para evaluar el cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SGSST.

Cultura hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales

Según la OIT (2006) la cultura de prevención en seguridad y salud en el trabajo corresponde a una cultura en la que el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, en la que gobierno, empleadores y trabajadores participan activamente para lograr un medio ambiente de trabajo seguro y saludable. Esta cultura se enmarca en un

sistema de derechos, responsabilidades y deberes, dando máxima prioridad al principio de prevención. También constituye una herramienta para facilitar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en los trabajadores (Gutiérrez y Malagón, 2017).

Al hablar de “cultura de la prevención”, según un estudio realizado en la Universidad Politécnica de Madrid, se pueden usar términos intercambiables como “cultura de la seguridad” o “cultura de la salud y seguridad en el trabajo” según el país. Este concepto nace vinculado a aspectos de accidentalidad, sin embargo, a medida que se fue evolucionando integró lo relacionado a enfermedades resultantes de condiciones inadecuadas de trabajo y se le ha definido desde diferentes perspectivas e ideologías. Argumenta que la estructura gerencial juega un papel importante para garantizar el éxito de los programas de salud y seguridad. No existe una cultura de la prevención donde la línea gerencial no se implique íntimamente con todos los aspectos relacionados a la prevención.

El comité de consulta sobre la seguridad de las nucleares, (ACSNI Study Group), propone que la cultura de prevención es “La Cultura de Seguridad de una organización es el producto de los valores, actitudes, competencias y patrones de comportamiento, grupales e individuales, que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de los programas de salud y seguridad. Organizaciones con una cultura positiva están caracterizadas por comunicaciones fundadas en la confianza mutua, por percepciones compartidas respecto de la importancia de la seguridad y por su confianza en la eficacia de las medidas preventivas” (Gutiérrez y Malagón, 2017).

Metodología

Para el desarrollo de esta investigación, se diseñó un estudio de tipo mixto y alcance descriptivo, con una muestra no probabilística por conveniencia de 125 empresas de Bogotá. Para identificar el estado actual del SGSST en empresas de Bogotá, inicialmente se evaluó el cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST, mediante la aplicación del anexo técnico No.1 de la Resolución 1111 del 2017 del Ministerio de Trabajo de Colombia. Posteriormente se identificó la percepción de los empresarios en relación con el desarrollo del SGSST de las empresas objeto de estudio, mediante una entrevista semiestructurada.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del anexo técnico No.1, así como la percepción de los empresarios, frente al desarrollo del sistema de gestión en las empresas objeto de estudio, mediante una entrevista semiestructurada.

Resultados del diagnóstico

En la Figura 1, se evidencia el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST, discriminado en sus diferentes fases de implementación, encontrando que en la medida en que se avanza en las fases, el porcentaje de cumplimiento decrece. Esta situación se acentúa entre las etapas del Hacer y el Verificar, donde se baja de un 57% a 37% de desarrollo.

Los resultados muestran que las empresas están realizando esfuerzos innecesarios, en el desarrollo de actividades no prioritarias o con bajo impacto sobre el SGSST. Lo anterior considerando que se presenta un nivel de cumplimiento en la fase de verificar del 37%, siendo esta fase fundamental para medir la eficacia y para gestionar la mejora continua del sistema.

Así mismo, es posible que las actividades de las fases de planear y hacer se desarrollen prioritariamente, teniendo en cuenta que son las que tienen más peso en la ponderación total del SGSST, pues según el artículo 12 de la Resolución 1111 de 2017, la fase de Planear corresponde al 25%, la del hacer al 60%, así como el verificar al 5% y el actual al 10%, para completar el 100%.

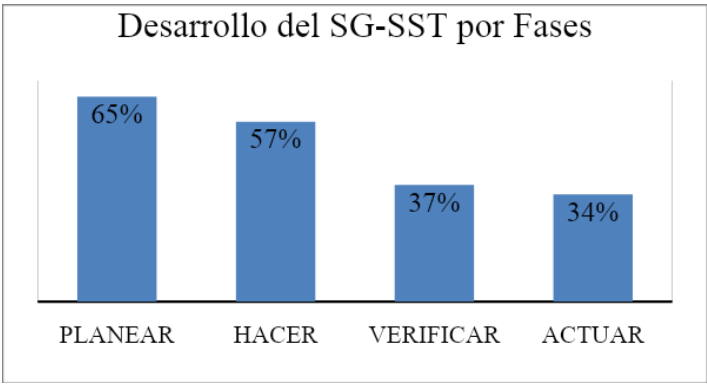


Figura 1. Nivel de cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST por fases. Fuente: Elaboración propia.

Se destaca que el desarrollo en la implementación del SGSST tiene una relación directa con el tamaño de empresa, teniendo en cuenta que en las grandes presentan un mayor nivel de cumplimiento (61%). Es importante mencionar que el resultado de la evaluación de las empresas general, se encuentran en un nivel de cumplimiento de los requisitos mínimos inferior al 60%, lo cual corresponde a un nivel crítico según los criterios de valoración establecidos en el artículo 13 de la de la Resolución 1111 (2017), donde también se expresa que entre el 66% y el 85% el nivel de cumplimiento es moderadamente aceptable y del 86% al 100% es aceptable.

Se evidencia el grado de desarrollo del SGSST, distribuido por frecuencias, donde el 70% de las empresas se encuentran por debajo del 60% de nivel de cumplimiento de los estándares mínimos, es decir en un nivel crítico, el 18% de las empresas se encuentran en el rango comprendido entre el 61% y 85%, lo cual representa un nivel de desarrollo moderadamente aceptable; Así mismo, es importante destacar que y solamente el 12% de las empresas evaluadas logran tener un nivel aceptable de cumplimiento. La empresa que mayor nivel de cumplimiento puntaje tuvo y que corresponde al caso de éxito para esta investigación fue una del sector de servicios con un 89,5% de cumplimiento.

Resultados de la entrevista de empresarios

En la Figura 4 se observa que el 60% de los empresarios entrevistados tienen como principal motivación el cumplimiento legal para implementar el SGSST, con la idea de evitar sanciones de los entes de control y demandas por parte de trabajadores, así mismo poder cumplir con requisitos contractuales en proyectos o licitaciones futuras.

Es importante destacar que solo el 31% de los empresarios, implementa el SG-SST con el propósito de proteger a sus trabajadores, dejando de lado el principal objetivo de estos sistemas de gestión como lo es el bienestar de los trabajadores. De los empresarios entrevistados, el 33% perciben como el principal desafío para lograr la implantación del SGSST el cambio cultural y de conciencia como aspectos básicos que deben permear a todos los niveles de la organización debido a que consideran que es difícil y requieren de mucho tiempo.

El 31% consideran que su baja participación dentro del SGSST obedece a que su función en ella está orientada principalmente hacia la productividad, la comercialización o la prestación de sus servicios, reflejándose en su conocimiento limitado sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos mínimos.

En tercer lugar, se estableció que la asignación de presupuesto es uno de los desafíos más preponderantes a la hora de implementar y mantener el SGSST, con un 29% de puntuación. El 27% de los empresarios consideran que la normatividad cambiante y cada vez más exigente requiere un mayor esfuerzo para su implementación debido a su complejidad y la falta de especificidad según las características de la organización, como el tamaño, el sector económico, el nivel de riesgo etc.

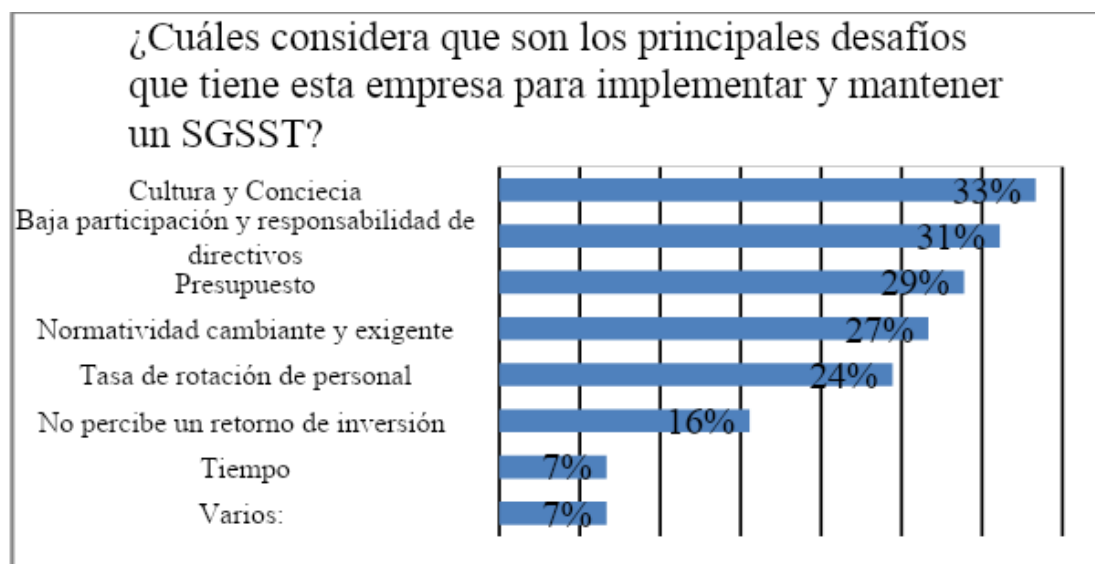


Figura 5. ¿Cuáles considera que son los desafíos principales que se tienen para implementar y mantener el SGSST? Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Al evaluar el cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST se observó que: el 54% de las empresas tiene un nivel de desarrollo crítico, es decir que cumplen menos del 60% de los estándares mínimos, el 39% de las empresas están en nivel moderadamente aceptable y sólo un 7% alcanza el nivel aceptable.

Se estableció que el tamaño de las empresas se relaciona de manera directa con el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos. Por otro lado, se logró evidenciar que el sector económico con mayor nivel de cumplimiento tiene es el de servicios.

El comportamiento en el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos es decreciente en la medida en que se avanza en sus fases de implementación, donde el interés por las fases de planear y hacer es notablemente mayor que las fases del verificar y actuar, dejando en segundo plano la medición de la eficacia y desempeño del sistema de gestión.

Los resultados encontrados sobre la percepción de los empresarios frente al nivel de cumplimiento del SGSST, muestran que tienen un conocimiento limitado sobre su desarrollo y articulación con las diferentes áreas funcionales de la organización; evidenciando que no tienen la prevención de riesgos laborales dentro de sus objetivos estratégicos y delegando esta

responsabilidad en líderes ubicados en el nivel operativo de la organización; adicionalmente, su principal motivación para la implementación del sistema, está enfocada hacia el cumplimiento normativo y la prevención de sanciones y demandas por omisión en su aplicación.

Uno de los principales desafíos referenciados por los empresarios, es la asignación de presupuesto específico para ejecutar las actividades del sistema, lo anterior debido a falta de planeación, a la baja disponibilidad de recursos y la no medición del costo beneficio de su inversión, generando un sistema reactivo enfocado a la solución de contingencias, perdiendo la orientación preventiva y de mejoramiento continuo de los sistemas de gestión.

Es importante destacar la funcionalidad de los instrumentos propuestos por la normatividad colombiana (Resolución 1111 de 2017) como herramienta sistemática para establecer el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión en las empresas, que permita monitorear y gestionar su desempeño en pro del bienestar de los trabajadores como objetivo central.

Referencias

- Briceño, Z. M.C., Martínez, M.E.T y Martínez, M.E.T. (2015). *Direccionamiento Estratégico*. Ed. EAE.
- Castro, A.A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. *Revista Pensamiento y gestión*, (28). <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n28/n28a05.pdf>
- Deming, W.E (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz.
- Gutiérrez, L., y Malagón, M. (2017). Estrategias de Éxito para la Implementación de los Sistemas Gestión en Seguridad y Salud en Trabajo, en *Investigación en Administración y su Impacto en Comunidades Académicas Internacionales*. (pp. 2148-2166). Universidad Externado de Colombia Disponible en: <https://tinyurl.com/ybwsr4x5>
- International Organization for Standarization (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. ISO 9001:2015*
- International Organization for Standarization (2018). *SGSST. ISO 45001:2018*
- La Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA (2017). *Estadísticas del sector*. <https://tinyurl.com/yae5dwej>
- Ministerio de Trabajo de la República de Colombia (2012). *Ley 1562*. <https://tinyurl.com/y9fwc4u5>
- Ministerio de Trabajo de la República de Colombia (2015). *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015*. <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario>
- Ministerio de Trabajo de la República de Colombia (2017). *Resolución 1111 de 2017 – Estándares Mínimos del SG-SST*. <https://safetia.co/resolucion-1111-de-2017-sg-sst/>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2016). *OISSDeclaración Prevencia. IX congreso de prevención de Riesgos laborales en Iberoamerica. Colombia*. <https://tinyurl.com/yddhs6o6>
- Organización Internacional del Trabajo (2006). *Crear una Cultura de Prevención en Materia de Seguridad y Salud. Guía sobre el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), su Protocolo de 2002 y el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm.187)*. <https://tinyurl.com/yc2s8xz7>
- Organización Internacional del Trabajo (2011). *SGSST: Una Herramienta para la Mejora Continua*. <https://tinyurl.com/ycjdkayx>

Prospectiva estratégica aplicada a las Mipymes en Bogotá a partir de la herramienta de diagnóstico del modelo EFQM.

Jorge Lionel Campos Mosquera^{1*}, Ferly Antonio Valencia¹, Jorge Andrey Méndez Rodríguez¹ y Magda Rosa Guerrero Rojas¹

1 Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Bogotá

*jcamposm@sena.edu.co

Resumen

La prospectiva es utilizada por la administración con el fin de construir el futuro. Es una forma de pensar cuyo fundamento es la anticipación a los hechos. No puede verse como una disciplina de corto plazo, al contrario, amerita un análisis sistémico de los hechos, una planeación de largo plazo en la cual se busca el logro de una situación deseable o prevenir la adversidad. Guarda una estrecha relación con la planeación estratégica y la calidad, pero en la actualidad no se le brinda la importancia que merece. Este artículo pretende abordar a partir de la aplicación de MIC-MAC y las inquietudes que plantea el modelo EFQM en su diagnóstico, la situación actual de las mipymes en Bogotá. Se utilizó un estudio descriptivo a partir de un muestreo aleatorio siempre para 80 mipymes. Los hallazgos permiten realizar una caracterización acerca de cómo están organizadas a nivel estratégico.

Palabras Claves: Prospektiva, planeación estratégica, calidad, modelo

Introducción

Sobre la prospectiva estratégica existen diversos tipos de estudios que se desarrollan con el propósito de conocer el futuro de las organizaciones, los cuales pueden tener distintos enfoques dependiendo del país en el cual se desarrollan su interés (Astigarraga, 2016). Esto es denominado prospectiva estratégica que es la manera de analizar el futuro de un sistema, en el cual se incluyen a las empresas, caracterizado por una visión holística en la que los actores y las variables son la clave en la construcción de un escenario futuro pertinente para el desarrollo de la planeación estratégica (Chávez et al., 2017). Para ello, se cuenta con cuatro tipos de prospectivas: la primera es prospectiva empresarial, es la que se aplica a las organizaciones, la segunda prospectiva es educativa cultural que puede ser también prospectiva social se enfoca para los estudios relacionados con temas sociales; la tercera es la territorial se aplica en los territorios con el propósito de enfocar el desarrollo de los mismos en función de los objetivos urbanos (De las Aguas, 2016); y cuarta es la científica-tecnológica

es la que tiene como propósito predecir o adelantarse a los desarrollos científico-tecnológicos (Fonseca et al., 2013).

El estudio prospectivo se debe comenzar con un análisis y descripción de un estado del arte y unas variables que conjuntamente determinaran el futuro de la organización (Mera-Rodríguez et al., 2015), permitiendo verificar cómo está la organización y preparando los escenarios para estudiar el futuro y quizás transformarlo. De igual manera la prospectiva estratégica como disciplina debe incorporar y apoyarse en herramientas para estudiar el futuro de forma colaborativa e incluso tratar de construir sus propios instrumentos (Astigarraga, 2016), de esta manera las organizaciones tendrán un mayor nivel de competitividad en el sector.

A nivel comercial, Debido a las dinámicas del mercado, las organizaciones requieren de profesionales que direccionen las actividades de marketing con un alto sentido estratégico, las cuales desde la perspectiva Kotler (2005) pueden ser las siguientes:

- La empresa debe estar suficientemente orientada al mercado y dirigida a los consumidores.
- La empresa debe entender del todo a sus clientes potenciales.
- La empresa necesita definir concretamente a la competencia y controlarla.
- La empresa debe gestionar adecuadamente su relación con las partes interesadas, es decir, con los stakeholders.
- La empresa debe encontrar nuevas oportunidades en términos de productos, de mercados, de industrias y de sectores.
- El proceso de formulación de planes de marketing en la empresa debe ser dinámico y eficiente.
- Las políticas de productos y servicios de la empresa necesitan ser ajustadas continuamente.
- La construcción de marca y las comunicaciones de su empresa debe ser eficiente y efectiva.
- La empresa debe estar bien organizada para llevar a cabo un marketing eficaz.
- La empresa debe sacar el máximo partido a la tecnología.

Los docentes e investigadores de la Universidad EAN, Rafael Ignacio Pérez-Urbe, director del grupo de investigación G3Pymes, y María del Pilar Ramírez, contaron en una entrevista a la Revista Dinero (2015), la situación general de las MIPYMES en Colombia desde los principales resultados en su investigación de 10 años que involucró el seguimiento a más de 260 pequeñas y medianas empresas en 11 ciudades del país sobre los determinantes para el éxito o fracaso de las pymes colombianas bajo el modelo MMGO (Modelo de Modernización para la Gestión de las Organizaciones). Dentro de los elementos más importantes se destacan que las pymes en Colombia aportan cerca del 38% del PIB total, una cifra considerablemente baja teniendo en cuenta que en algunas economías desarrolladas estas pueden participar hasta en el 50% o 60% de la producción nacional. En cuanto a los resultados de las empresas

evaluadas, la tendencia es similar para todo el territorio nacional, es decir no hay diferencias regionales que condicionen las conclusiones.

Aunque en el país se observa un gran ambiente y actitud empresarial (cuarto puesto a nivel mundial en actitud positiva hacia el emprendimiento según la Universidad de Múnich), solamente el 50% de las MIPYMES colombianas sobreviven el primer año y solo el 20% al tercero. Los procesos dentro de esta comunicación entre las actividades estratégicas y operativas no sólo se deben enfocar en la ejecución sino también en retroalimentar la estrategia comercial con las necesidades de los clientes o segmentos. Lo anterior se integra a partir de los siguientes procesos (Forbes, 2016):

- **Gestión Comercial.** Coordinar la planeación de iniciativas comerciales y su alineación con el plan de mercadotecnia, balanceando los objetivos del cliente con los de la compañía. Monitorear la ejecución del plan comercial y retroalimentarlo.
- **Category Management (para canal Moderno).** Mejorar la experiencia de compra a través de la generación de estrategias colaboradas con las cadenas a detalle que se traduzcan en un mejor desempeño de la categoría.
- **Figuras de Atención Especializada.** Desarrollar la relación con el cliente para impulsar actividades de generación de volumen adicional con especificaciones comerciales favorables (espacios, precio, volúmenes, etc.).
- **Gestión del Surtido.** Supervisar y asegurar el cumplimiento del pedido, desde la captación hasta la entrega, así como el inventario en tiendas y el surtido de iniciativas comerciales.
- **Supervisión de la Ejecución.** Administrar la fuerza de ventas para garantizar una ejecución efectiva de la estrategia en el punto de venta y proponer planes de mejora para el cumplimiento a la cuota de venta.

Debido a las dinámicas propias del mercado las organizaciones deben visualizar diversos escenarios posibles para preparar sus planes de acción presentes en la planeación estratégica como paso inicial del proceso administrativo, de tal forma que se disminuyan los niveles de riesgo e incertidumbre fortaleciendo desde los elementos científicos de la administración el objeto social de las mismas. Frente a ello, el objetivo principal de este estudio es correlacionar las variables que sustentan las áreas de gestión empresarial de las organizaciones de la ciudad de Bogotá, Colombia por medio del modelo prospectivo MICMAC. Para ello, es necesario caracterizar las fortalezas y debilidades de las empresas estudiadas en sus diferentes áreas de gestión e identificar las variables dependientes e independientes dentro de la estructura organizacional.

Marco teórico

La prospectiva se define como “un acto imaginativo de creación; luego una toma de conciencia y reflexión sobre el contexto actual y por último un proceso de articulación y convergencia de las expectativas, deseos, intereses y capacidad de la sociedad para alcanzar ese porvenir que se perfila como deseable” (Milkos y Tello, 2007, p. 55). Córdoba y Martínez (2008) sostienen que la prospectiva parte de la base que no todo está escrito, es posible anticiparse a las acciones. Para Godet, la prospectiva es aquel esfuerzo por lograr una previsión o anticipación que permite aclarar la acción presente a la luz de los futuros posibles y deseables (Goyeneche y Parody, 2017).

Por último, la Comisión económica para América y el Caribe define la prospectiva como “un proceso de anticipación y exploración de la opinión experta proveniente de personas e instituciones del gobierno, empresas y universidades. De acuerdo a lo anterior, el futuro se puede predecir a través de la forma en que sea posible discutir acerca de aquellos factores que en el caso de las empresas es el entorno el cual está en permanente cambio.

Para cualquier organización la búsqueda de criterios con los cuales se pueda predecir, prever qué pueda o podría pasar bien sea a corto, mediano o largo plazo. La ciencia administrativa proporciona un elemento fundamental con el que se ha dado en la historia de la humanidad cambios que han permitido la evolución de la misma en muchos ámbitos. Ese elemento es conocido con el nombre de Planeación.

Particularmente con el desarrollo de la teoría de los sistemas, en la culminación de la segunda guerra mundial a partir de los años 50 el término planeación a largo plazo. Posteriormente empezó a llamarse planeación estratégica. Para Serna, “la planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente a nivel interno y externo con el fin de evaluar la situación presente de la empresa. Pimentel (1999) resalta la importancia de su implementación porque produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión eficiente en los siguientes aspectos: Mejoramiento de la organización, mejor abordaje de los problemas y la gestión.

Incluso la Comisión Económica para América Latina CEPAL dentro de su línea de investigación define la planeación estratégica como “una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones entorno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen” (CEPAL 2009).

A partir de las definiciones anteriores, la planeación estratégica básica de una organización está compuesta de la siguiente manera:

- Definición del horizonte de tiempo
- Definición de los principios corporativos.
- Uso de las herramientas de diagnóstico (por ejemplo, la matriz DOFA)
- Definición del direccionamiento estratégico (visión, misión, objetivos, ejes).
- Realizar la proyección estratégica (cuáles son las áreas estratégicas, proyectos de apoyo)
- Realizar el alineamiento estratégico (visión compartida, mapas estratégicos).
- Definir el plan operativo (estrategias, planes de acción).
- Seguimiento y control (realización de la monitoria estratégica).

El desarrollo y la implementación de la planeación estratégica implica la definición de los objetivos, mediciones, metas, responsables, controles y presupuesto. Lo anterior es conocido como un enfoque sistemático. Schmukler (2017) la define como “representa la secuencia lineal de acontecimientos. En el camino pueden aparecer “ramas”, pero siempre es una secuencia de pasos que necesitamos realizar”. En la actualidad, el enfoque sistemático de la planeación estratégica viene presentando transformaciones de vital importancia y éstas van relacionadas hacia un enfoque sistémico. Para la organización Isotools (2014) “el enfoque sistémico define un sistema como un conjunto de procesos y recursos diseñados e implantados para la consecución de un objetivo deseado”.

Las organizaciones establecen varios objetivos, los cuales desean alcanzar. En consecuencia, el parámetro prospectivo que el estudio desea presentar cuenta con un complemento adicional basada en un modelo de gestión organizacional basado en la calidad total. Para su comprensión los autores emplearán la teoría de sistemas.

Para Arnold y Osorio (1998), la teoría de sistemas es un conjunto de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente algún tipo de objetivo. Peralta (2016) afirma que la teoría de los sistemas busca explicar los fenómenos de la realidad abordando los sistemas como modelos de organización los cuales son aplicables en general a todos los enfoques de la misma.

La teoría de sistemas se fundamenta en tres premisas básicas las cuales son la existencia de sistemas dentro de sistemas, la relación con su medio ambiente (es abierto) y el objetivo o finalidad que constituye su papel en el intercambio con otros sistemas dentro del medio ambiente (Chiavenato, 2006). Las características que presenta esta teoría van relacionadas hacia su integración entre diversas ciencias, permite estudiar de manera amplia las ciencias sociales y tiene un enfoque sistémico.

En cambio, otros autores afirman que el enfoque de esta teoría se encuentra en el entorno o ambiente externo de las organizaciones. Básicamente el conocimiento del entorno por parte de los trabajadores, empleados o colaboradores de las organizaciones y en especial de quienes

las dirigen determina el logro de los objetivos debido a aquellas afectaciones del entorno a las cuales el director, gerente reacciona bien sea positiva o negativamente (Ospina 2010).

Por lo tanto, las organizaciones sin importar su tamaño, actividad económica, activos entre otras deben analizadas, estudiadas como un sistema complejo, dinámico cuyo funcionamiento está sujeto a las condiciones del ambiente; en consecuencia, se ve enfrentada a escenarios inciertos y cambiantes.

El desarrollo y aplicación de esta teoría, dejó las bases para el surgimiento de un enfoque que revolucionó la forma en que debe realizarse la gestión en las organizaciones. El concepto se conoce como Calidad.

La calidad se define como el “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple los requisitos” (ISO 2015). Delgado (2019 citado por ISO 2015) presenta las definiciones realizadas por teóricos muy importantes como Crosby quien busca el ajuste a las especificaciones o la conformidad de los requisitos. Deming (1982 citado por ISO 2015) la relaciona con la uniformidad, fiabilidad en costos a la baja y la adecuación a la necesidad del cliente; Ishikawa en el año de 1994 (citado por ISO 2015) menciona que la gerencia va enfocada a la formación, práctica, participación y fomento de calidad por parte de sus colaboradores.

Hay otras definiciones acerca de la calidad, las cuales están enfocadas hacia el logro de no tener defectos en los productos o servicios, satisfacción del cliente, cumplimiento de sus expectativas, generación de necesidades, cumplimiento de normas. Actualmente es posible afirmar que las organizaciones buscan que su cliente bien sea interno o externo dar cumplimiento de las necesidades y expectativas que tengan. Pero el desafío existente es analizar de qué manera se debe enfocar la gestión desde el punto de vista de la calidad que pueda garantizar que las organizaciones sean sostenibles en el tiempo.

En consecuencia, este estudio toma como referencia la calidad total. Para llegar a escoger este concepto se debe tener en cuenta la evolución que ha tenido a través de los años. Inicialmente surgió como inspección en donde únicamente se realizaba revisión de defectos del producto sin tomar alguna acción al respecto. Posteriormente, el control de la calidad fue mucho más exigente al momento de realizar la inspección dado que involucró la inclusión de métodos estadísticos. Luego hay un cambio sustancial con el aseguramiento de la calidad pues surge el PLANEAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR introducido por Edward Demming; básicamente busca cumplir con las expectativas del cliente interno y externo. A partir de este interesante postulado, la calidad total busca el involucramiento de todos los niveles organizacionales hacia el cumplimiento de la política de la calidad, es decir debe tener un enfoque sistemático. Por último, la excelencia de la calidad ha sido un concepto desarrollado a partir de los fundamentos de los anteriores y su característica principal es el enfoque sistémico, es decir no solo el cumplimiento de la política de la calidad sino buscar el fin común de la organización.

Los modelos de excelencia más conocidos son el premio Demming (1951), Malcom Bridge (1987), premio europeo de la calidad EFQM (1992), premio Iberoamericano (1999). Todos tienen un elemento en común y es su enfoque sistémico, conciben la organización como un sistema que contiene subsistemas relacionados entre sí. Por lo tanto, la escogencia de la herramienta que complementa el modelo prospectivo del MICMAC basado en el documento CONPES 3866 (política nacional de desarrollo productivo), el decreto 1653 de 1975 (premio colombiano a la calidad) y el decreto 918 de 2019 (premio colombiano a la calidad de la exportación). Aunque este último tiene un direccionamiento específico hacia la exportación su fundamentación está enfocada hacia el modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia)

El Modelo EFQM de Excelencia según Arnaut Consultores (2014), (es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora.

Las características de este modelo según Maderuelo Fernández (2002) son las siguientes:

- **Liderazgo:** Se refiere a la responsabilidad ineludible de los equipos directivos de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia. Los líderes deben mostrar claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión y la visión y actuando como modelo para el resto de la organización. Implicándose con los clientes y colaboradores y reconociendo los esfuerzos y logros de los empleados.
- **Política y estrategia:** Revisa en qué medida la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información procedente de indicadores relevantes (rendimiento, investigación, creatividad y comparación con las mejores prácticas, etc.), así como en las necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés. También analiza la estructura de procesos que desarrollan la política y estrategia y cómo se transmite a toda la organización.
- **Personas:** Considera la gestión de los recursos humanos de la organización y los planes que desarrolla para aprovechar el potencial de los profesionales. También estudia los sistemas de comunicación, reconocimiento y distribución de responsabilidades.
- **Recursos y alianzas:** Evalúa cómo gestiona la organización los recursos más importantes (financieros, materiales, tecnológicos, información), con excepción de los Recursos Humanos, y las colaboraciones que establece con organizaciones externas.
- **Procesos:** Se refiere al diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, su análisis y cómo se orientan a las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Resultados relativos a los clientes:** Se refiere tanto a la percepción que los clientes tienen de la organización, medida a través de encuestas o contactos

directos, como a los indicadores internos que contempla la organización para comprender su rendimiento y adecuarse a las necesidades de los clientes.

- **Resultados relativos al personal:** Se refiere a los mismos aspectos que el criterio anterior, pero en referencia a los profesionales de la organización. De igual manera se contemplan medidas de percepción de la organización por parte de las personas que la integran, e indicadores internos de rendimiento.
- **Resultados relativos a la sociedad:** Analiza los logros que la organización alcanza en la sociedad. Para ello considera la repercusión de la organización sobre el medioambiente, la economía, educación, bienestar, etc.
- **Resultados clave:** Evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado, tanto en lo que se refiere a objetivos financieros como a los relativos a los procesos, recursos, tecnología, conocimiento e información.

Metodología

Por medio de un estudio descriptivo inicialmente se caracterizan las organizaciones que cumplen los requisitos establecidos por los investigadores. Para esta investigación serán las empresas que cumplan las características (variables) que se definirán a continuación. Todas las MIPYMES que cumplan las características (variables) definidas por la ley 590 de 2000, ley 905 de 2004 y el censo realizado por la cámara de comercio de Bogotá en el año 2014 para la localidad de Chapinero.

Las características (variables) que se tendrán en cuenta para realizar el muestreo correspondiente de las empresas son:

- Microempresa: Planta de personal no mayor a 10 trabajadores.
- Pequeña empresa: Planta de personal entre 11 y 50 trabajadores.

Número de trabajadores por rangos		
Número de trabajadores	Número de empresas	Porcentaje (%)
Más de 500	24	0,1
201 a 500	68	0,4
51 a 200	440	2,3
21 a 50	874	4,6
No informa	1.027	5,4
11 a 20	1.402	7,3
6 a 10	2.635	13,8

Número de trabajadores por rangos		
Número de trabajadores	Número de empresas	Porcentaje (%)
1	3.127	16,3
2 a 5	9.531	49,8
Total	19.128	100%

Tabla 1. Número de trabajadores. Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de la información se desarrolló un análisis Micmac, siendo este un método actualizado por ©Michel Godet como herramienta de prospectiva estratégica. Este aplicativo se efectuó una vez las mipymes resolvieron el instrumento de recolección de información.

El total empresas es de 19.128 en la localidad de chapinero teniendo en cuenta la clasificación por cantidad de trabajadores. Para realizar el análisis de la información recolectada, se tendrán en cuenta las siguientes variables adicionales:

- El sector económico: Se tendrá en cuenta según la clasificación (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019) evidenciada en el informe de estadísticas de la localidad de Chapinero son los siguientes: Servicios, comercio, industria, agrícola.
- La ubicación: Fueron las localidades de Bogotá en especial Chapinero.
- Actividad económica: No se realizará discriminación de ninguna actividad. La clasificación para utilizar será la clasificación uniforme de las actividades económicas por procesos productivos CIIU en su última versión.

Para realizar la aplicación del instrumento de recolección de información, los investigadores definieron seleccionar el muestreo aleatorio simple con reposición. Este tipo de muestreo se define como la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Se seleccionó con reposición en razón a que la microempresa o pequeña empresa seleccionada podrá ser escogida de nuevo o reemplazada. La fórmula e información para el cálculo de la muestra es la siguiente:

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

Ecuación 1. Ecuación de la muestra con varianza desconocida

z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (el atributo debe ser que pertenezca al grupo de microempresa y pequeña empresa). Se definió el 70%.
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado (1-p). Se definió el 30%.
N = Tamaño de la población (microempresas y pequeñas empresas).
e = error de estimación aceptado.
n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.7^2 * 19128 * 0.7 * 0.3}{0.09^2 * (19128 - 1) + 1.7^2 * 0.7 * 0.3} = 74.61$$

Ecuación 2. Aplicación de la ecuación de la muestra con varianza desconocida

El total de microempresas y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó el instrumento es de 75.

El instrumento de recolección de información que fue desarrollado y aplicado está basado en el enfoque EFQM. Se debe destacar que no es una propuesta de corte normativo e involucra estándares ISO. Es indispensable para poder llevar a cabo el cuestionario la participación de las empresas que cumplan con los criterios definidos en la metodología. El instrumento fue extraído del libro Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia de la editorial Díaz de Santos cuya construcción está basada en los estándares establecidos por la Fundación Europea para la gestión de la calidad.

La fundamentación del instrumento es la siguiente:

1. Liderazgo: Se encuentra relacionado la misión, visión implicación del talento humano respecto al sistema de gestión, relación con partes interesadas, motivación del talento humano.
2. Política y estrategia: Implica el cómo será la recolección, procesamiento y análisis de la información del entorno, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y comportamiento de la competencia.
3. Alianzas y recursos: En esta parte se identifica cuáles son las partes interesadas clave y cómo se puede fortalecer oportunamente alianzas, crear relaciones de apoyo, sinergias, que guarden estrecha relación con el punto de la política y la estrategia.
4. Procesos: Tiene que ver con el diseño, establecimiento, aplicación y medición de manera sistemática de los procesos clave que requiere la política y estrategia que se van a definir. Es importante resaltar que la ayuda que brinda los estándares ISO genera facilidades al momento de ser auditados o evaluados.

Los resultados van asociados a aquellas situaciones que de manera positiva afectan a las partes interesadas siempre y cuando se hubiese dado cumplimiento al desarrollo e implementación

de la política y estrategias definidas en el grupo anterior. En consecuencias los resultados se pueden ver desde el punto de vista de:

1. Clientes: Los logros alcanzados a partir de la percepción que tiene el cliente externo.
2. Personas: Los logros alcanzados a partir de la percepción que tiene los empleados.
3. Sociedad: Los logros alcanzados a partir de la percepción que tiene la sociedad bien sea a nivel local, nacional o internacional
4. Claves: Los logros alcanzados a partir del rendimiento que tiene la organización.

Para el análisis de la información se desarrolló un análisis Micmac, siendo este un método actualizado por ©Michel Godet como herramienta de prospectiva estratégica. Este aplicativo se efectuó a 4 empresas obtenidas de la muestra. El método prospectivo Micmac (matriz de impactos cruzados) consiste en llevar a cabo un análisis cualitativo las relaciones entre las variables que componen un sistema; para este caso una empresa. Las fases con las que debe llevarse a cabo la matriz son las siguientes:

Fase 1: listado de las variables: La primera etapa consiste en enumerar el conjunto de variables que caracterizan el sistema estudiado y su entorno (tanto las variables internas como las externas) en el curso de esta fase conviene ser lo más exhaustivo posible y no excluir a priori ninguna pista de revisión.

Fase 2: revisión de relaciones entre las variables: Bajo un prisma de sistema, una variable existe revisión por su tejido relacional con las otras variables. También el análisis estructural se ocupa de relacionar las variables en un tablero de doble entrada o matriz de relaciones directas. Lo efectúa un grupo de una docena de personas, que hayan participado revisión en el listado de variables y en su revisión, que rellenan a lo largo de dos-tres días la matriz del análisis estructural. El relleno es cualitativo. Por cada pareja de variables, se plantean las cuestiones siguientes: ¿existe una relación de influencia directa entre la variable i y la variable j? Si es que no, anotamos 0, en el caso contrario, nos preguntamos si esta relación de influencia directa es, reví (1), mediana (2), fuerte (3) o potencial (4).

Fase 3: revisión de las variables clave con el Micmac: Esta fase consiste en la revisión de variables clave, es decir, esenciales a la evolución del sistema, en primer lugar, mediante una clasificación directa (de revision reví), y revisión por una clasificación indirecta (llamada MICMAC* para matrices de impactos cruzados revisión Aplicada para una Clasificación). Esta clasificación indirecta se obtiene revisión de la elevación en potencia de la matriz. La revisión de la jerarquización de las variables en las diferentes clasificaciones (directa, indirecta y potencial) es un proceso rico en enseñanzas. Ello permite confirmar la importancia de ciertas variables, pero de igual manera permite desvelar ciertas variables que en razón de sus acciones indirectas juegan un papel revisión (y que la clasificación directa no ponía de manifiesto). Los

resultados anteriormente anunciados en términos de influencia y de dependencia de cada variable pueden estar representados sobre un plano (el eje de abscisas corresponde a la dependencia y el eje de ordenadas a la influencia). Así, otro punto de referencia de las variables más influyentes del sistema estudiado, dan revisión a las diferentes funciones de las variables en el sistema.

A partir de la información anterior, la metodología MicMac junto con la aplicación del instrumento permitieron la realización de esta propuesta de metodología:

Momento – Herramientas	Expertos que participaron	Modalidad
Valoración de los expertos y ajuste de la herramienta prospectiva Delphi	34	Uso de TIC
Desarrollo práctico - Matriz prospectiva estratégica	4	Presencial
Análisis de los resultados - Construcción de escenarios	4	Uso de TIC
PYMES de estudio de la localidad de chapinero	80	Uso de TIC

Tabla 2. Herramientas prospectivas estratégicas y tipo de valoración Fuente: Elaboración propia

Se realizó con el grupo de expertos las divisiones de las áreas funcionales empresariales y a cada área le diseñaremos la medición de subáreas para poder determinar la viabilidad del operacional en el mercado Tabla 3. Esta medición entrega los puntos de partida y luego establecer la orientación a las PYMES estratégicamente más competitivas.

Área	Subárea
Administrativa	• Misión y visión • Modelo de formación • Cultura Organizacional • Actividades de Mejora • Capacitaciones • Colaboración en equipo de trabajo
Financiera	• Mercado y alianzas • Necesidades de clientes • Avances tecnológicos • Indicadores internos • Políticas internas • Procesos de la organización • Comunicación de políticas y estrategias

Área	Subárea
Recurso Humanos	• Políticas RRHH • Planes organizacionales • Políticas y estrategias hacia la organización • Selección de personal • Evaluación de áreas • Metodologías e innovación en procesos de trabajos
Producción	• Alianzas • Genera pares internos • Alianzas logísticas • Potencial en empleados • Procedimientos internos • Genera alianzas colaborativas • Sinergia clientes/proveedores
Comercial	• Manual de funciones • Grupos de trabajo • Sistema de gestión • Gestión de procesos como ISO 9001, 14001 u OHSAS 18000 • Indicadores de procesos • Proceso acorde a la normatividad del estado. • Seguimientos a clientes y a las ventas.

Tabla 3. Herramientas prospectivas estratégicas y tipo de valoración. Fuente: elaboración propia

Al identificar las áreas de investigación, el grupo de expertos diseñara un instrumento de medición que contara con un total de 35 preguntas, con este instrumento se determinara cuáles son las áreas funcionales con mayor problema, se diferencia con una denominación y su descripción por cada variable (Tabla 4).

Pregunta de investigación	Denominación	Descripción
¿Tiene desarrollada la misión y la visión de su organización?	DMVO	Se entiende por misión de una organización al motivo, propósito, fin o razón de ser, y el objetivo principal bajo el cual se constituye una entidad La visión de una organización social es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro.
¿Cuentan con modelo de formación para los principios éticos y valores?	MEV	Para lograr profesionales de la información con principios éticos, es de vital importancia que la formación en valores, normas de conducta y responsabilidad social.
¿Tienen creada la cultura organización en su compañía?	CCO	Cultura organizacional se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes,

Pregunta de investigación	Denominación	Descripción
		tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones
¿Participan toda la organización en las actividades de mejora?	PAM	Que tanta participación tiene dentro de las actividades de mejora para la empresa
¿Estimula y anima el (empowerment), la creatividad e innovación en su organización?	RECI	Nivel de creatividad, confianza, motivación, innovación y responsabilidad de los empleados
¿Desarrolla capacitaciones continuas a sus empleados?	AA	Actividades para afianzar los conocimientos de los empleados
¿Estimula y fomenta la colaboración dentro de la organización?	CO	Cooperación, ayuda, participar y que es la sensación de que las empresas y los empleados deben tener entre sí, tiene que haber un intercambio mutuo de colaboración entre toda la organización para que fluya mejor.
¿Frecuentemente evalúa la situación del mercado y analiza los resultados y sobre ellos definen las estrategias de la organización para en el futuro?	FMRE	Proceso de decodificar los datos que contiene un documento específico, a través de operaciones de procesamiento, que permitan el acceso y recuperación de datos, en aras de traducirlo posteriormente a un documento
¿Investiga periódicamente las necesidades y expectativas de los clientes, empleados y de la sociedad en general?	NEE	Oportunidad de verificar las expectativas de cada cliente para con la organización
¿Investiga periódicamente los avances que se producen en el entorno, incluidas las actividades de la competencia?	AEC	Oportunidad de verificar las actividades de las competencias
¿Evalúan periódicamente los indicadores internos y externos de su organización?	IIE	Dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.
¿Tiene alineadas las políticas y estrategias con la misión y visión de su organización?	APMV	Son las acciones de gestión organizacional que nos permiten que el recurso humano se dirija como un conjunto unificado a los objetivos estratégicos que la organización quiere conseguir. En una sola palabra se pretende que tengan unidireccionalidad hacia el objetivo estratégico.

Pregunta de investigación	Denominación	Descripción
¿Tiene identificado los procesos claves de su organización para ejecutar la política y estrategia que más se adecuen a ella?	IPPE	Son aquellos procesos que inciden, de manera significativa, en los objetivos clientes. Esto significa que el personal debe conocer, comprender y cumplir con los requisitos
¿Realiza programas de comunicación de las políticas y estrategias implementadas para su organización?	CPEO	Dato que refleja cuáles fueron las mejoras exposiciones al personal en cuanto a la política y estrategias utilizadas en las necesidades presentadas en la organización
¿Tiene desarrolla las políticas, estrategias y planes de RRHH?	RRHH	Son aquellos procesos que se ejecutaran desde el Dpto. de RRHH
¿Implica a las personas de la organización y sus representantes en el desarrollo de los planes?	IDP	Son aquellos donde existe representantes de los empleados para realizar los planes de cada proceso
¿Alinea los planes con la política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave?	PEEO	Dato que refleja la respectiva estructura de la organización
¿Tiene establecidos estándares para la selección del personal que ingresa a su organización?	SPD	Proceso que se realiza para seleccionar los nuevos perfiles para la organización y definir los diferentes campos de trabajo donde se incluye el nuevo personal
¿Garantiza la equidad en todo lo relacionado con el empleo (igualdad de oportunidades)?	EO	Son las acciones que se reflejan para tener una igualdad entre los diferentes géneros etc.
¿Realiza permanente la evaluación de las áreas funcionales de su organización?	EI	Dato que refleja los puntos fuertes y áreas a mejorar
¿Utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar (por ejemplo, trabajando en equipos flexibles)?	MOI	Dato que refleja los métodos novedosos para la organización
¿Identifica las oportunidades de alianzas clave?	OA	Es un acuerdo realizado por dos o más partes para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente.
¿Tiene alianzas con los partners para crear valor y maximizarlo?	ERP	Es la acción de establecer una relación de confianza a largo plazo

Pregunta de investigación	Denominación	Descripción
¿Establece alianzas en la cadena logística que añadan valor al cliente?	ACL	Grupo de comerciales que trabajan juntos para ayudar de manera competente y con éxito en la gestión y entrega de los productos.
¿Identifica a los empleados con mayor potencial que pueden apoyar al éxito de su organización?	ICP	Son las acciones que se realiza desde Gestión Humana para identificar el respectivo perfil de cada uno de los empleados
¿Tiene diseñados procedimientos para crear alianzas estratégicas?	ECP	Se enfoca justamente en una necesidad o prioridad estratégica de la organización
¿Genera y apoya una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de alianzas?	ICA	Son las acciones que genera y apoya la organización a las nuevas ideas
¿Suscita sinergias entre sus clientes/proveedores para mejorar procesos y añadir valor a la cadena productiva?	TPV	Son las acciones que se realizan para la mejora de la relación tanto internas como externas
¿Diseña procesos y procedimientos de la organización “manual de funciones”?	PO	Pasos para realizar la conformación de la empresa
¿Identifica los grupos de interés de cada proceso?	GIP	Análisis interno para identificar falencias en cada proceso
¿Establece el sistema de gestión de procesos?	SGP	Son las acciones para realizar el cambio en las diferentes metodologías en cada proceso
¿Aplica a la gestión de procesos sistemas como ISO 9001, 14001 u OHSAS 18000?	AGPS	Datos que arrojan los resultados en cuanto eficacia en las actividades
¿Implanta indicadores de procesos y establece objetivos de rendimiento?	IPOR	Medida a nivel del progreso de cada proceso teniendo en cuenta el objetivo de cada uno
¿Revisa la eficacia del esquema general de procesos a la hora de hacer realidad la política y estrategia de la organización?	EPEO	Se enfoca en el logro de los objetivos en base de la política y estrategia
¿Se realiza seguimiento al cliente, ventas y nivel de satisfacción?	SCVN	Dato que nos refleja el nivel de la satisfacción total de los usuarios de la organización

Tabla 4 identificación y denominación. Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 para aplicar el instrumento de investigación bajo la metodología Método Delphi se crea 4 variables de mediciones de 1, 2, 3, 4, las PYMES deben de seleccionar una sola

variable de acuerdo con su implementación, los resultados obtenidos identificarán la necesidad de cada área como el punto de partida de las PYMES a la cual se le realiza casa de estudio.

Pregunta	Ponderación
No hay evidencia	1
Documentado (sin desarrollar)	2
Documentado (desarrollado sin ejecutar)	3
Establecido y ejecutado	4

Tabla 5. Variables de decisión Fuente: elaboración propia

Resultados

Lo presentado en la tabla 1 permite obtener información sobre las sumas en las filas y columnas de la matriz MDI.

N°	Variable	Número total de filas	Número total de columnas
1	¿Estimula y fomenta la colaboración dentro de la organización?	31	24
2	¿Tiene establecidos estandares para la selección del personal que ingresa a su organización?	15	37
3	¿Alinea los planes con la política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave?	14	55
4	¿Aplica a la gestión de procesos sistemas como ISO 9001, 14001 u OHSAS 18000?	51	48
5	¿Cuentan con modelo de formación para los principios éticos y valores?	70	34
6	¿Desarrolla capacitaciones continuas a sus empleados?	16	24
7	¿Diseña procesos y procedimientos de la organización "manual de funciones"?	32	37
8	¿Establece alianzas en la cadena logística que añadan valor al cliente?	16	34
9	¿Establece el sistema de gestión de procesos?	31	46
10	¿Estimula y anima el (empowerment), la creatividad e innovación en su organización?	57	40
11	¿Evalúan periódicamente los indicadores internos y externos de su organización?	8	45
12	¿Frecuentemente evalúa la situación del mercado y analiza los resultados y sobre ellos definen las estrategias de la organización para en el futuro?	20	32

N°	Variable	Número total de filas	Número total de columnas
13	¿Garantiza la equidad en todo lo relacionado con el empleo (igualdad de oportunidades)?	26	43
14	¿Genera y apoya una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de alianzas?	30	29
15	¿Identifica a los empleados con mayor potencial que pueden apoyar al éxito de su organización?	46	31
16	¿Identifica las oportunidades de alianzas clave?	5	24
17	¿Identifica los grupos de interés de cada proceso?	19	16
18	¿Implanta indicadores de procesos y establece objetivos de rendimiento?	17	30
19	¿Implica a las personas de la organización y sus representantes en el desarrollo de los planes?	25	48
20	¿Investiga periódicamente las necesidades y expectativas de los clientes, empleados y de la sociedad en general?	24	45
21	¿Investiga periódicamente los avances que se producen en el entorno, incluidas las actividades de la competencia?	28	41
22	¿Participan toda la organización en las actividades de mejora?	42	46
23	¿Realiza permanente la evaluación de las áreas funcionales de su organización?	51	38
24	¿Realiza programas de comunicación de las políticas y estratégicas implementadas para su organización?	34	33
25	¿Revisa la eficacia del esquema general de procesos a la hora de hacer realidad la política y estrategia de la organización?	31	38
26	¿Se realiza seguimiento al cliente, ventas y nivel de satisfacción?	17	25
27	¿Suscita sinergias entre sus clientes/proveedores para mejorar procesos y añadir valor a la cadena productiva?	43	20
28	¿Tiene alianzas con los partners para crear valor y maximizarlo?	38	23
29	¿Tiene alineadas las políticas y estrategias con la misión y visión de su organización?	34	22
30	¿Tiene desarrolla las políticas, estrategias y planes de RRHH?	29	22
31	¿Tiene diseñados procedimientos para crear alianzas estratégicas?	77	14
32	¿Tiene identificado los procesos claves de su organización para ejecutar la política y estrategia que más se adecuen a ella?	58	20
33	¿Tienen creada la cultura organización en su compañía?	56	58

N°	Variable	Número total de filas	Número total de columnas
34	¿Utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar (por ejemplo, trabajando en equipos flexibles)?	52	21
Total		1143	1143

Tabla 6. Estructura matriz MDI. Fuente: Elaboración propia

La figura 1 se establece a partir de la matriz de posibles influencias directas MPDI.

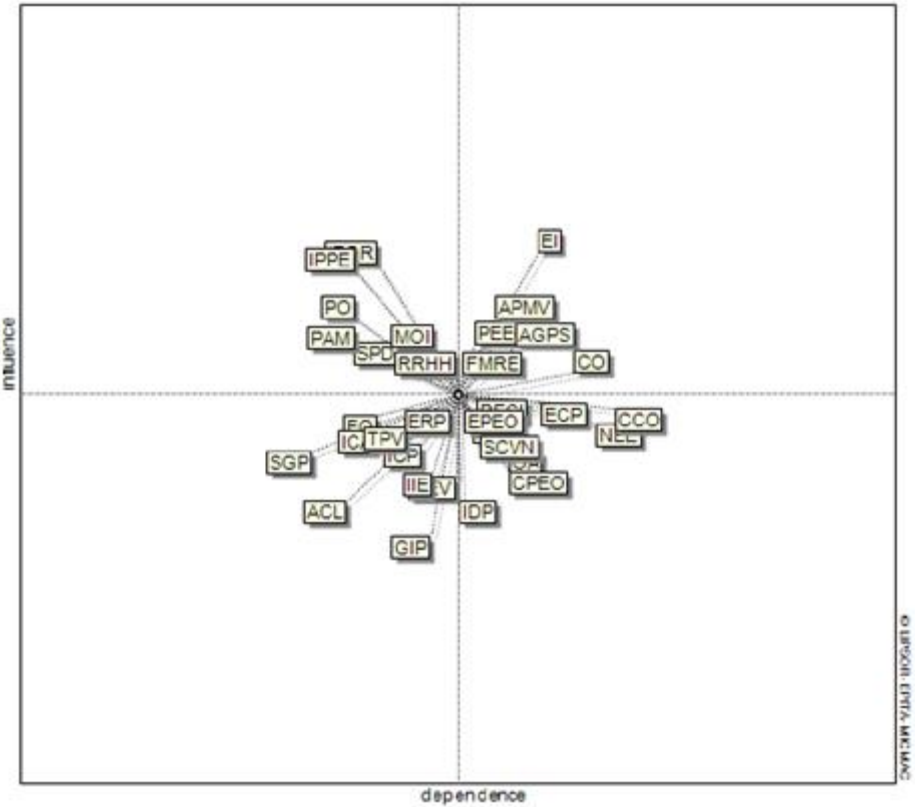


Figura 1. Influencias directas MPDI. Fuente: Elaboración propia

La Matriz de las Influencias Indirectas (MII) corresponde a la Matriz de las Influencias Directas (MID) mejorada en potencia, mediante sucesivas iteraciones. A partir de esta matriz, una nueva clasificación de las variables enfatiza las variables más importantes del sistema. De

hecho, uno detecta las variables ocultas, gracias a un programa de multiplicación de matrices aplicado a una clasificación indirecta. Este programa permite estudiar la difusión de los impactos por las formas y los bucles de retroalimentación y, en consecuencia, tratar las variables de forma jerárquica: por orden de influencia, considerando el número de trayectoria y bucles de longitud 1, 2 ... N generado por cada variable; por orden de dependencia, considerando el número de caminos y bucles de longitud 1, 2 ... N que alcanzan cada variable. Generalmente, la clasificación se vuelve estable a partir de una multiplicación del orden 3, 4 o 5.

La figura 2 se establece a partir de las posibles influencias indirectas de la matriz MIIP.

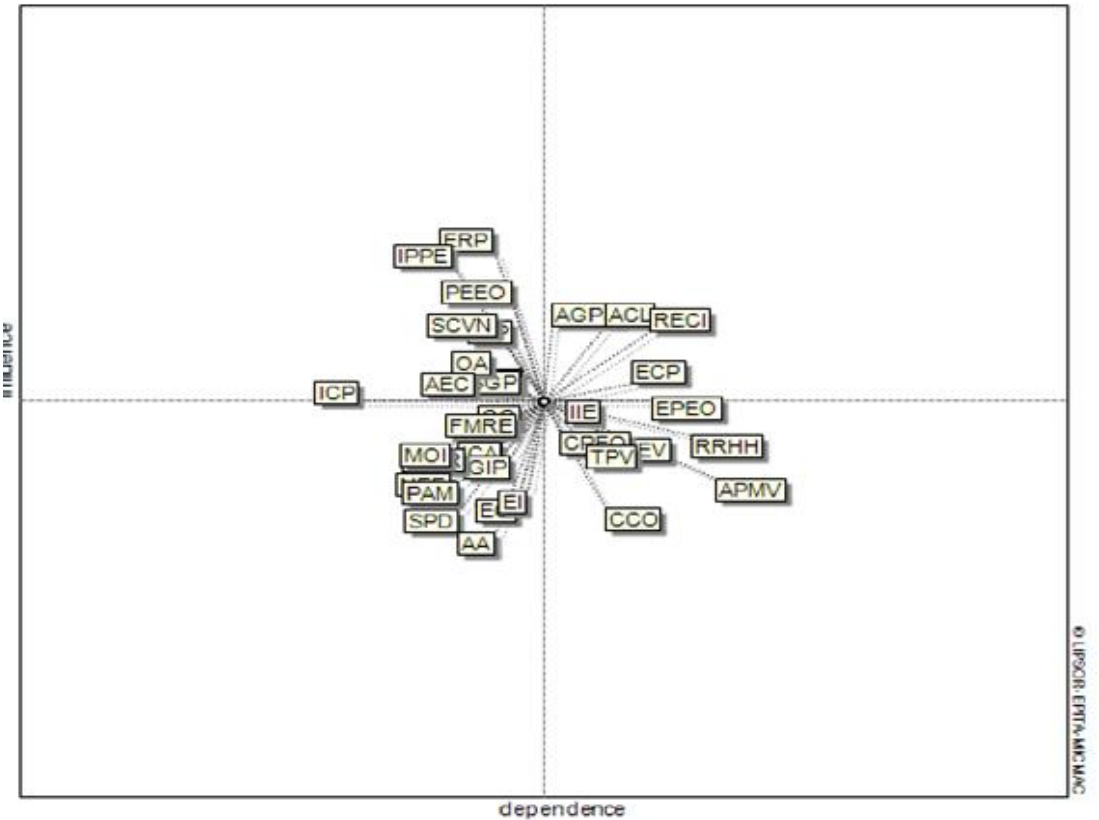


Figura 2. Influencias indirectas de la matriz MIIP. Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 pueden observar los resultados obtenidos concluyentes de la valoración de las PYMES distribuidos en la 5 áreas funcionales de las empresas; cada área está compuesta por 7 preguntas y el valor máximo que se puede obtener es de 28 puntos máximo.

Nombre de la empresa	Componente de Liderazgo	Componente de Política y Estrategia	Componente de Personas	Componente de Alianzas y Recursos	Componente de Procesos
Inversiones Vigoval Ltda	13	7	13	7	7
Asociación Colombiana De Universidades	22	28	24	15	27
Indymetal S.A.S	28	25	28	24	28
Organización Pro-Niñez Indefensa "Opni"	14	13	13	11	13
Yeapdata S.A.S	24	25	26	26	26
Club Valmaria	12	8	7	8	12
Spencer Stuart Andina S.A.S.	28	25	28	14	25
Atticus Fashion	7	7	7	7	7
A&W Soluciones S.A.S	23	28	27	28	23
Isabel De Mora Finca Raiz	13	9	9	8	11
Preinducol	24	26	20	18	19
All Puertas	11	7	8	7	7
Uniformes Y Accsorios Roimar S.A.S	17	13	8	9	16
Kar Dog Distribuciones	12	8	7	8	8
Cineleco S.A.S	21	27	27	25	23
Agencia De Viajes Y Turismo Emprender Sin Límites S.A.S	23	24	23	23	21
Ecostic S.A.S	19	17	18	18	19
Indimoda S.A.S	9	7	7	7	7
Helados De La Sabana S.A.S	15	21	21	21	21
Pirdgnd	28	28	23	25	22
Bakeds	14	14	15	14	14
Productos Higo	18	20	10	26	17
Calzado Monserrate S.A.S	12	15	16	19	13

Nombre de la empresa	Componente de Liderazgo	Componente de Política y Estrategia	Componente de Personas	Componente de Alianzas y Recursos	Componente de Procesos
Big Bang Tour	11	25	10	22	16
Hogar.Io S.A.S	10	14	12	10	15
Inversiones Colombo San Marcos	21	17	16	11	9
Lumen Market	22	27	26	25	26
Inditex	28	28	28	28	28
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	24	18	28	28	28
S.J Sport	12	9	13	11	12
Fokus Eventos	9	12	7	7	7
International Business and Finance School	27	28	27	28	25
Kys Ingenieria Automatización	16	18	17	20	20
Cifras Y Conceptos	22	14	14	20	20
A&B Equipos Medicos	25	17	14	17	20
Ortizo S.A.S	18	17	21	18	16
Loyalfeel S.A.S	19	21	19	17	20
Taximo S.A.S	22	27	25	24	28
Fundacion Corazon Verde	13	14	17	16	14
Tdc Colombia Ltda.	17	14	13	20	18
Air Cool Ingenieria S.A.S	12	17	13	17	20
Goldentech S.A.S	14	21	15	18	18
Belleza & Salud S.A.S	19	16	24	17	21
Ludinet S.A.S	10	7	7	7	7
Neurona Inc Colombia	18	18	21	17	16
Dpto Creativo	19	25	25	22	24
American Locks Center S.A.S	17	16	19	16	19
Hepta Proyectos S.A.S	18	16	24	24	17

Nombre de la empresa	Componente de Liderazgo	Componente de Política y Estrategia	Componente de Personas	Componente de Alianzas y Recursos	Componente de Procesos
Access Consulting Colombia S.A.S	21	17	19	17	15
Ixom Colombia S.A.S	16	14	14	22	23
Quantil	14	15	16	17	11
Silva Publicidad S.A.S	17	19	16	20	17
Provincia De San Luis Bertrán De Colombia	28	22	20	19	24
Spencer Stuart Andina S.A.S	19	18	20	16	16
Spencer Stuart Andina S.A.S	19	18	20	16	16
The Monkey House	21	22	27	26	27
Notaria 30 De Bogota	26	28	28	28	28
Abg Consorcio Inmobiliario S.A.S	17	19	22	18	19
Educaline	21	19	19	24	21
Precision Translators Ltda	27	26	28	26	27
Opencard S.A.S	22	23	24	22	26
Customer Index Value Civ Ltda	22	18	20	20	19
In Other Words S.A.S	24	22	23	26	26
Cabadelpa Colombia Sa	22	22	23	24	24
A365 Colombia S.A.S	23	22	17	19	17
Servicios Integrados De Computo Y Comercialización De Colombia S.A.S	16	13	18	18	17
Alternativas Alimenticias S.A.S	18	16	17	17	15

Nombre de la empresa	Componente de Liderazgo	Componente de Política y Estrategia	Componente de Personas	Componente de Alianzas y Recursos	Componente de Procesos
Iasd Asociacion Sur De Bogota	15	18	16	11	15
Hemisferio D S.A.S	14	13	13	12	14
Joymind	26	26	25	27	23
Jellyjob S.A.S	24	24	23	24	23
Acdac	28	28	28	28	28
Plastinemor S.A.S.	14	14	13	14	11
Micrositios S.A.S	15	15	14	12	14
Beity S.A.S	14	13	15	16	16
Alianza Estrategica Co S.A.S	12	12	19	15	14
Dimancol Group Ltda	20	23	25	19	20
Fadetel S.A.S	23	24	23	18	25
Grupo Editorial Mundo Niños S.A.S	25	21	25	24	21
Geoterra Consultores Geotecnicos S.A.S	28	26	24	22	26

Tabla 7 Resultado por área numeral Fuente: elaboración propia

Tabla 8 Resultado final de ponderación obtenida por cada PYME en cuanto a su implementación y desarrollo, esta variación es tomada del porcentaje máximo que sería 28 puntos y se calcula con el resultado obtenido por medio de la herramienta

Nombre de la empresa	Porcentaje Liderazgo	Porcentaje Estratégico	Porcentaje Personal	Porcentaje Recursos	Porcentaje Procesos
Inversiones Vigoval Ltda	46%	25%	46%	25%	25%
Asociación Colombiana De Universidades	79%	100%	86%	54%	96%
Indymetal S.A.S	100%	89%	100%	86%	100%

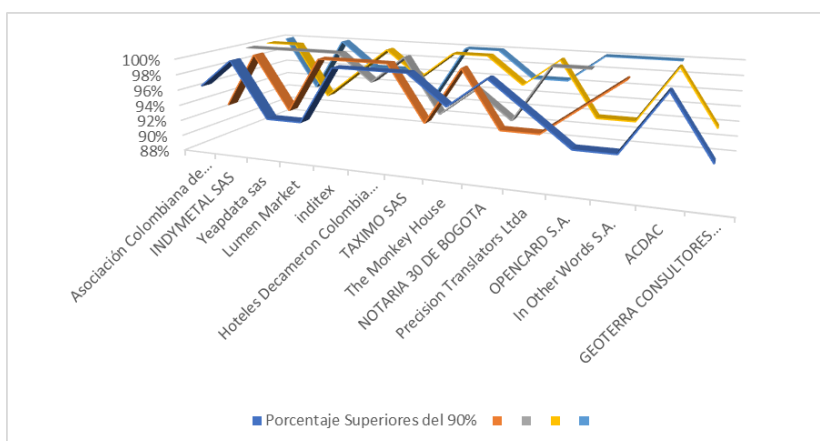
Nombre de la empresa	Porcentaje Liderazgo	Porcentaje Estratégico	Porcentaje Personal	Porcentaje Recursos	Porcentaje Procesos
Organización Pro Niñez Indefensa "Opni"	50%	46%	46%	39%	46%
Yeapdata S.A.S	86%	89%	93%	93%	93%
Club Valmaria	43%	29%	25%	29%	43%
Spencer Stuart Andina S.A.S.	100%	89%	100%	50%	89%
Atticus Fashion	25%	25%	25%	25%	25%
A&W Soluciones S.A.S	82%	100%	96%	100%	82%
Isabel De Mora Finca Raiz	46%	32%	32%	29%	39%
Preinducol	86%	93%	71%	64%	68%
All Puertas	39%	25%	29%	25%	25%
Uniformes Y Accsorios Roimar S.A.S	61%	46%	29%	32%	57%
Kar Dog Distribuciones	43%	29%	25%	29%	29%
Cineleco S.A.S	75%	96%	96%	89%	82%
Agencia De Viajes Y Turismo Emprender Sin Limites S.A.S	82%	86%	82%	82%	75%
Ecotic S.A.S	68%	61%	64%	64%	68%
Indimoda S.A.S	32%	25%	25%	25%	25%
Helados De La Sabana S.A.S	54%	75%	75%	75%	75%
Pirdgnd	100%	100%	82%	89%	79%
Bakeds	50%	50%	54%	50%	50%
Productos Higo	64%	71%	36%	93%	61%
Calzado Monserrate S.A.S	43%	54%	57%	68%	46%
Big Bang Tour	39%	89%	36%	79%	57%
Hogar.Io S.A.S	36%	50%	43%	36%	54%
Inversiones Colombo San Marcos	75%	61%	57%	39%	32%
Lumen Market	79%	96%	93%	89%	93%
Inditex	100%	100%	100%	100%	100%
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	86%	64%	100%	100%	100%
S.J Sport	43%	32%	46%	39%	43%
Fokus Eventos	32%	43%	25%	25%	25%

Nombre de la empresa	Porcentaje Liderazgo	Porcentaje Estratégico	Porcentaje Personal	Porcentaje Recursos	Porcentaje Procesos
International Business And Finance School	96%	100%	96%	100%	89%
Kys Ingenieria Automatización	57%	64%	61%	71%	71%
Cifras Y Conceptos	79%	50%	50%	71%	71%
A&B Equipos Medicos	89%	61%	50%	61%	71%
Ortizo Sa	64%	61%	75%	64%	57%
Loyalfeel S.A.S	68%	75%	68%	61%	71%
Taximo S.A.S	79%	96%	89%	86%	100%
Fundacion Corazon Verde	46%	50%	61%	57%	50%
Tdc Colombia Ltda.	61%	50%	46%	71%	64%
Air Cool Ingenieria S.A.S	43%	61%	46%	61%	71%
Goldentech S.A.S	50%	75%	54%	64%	64%
Belleza & Salud S.A.S	68%	57%	86%	61%	75%
Ludinet S.A.S	36%	25%	25%	25%	25%
Neurona Inc Colombia	64%	64%	75%	61%	57%
Dpto Creativo	68%	89%	89%	79%	86%
American Locks Center S.A.S	61%	57%	68%	57%	68%
Hepta Proyectos S.A.S	64%	57%	86%	86%	61%
Access Consulting Colombia S.A.S	75%	61%	68%	61%	54%
Ixom Colombia S.A.S	57%	50%	50%	79%	82%
Quantil	50%	54%	57%	61%	39%
Silva Publicidad S.A.S	61%	68%	57%	71%	61%
Provincia De San Luis Bertrán De Colombia	100%	79%	71%	68%	86%
Spencer Stuart Andina S.A.S.	68%	64%	71%	57%	57%
Spencer Stuart Andina S.A.S.	68%	64%	71%	57%	57%
The Monkey House	75%	79%	96%	93%	96%
Notaria 30 De Bogota	93%	100%	100%	100%	100%
Abg Consorcio Inmobiliario S.A.S.	61%	68%	79%	64%	68%

Nombre de la empresa	Porcentaje Liderazgo	Porcentaje Estratégico	Porcentaje Personal	Porcentaje Recursos	Porcentaje Procesos
Educaline	75%	68%	68%	86%	75%
Precision Translators Ltda	96%	93%	100%	93%	96%
Opencard S.A.S.	79%	82%	86%	79%	93%
Customer Index Value Civ Ltda	79%	64%	71%	71%	68%
In Other Words S.A.S.	86%	79%	82%	93%	93%
Cabadelpa Colombia Sa	79%	79%	82%	86%	86%
A365 Colombia S.A.S	82%	79%	61%	68%	61%
Servicios Integrados De Computo Y Comercialización De Colombia Sa	57%	46%	64%	64%	61%
Alternativas Alimenticias S.A.S	64%	57%	61%	61%	54%
Iasd Asociacion Sur De Bogota	54%	64%	57%	39%	54%
Hemisferio D S.A.S	50%	46%	46%	43%	50%
Joymind	93%	93%	89%	96%	82%
Jellyjob S.A.S	86%	86%	82%	86%	82%
Acdac	100%	100%	100%	100%	100%
Plastinemor S.A.S.	50%	50%	46%	50%	39%
Micrositios S.A.S	54%	54%	50%	43%	50%
Beity S.A.S	50%	46%	54%	57%	57%
Alianza Estrategica Co S.A.S	43%	43%	68%	54%	50%
Dimancol Group Ltda	71%	82%	89%	68%	71%
Fadetel S A	82%	86%	82%	64%	89%
Grupo Editorial Mundo Niños S.A.S	89%	75%	89%	86%	75%
Geoterra Consultores Geotecnicos S.A.S	100%	93%	86%	79%	93%

Tabla 8 Porcentaje. Fuente: elaboración propia

En la figura 3 se representa los análisis obtenidos de la medición encontramos que solo el 13,5% de las PYMES que fueron estudiadas obtuvieron y resultados superiores al 90% a nivel de competitividad y posicionamiento estratégico.



En la Figura 4 se representa las 40 PYMES con mediciones inferiores del 50% lo cual representa el 46 5% de la muestra indicado que no son competitivas y su tendencia es al resultado obtenido en Colombia, Las PYMES (pequeñas y medianas empresas) constituyen la principal fuente de empleo y son una parte fundamental del sistema económico. Según los últimos estudios del DANE sobre el desarrollo empresarial a nivel nacional, el 80% de la fuerza laboral del país está concentrada en este tipo de compañías.

Por tal motivo las alarmantes cifras de fracaso empresarial proponen una mayor atención por parte de estas en el uso de sus activos. Para lograr un aumento exitoso en la productividad de una empresa es necesario entender los problemas a los que se está enfrentando y a su vez, implementar una estrategia en gestión para aprovechar al máximo sus recursos y procesos.

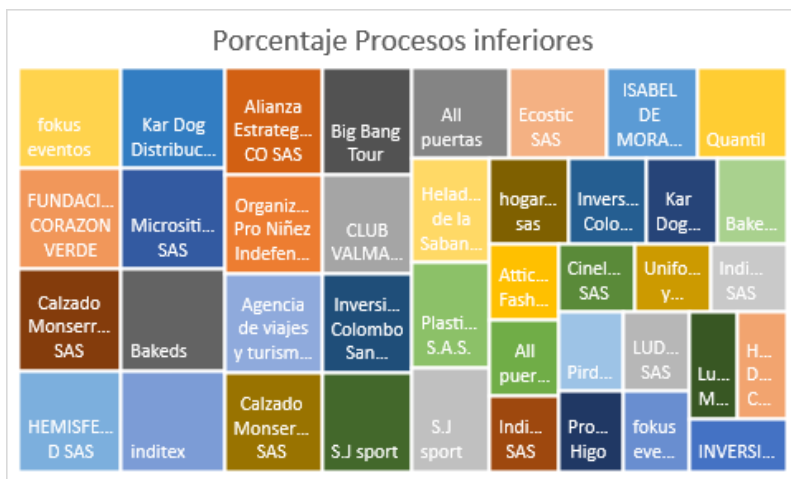


Figura 4. PYMES con mediciones inferiores del 50%. Fuente: elaboración propia

De lo resultado obtenidos de la herramienta de investigación tomamos una PYMES que obtuvo mediciones inferiores del 50% y se procesa con el programa MIC MAC para poder identificar las variables dependientes e independientes Tabla 6 esta permite obtener información sobre las sumas en las filas y columnas de la matriz MDI. Donde se identifican las variables con su nivel de influencia directo o influencia indirecta esto quiere decir que la variable ¿Estimula y fomenta la colaboración dentro de la organización? tiene 34 impactos directos en la organización y 58 impactos indirectos y esto ayudaría a identificar en un posicionamiento en la matriz.

Conclusiones

Los estudios de futuro y la prospectiva estratégica tienen el propósito de prepararse para afrontar una situación de posibles escenarios que puede afrontar las PYMES Lo anterior representa una de las razones por las cuales los gobiernos locales enfrentan inconvenientes para brindar respuestas inmediatas a los problemas que se presentan en las comunidades de esta manera se integran los resultados de investigación en los diferentes campos de conocimiento, es decir cuando se realiza un estudio de futuro de prospectiva estratégica de alguna una manera se permiten tomar las mejores decisiones para las PYMES.

El deseo de estos estudios de futuro consiste en un intento sistemático, que no se hace una sola vez que se tiene que hacer de manera constante con el propósito de que se pueda mirar a largo plazo, cuál sería el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad, no solamente uno de ellos sino todos y cuál es el propósito de que se logre identificar las tecnologías, herramientas, las prácticas o los temas que son promisorios para el desarrollo de los mejores beneficios económicos y sociales. Realmente de eso se trata de cómo identificar todas las variables que rodeando en el momento a las PYMES.

Así se podar identificar las estrategias más importantes para el desarrollo de futuro ¿qué es lo que busca realmente el estudio?, Así como se requieren de unos componentes mínimos y una metodología para llevar a cabo la gestión integral en las MIPYMES lo que busca es identificar las actividades estratégicas para el desarrollo del futuro de las PYMES, del país y las tecnologías asociadas a las mismas y no solamente tecnologías sino todos los elementos relacionados, también asociado a las actividades estratégicas, es decir que logremos partir de un futuro deseado, al establecer unas actividades para consolidar un escenario que realmente se quiere.

Es de gran importancia el denotar que las PYMES se encuentran en un momento presente en el cual partimos de un estado actual y se explora los futuros deseables para clarificar decisiones, acciones presentes y la necesidad para poder conseguir un futuro deseado. Es

importante que existe una herramienta que se llama la vigilancia tecnológica y que acompaña a la prospectiva estratégica porque resulta que la vigilancia tecnológica es la que permite establecer el estado actual de diferentes contextos y permiten facilitar la toma de decisiones, comprender cuál es la frontera del conocimiento, realizar una gestión estratégica de la innovación, el conocimiento de un diseño y una gestión de las políticas públicas una visualización de oportunidades de mercado una planificación de las situaciones de incertidumbre y unas estrategias financieras, generación de innovación y la gestión de alianzas estratégicas.

Lo anterior llevaría a pensar que Colombia en el sector empresarial de las PYMES requiere la implementación de supuestos la elaboración de prospectiva para esto se debe identificar con precisión los parámetros del tema de estudio y lograr con la implementando las prospectivas estratégicas una mayor competitividad y disminución del indicador del fracaso de las PYMES.

Según los resultados obtenidos, actualmente hay información necesaria con la cual debe iniciar la segunda parte del estudio y es la construcción de la propuesta de modelo de gestión que mejor se adapte a la realidad de las MIPYMES. En consecuencia, el más adecuado según los autores es el EFQM.

Actualmente, la fundamentación del modelo EFQM no contempla los avances que se vienen gestando en la actualidad en lo concerniente a aquellas empresas que están relacionadas con la cuarta revolución industrial. En la actualidad, España a través de la Asociación Española de Normalización, se encuentra realizando la estandarización de aquellos procesos que requiere esta revolución.

Aunque cada componente tuvo una ponderación individual por cada una de las sub-preguntas que se realizaron, es necesario que el componente facilitador de liderazgo apropie aquellas falencias que sin necesidad por el momento de contar con el diseño tome las medidas del caso respecto a articularse como mínimo con los demás componentes.

Actualmente, el estudio realizado arrojó información importante acerca de cuál es el estado de avance de las MIPYMES al momento de poder llevar a cabo un modelo de gestión enfocado hacia la calidad. La propuesta de los autores radica en utilizar el EFQM teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Analizar los elementos del entorno que influirían en la propuesta del modelo de gestión enfocado hacia la calidad, aplicación de técnicas de prospectiva como el MIC MAC con el fin de enfocar la metodología respecto a cada variable analizada dentro del estudio y el componente facilitador.
- Respecto al componente facilitador de procesos, es necesario involucrar de qué manera la estandarización que se viene desarrollando para la cuarta revolución industrial podría contribuir en un principio a brindarle un contexto a la MIPYME

sobre su utilidad y posterior definir cuál podría ser el mejor camino para vincularla a su sistema de gestión.

El estudio no contempla la evaluación expost de la propuesta. Se sugiere que para estudios siguientes a éste pueda contemplarse la posibilidad de indagar acerca de qué manera el conocimiento de la propuesta y su implementación traerán beneficios o simplemente fue indiferente a la MIPYME

Referencias

- Arnaut C. (2014). *Modelo de excelencia EFOQ*. <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>
- Arnold, M. y Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Cinta de Moebio. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (3).
- Astigarraga, E. (2016). Prospectiva estratégica: orígenes, conceptos clave e introducción a su práctica. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 71, 13-29.
- CEPAL., (2009) *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Chávez, D. Ortega, J. Moreno, J. y Barros, Á. (2017). Prospectiva y escenarios probabilísticos de la nacionalidad Tsáchila. *Ciencia Sociales y Económicas*, 1(2), 44-64.
- Chiavenato, I. (2006) *introducción a la teoría de la administración* (7 ed) McGraw Hill.
- Córdoba, C. (2008) *Proyectos de futuro I* <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/4-Proyecto-Futuro-i.pdf>
- De las Aguas, L. (2016). Diseño De Un Proyecto De Prospectiva Territorial Mediante La Herramienta Matriz De Marco Lógico. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Javeriana.
- Fonseca, S. Fúquene, A. Bello, P. Otálora, I. Giraldo, E. y Castellanos, O. (2013). *Plan Estratégico Departamental De Ciencia, Tecnología E Innovación De Cundinamarca: Construyendo Calidad De Vida Con Conocimiento*. <https://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/pedcti-cundinamarca.pdf>
- Forbes (2016). *Procesos comerciales: 3 claves para vender más que nunca*. <http://www.forbes.com.mx/brand-voice/procesos-comerciales-3-claves-para-vender-mas-que-nunca/>
- Goyeneche, G., y Parodi, T. (2017). *Introducción a la prospectiva. Síntesis metodológica*. https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2018-05/Manual_Prospectiva.pdf
- ISO (2015) *Norma Internacional Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá.
- ISOTOOLS., (2014). *Sistemas integrados de gestión. Enfoque sistémico*. <https://www.isotools.org/2014/10/10/sistemas-integrados-de-gestion-enfoque-sistemico/>.
- Kotler, P. (2005). *Los 10 pecados capitales del marketing: indicios y soluciones*. Ediciones gestión.
- Maderuelo Fernández, J. A. (2002). *Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia*. *Medifam*, 12(10), 41-54. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113157682002001000004&lng=es&tlng=es

- Mera-Rodríguez, C. Avendaño-Avendaño, M. y Cruz-Páez, F. (2015). Centro Nacional de Innovación y Gestión del Conocimiento Prospectivo y Estratégico" CENIT". *Unipluri/versidad*, 15(2), 74.
- Miklos, T., y Tello, M. (2007) *Planeación prospectiva*. Editorial Limusa.
- Ospina, N. (2010) *Administración Fundamentos*. Ediciones la U.
- Peralta, E. (2016) *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. <http://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/901>
- Pimentel, L., (1999). *Introducción al concepto de planificación estratégica*. http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf
- Revista Dinero (2015). *Por qué fracasan las MIPYMES en Colombia*. <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Schmukler, Y. (2017) *El enfoque sistémico y sistemático en un proyecto*. <https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/26/el-enfoque-sistemico-y-sistematico-en-un-proyecto.html>.

Estudio sobre ambientes y climas de trabajo positivos.

Jaime Alberto Adams Angulo^{1*}

¹Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

*jaime_adams@cun.edu.co.

Resumen

Este proyecto busca dar a conocer la valoración que tienen los trabajadores en relación con el clima organizacional en una IPS de Bogotá, Colombia, para a partir de ello, proponer los elementos claves para educar a los funcionarios en busca de un clima organizacional positivo. Se pretende realizar una entrevista semi-estructurada, que se triangulará con una prueba estandarizada para corroborar los hallazgos obtenidos y fortalecer la propuesta académica, con lo cual se consolidó un estudio de tipo Mixto, en una muestra intencionada a los funcionarios de la una IPS de Bogotá, Colombia. La técnica a utilizar será el análisis del discurso de tipo categorial en la entrevista. Se espera reconocer la percepción acerca de las variables que inciden en el ambiente organizacional y los efectos que ello genera al interior de la entidad prestadora de salud, relacionada con la calidad de las interacciones interpersonales y con los efectos en la productividad. El objetivo general del proyecto es “Diagnosticar las apreciaciones que tienen los funcionarios acerca de las dinámicas y problemáticas relacionadas con el clima organizacional en una IPS de Bogotá, Colombia, como base de una propuesta de socioformación para ambientes y climas de trabajo positivos”. Se encontraron categorías de riesgo y protección para la promoción de un clima organizacional adecuado. Entre las categorías de riesgo se resaltan la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales, y la burocracia. En las de protección sobresalen la evaluación objetiva del desempeño, la participación, la autonomía, las relaciones interpersonales de calidad, la solidaridad y el apoyo.

Palabras Claves: Clima organizacional, apreciación, funcionarios, IPS, análisis del discurso, socioformación.

Introducción

Con esta investigación se espera recopilar la información en una IPS del sector salud para realizar una propuesta formativa que sirva para mejorar el clima organizacional. El clima hace evidente cómo es una entidad desde las apreciaciones de sus trabajadores (Segredo, 2013; Guevara, 2018; Zambrano, 2019; Córdoba, y Tejada, 2015; Cuestas, 2017; Céspedes y Martínez, 2016; León, 2016; Murillo, 2019 y Pastor, 2018), desde su organización y estructura

hasta las condiciones de trabajo propiamente dichas (Santa Eulalia y Sampedro, 2012). Para otros el clima debe mirarse desde las siguientes dimensiones:

1. la estructural,
2. el enfoque selección-atracción-desgaste y
3. el enfoque interaccionista simbólico.

Todas estas perspectivas se basan en cierta etiología de los climas organizacionales, que evidencia alto nivel de complejidad conceptual y metodológica (Pedraza, 2018; Zenteno y Durán, 2016; Bahrami et al., 2016; Bustamante et al., 2016; Cantón y Téllez, 2016; Chiang et al., 2017; Fainshmidt y Frazier, 2017; González, y Pazmiño, 2015; Merino et al., 2017; Murillo, C., 2019; Navarro et al., 2017; Niculita, Z., 2015).

Sería interesante integrar una de varias de estas dimensiones desde el metaanálisis sugerido por Merino et al., 2017 en un estudio que compare las dos visiones para obtener resultados más cercanos a la realidad. En el presente estudio se buscaría integrar el interaccionismo simbólico desde el apartado cualitativo, triangulando con la dimensión estructural desde la medición cuantitativa.

En el sector sanitario como se ha venido diciendo es muy relevante medir el clima porque permite implementar planes y proyectos adecuadamente articulados y contextualizados. Al medir el clima de las organizaciones los administrativos líderes podrán visionar las entidades de salud para contar con un elemento de diagnóstico de la realidad cambiante, identificando carencias reales y así enfilar estrategias que permitan alcanzar las visiones soñadas (Sagredo, 2003).

Las entidades sanitarias, se convierten cada vez más en sitios cambiantes, autosostenibles y productivos por ello deben cambiar y adaptarse permanentemente, lo mismo les sucede a sus funcionarios quienes deben ser agentes de estas adaptaciones. En esta perspectiva el aporte de los empleados es crucial participación de los trabajadores es un factor clave para las decisiones que se toman (Juárez, S., 2018).

Por lo anterior, se desea conocer ¿Cuál es la apreciación de los funcionarios, frente a las dinámicas relacionadas con el clima organizacional en las IPS? Y por ende el objetivo general del proyecto es “Diagnosticar las apreciaciones que tienen los funcionarios acerca de las dinámicas y problemáticas relacionadas con el clima organizacional en una IPS de Bogotá, Colombia, como base de una propuesta de socioformación para ambientes y climas de trabajo positivos”. Siendo los objetivos específicos los siguientes:

1. Reconocer según la apreciación de los funcionarios, cuáles son las principales problemáticas relacionadas con el clima laboral en la organización.
2. Establecer cuáles son los aspectos protectivos a mantener y fortalecer relacionados con el clima organizacional de la IPS.

3. Identificar los aspectos negativos de las problemáticas relacionadas con el clima organizacional desde la perspectiva de los funcionarios, que permitan hacer algunas sugerencias de mejoramiento o realizar a futuro -IAP-.
4. Realizar una propuesta de socioformación del talento humano.

Marco teórico

Se entiende por clima organizacional la influencia de los elementos de una organización sobre el comportamiento humano (Durán et al., 2018; García et al., 2017; García et al., 2017; Santa Eulalia y Sampedro, 2012). Para otros expertos es una organización de principios y particularidades de las personas (Ramos, 2012; Salazar et al., 2009; Parra et al., 2018; Hernández-Sánchez et al., 2018) mientras que para otros es una mediación entre las características organizacionales que genera efectos sobre los individuos en su desempeño, adaptación y estabilidad, entre otros (García et al., 2018; Bravo et al., 2017; Durán, 2017). Del mismo modo, diversos investigadores (Juárez, 2018; Gómez et al., 2016; Martínez et al., 2017; Chirinos et al., 2018), caracterizan el clima como las apreciaciones de los trabajadores sobre de su sitio de labores, la autonomía, las interacciones sociales y la comunicación informal, entre otras, por tanto, reconocer estas apreciaciones es la llave para el éxito organizacional. Como se puede ver los enfoques, aunque múltiples pueden ser complementarios en lugar de excluyentes.

Las dimensiones definidas por la literatura resaltan: la estructura, la responsabilidad, recompensas, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y, equipos y distribución de personas y materiales entre las más destacadas (Rojas et al., 2017; Litwin y Stringer, 1968; Betül, B., 2015; Murillo, C., 2019). Aunque no coinciden exactamente con las plateadas por Goncalves (2001), las temáticas de autor a otro están muy relacionadas siendo inclusivas o complementarias en la mayoría de las ocasiones, a pesar de la falta de un acuerdo unánime sobre estas dimensiones. La clave es reconocer los puntos de encuentro para poder hacer estudios comparativos o integrativos con miras a una teoría unificadora sobre el clima organizacional, que como sucede en general en la psicología existe múltiples interpretaciones teóricas de un mismo tema (como sucede por ejemplo con las teorías de la personalidad o la inteligencia).

Metodología

Tipo de investigación

Estudio de tipo descriptivo desarrollado con técnicas cuali-cuantativas de investigación. Se adopta el enfoque cualitativo debido a su intención de captar la realidad desde la misma gente que la vive; en este enfoque el investigador no parte de supuestos, ni preconcepciones sobre el problema, sino que busca conceptualizar la realidad con base en el comportamiento y los reportes de las personas estudiadas (Delgado y Gutiérrez, 1995).

Enfoque

Mixto, ya que se triangula la información cualitativa con los resultados cuantitativos de una prueba estandarizada.

Participantes

Muestra intencionada de 5 funcionarios para la entrevista cualitativa y de 8 funcionarios para el cuestionario de triangulación, de una IPS de Bogotá, Colombia.

Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos, el primero es una entrevista semiestructurada (E.S) que reúne las dimensiones propuestas por Gonçalves (2001) y que coinciden con las formuladas por Sagredo (2017), que fue validada por jueces expertos, y usada para estimular la participación de los entrevistados. La E.S se define como una técnica dentro de la metodología cualitativa que se utiliza para obtener información verbal de uno o varios sujetos a través de un cuestionario o guión con preguntas abiertas, se escoge por su potencia para el desarrollo del conocimiento cualitativo, según los argumentos de Taylor (1992).

Categorías

1. Organización. Las condiciones de la labor en las organizaciones producen apreciaciones que generan climas particulares. Ejemplos de estos climas son la burocracia, o el trabajo horizontal, la informalidad o el trabajo estructurado.
Ítem:1, 2

2. Empowerment o Empoderamiento. La autonomía se fundamenta en la identidad con la organización en relación con el cumplimiento de tareas, la eficiencia y cariño hacia la compañía. A mayor empoderamiento se genera más poder de decisión.

Ítem: 3

3. Reforzamiento. Son todos los incentivos que se dan al trabajador e incluyen, pero a su vez trascienden las recompensas económicas. Todas las expresiones generadas por las empresas sobre la calidad del trabajo bien hecho son la base de esta dimensión.

Ítem: 4

4. Retos. El control que se tiene sobre la tarea y los desafíos que implican las funciones o actividades por realizar condicionan a las personas en la permanencia o deserción de los empleos.

Ítem: 5, 6

5. Interacciones. Las relaciones interpersonales son un componente esencial del clima e implica a los pares y los jefes. Interacciones estables y favorables implicarán buenas percepciones del clima.

Ítem: 7

6. Solidaridad. Es el apoyo que se brindan entre compañeros o desde las esferas jerárquicas hacia los empleados. También es una ficha clave en la apreciación del clima, ya que genera vínculos y lazos que promueven pertenencia hacia la empresa.

Ítem: 8

7. Estándares. Hace referencia a la medición del desempeño de los funcionarios y el cumplimiento de metas

Ítem: 9

8. Conflictos. La forma como las empresas manejan los problemas entre las personas es una medida clave del clima. La resolución de conflictos y el provecho que se le saca a los mismos son generadores de apreciaciones de clima.

Ítem: 10

9. Pertenencia. Es la medida de la identidad hacia una organización y se relaciona con el empoderamiento. La diferencia radica en que el segundo implica eficiencia en la tarea, mientras que la pertenencia es más un sentimiento subjetivo.

Ítem: 11

A continuación, se presentan las preguntas de la Entrevista Semiestructurada. Que fueron depuradas y ajustadas, luego de pasar por la revisión de jueces expertos en las temáticas de Psicología y Clima Organizacional.

Preguntas

1. ¿Considera que la entidad es burocrática? (es decir, ¿en la entidad se enfatiza mucho la jerarquía y los trámites?) Justifique...
2. ¿Percibe que las relaciones entre supervisores y subordinados son horizontales? (es decir, ¿cuándo y con quiénes el trato es igualitario o sin marcadas jerarquías?) Justifique...
3. ¿Siente que tiene autonomía en el ejercicio de sus funciones? (es decir, ¿puede tomar decisiones según las funciones que tiene asignadas?) Justifique...
4. ¿Cree que cuenta con incentivos en la entidad al realizar bien su trabajo? (¿es decir lo premian o recompensan cuando hace su trabajo con eficiencia, eficacia y diligencia?) Justifique...
5. ¿Considera que tiene el control que tiene sobre las tareas que realiza? Justifique...
6. ¿Ha pensado en cambiar de empleo?, ¿Por qué razón (o razones)?
7. ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales al interior de la institución? (es decir, ¿cómo evalúa la calidad del trato, la cordialidad, la calidez, etc.?) Justifique...
8. ¿Cree que existe solidaridad, apoyo y cooperación entre compañeros, desde los subalternos hacia los jefes o desde los jefes hacia los empleados? Justifique...
9. ¿Qué opinión tiene de la evaluación que hacen del desempeño de los funcionarios? Argumente.
10. ¿Qué opinión le merecen los conflictos en la institución y la manera en que se les da trámite a dichos conflictos? Argumente.
11. ¿Considera que sus funciones son pertinentes para su cargo? Justifique.

El segundo es un cuestionario estilo Likert de clima organizacional (Sagredo, 2017), que fue diseñado para medir el clima organizacional en las instituciones de salud. El proceso de construcción se realizó con la participación de 11 expertos en salud pública, constó de tres momentos: definición de dimensiones, identificación de las mismas, categorías y criterios y la elaboración del instrumento a partir de la redacción de 50 incisos.

El instrumento se estructuró en dos bloques, el primero de datos generales de los sujetos y el segundo de los incisos que dan salida a las variables exploradas. Se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento elaborado donde, adecuado: 6 o más; en riesgo: 4 a 5, e inadecuado: menos de 4.

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ellas se muestran en la tabla 1.

Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave creada para este fin, donde para las respuestas nunca (N): 0, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una. Del mismo modo fue establecido que el procesamiento y análisis se realice a través del cálculo de promedios de los puntos obtenidos por respuestas de los cinco incisos que tributaban a cada categoría, donde el promedio total se corresponde con el total de la categoría.

Estas dimensiones coinciden con las escogidas en la entrevista en profundidad para poder hacer la triangulación de forma adecuada. La relación de las dimensiones para la triangulación se presenta a continuación, enumerada de acuerdo a las categorías enunciadas por Goncalvez (1997):

1. Organización. Incluida en la dimensión de “Estructura Organizacional” de Sagredo.
2. Empowerment o Empoderamiento. Que coincide con la dimensión Cultura Organizacional en la categoría de “Motivación” en la tipología de Sagredo.
3. Reforzamiento. Incluida en la tipología de Sagredo en la dimensión Estructura Organizacional y la categoría “Estímulo al desarrollo Organizacional”
4. Retos. Que coincide con la dimensión Estructura Organizacional en la categoría de “Funcionamiento” en la tipología de Sagredo.
5. Interacciones. Incluida en la dimensión Comportamiento Organizacional en la categoría de “Relaciones interpersonales en el trabajo” en la tipología de Sagredo.
6. Solidaridad. Incluida en la dimensión Comportamiento Organizacional en la categoría de “Relaciones interpersonales en el trabajo” en la tipología de Sagredo.
7. Estándares. Que coincide con la dimensión Estructura Organizacional en la categoría de “Funcionamiento” en la tipología de Sagredo.
8. Conflictos. Incluida en la dimensión Estilo de dirección en la categoría de “Solución de Conflictos” en la tipología de Sagredo.
9. Pertenencia. Que coincide con la dimensión Cultura Organizacional en la categoría de “Motivación” en la tipología de Sagredo.

Registro de la información

La información es sistematizada a través de una matriz de registro y categorización del discurso de las entrevistas, y una matriz de intertextualidad donde se realiza a partir de los textos recogidos, una extrapolación de las categorías emergentes exploradas, que surgen al interior del análisis de los discursos, ubicando convergencias y distanciamientos inter-categoriales entre los discursos de los participantes.

Recolección de información

Se implementará una entrevista a profundidad a una muestra intencionada de funcionarios de una IPS de Bogotá. Los funcionarios representarán diversos cargo y funciones en la organización. La información será sistematizada mediante tres estrategias: registros de observadores entrenados especialmente para este fin, grabaciones de voz y videos de la realización de las entrevistas.

Interpretación de los resultados

La Interpretación de los resultados se realizará a través de la técnica de análisis de discurso, que responde a las expectativas de los objetivos propuestos, pues el interés de este estudio recae en la narración vital de cada uno de los protagonistas y la manera que estos tienen de narrar y expresar los procesos de planeación, implementación y evaluación de las apreciaciones sobre el clima laboral de una IPS de Bogotá. Como abordaje el análisis de discurso propone que toda acción tiene un sentido y no se da en un vacío, pues se encuentra situada histórica y contextualmente, donde lo que se busca es indagar el sentido de lo que el discurso pretende hallar, por medio del descubrimiento de cada una de las puestas en práctica que allí se establezcan (Pérez, 1994).

Los resultados se presentarán a partir de la sistematización de los datos del análisis realizado las -ES- aplicada a los sujetos participantes en la investigación y a través de estos se realizará la discusión a luz del análisis de discurso, se espera encontrar que los contenidos que afloran del testimonio de los entrevistados comprendan los conceptos que se han venido gestando a través del tiempo y que se hallan en palabras de los diferentes autores citados en la revisión bibliográfica.

Análisis de resultados

Una vez se culminó la fase de entrevistas se procedió a los análisis cuali-cuantativos. Se inicia con el apartado cualitativo, donde en primera instancia se realiza el trabajo más largo y dispendioso de este análisis donde se transcribieron los discursos de los cinco participantes por las 11 preguntas. Para lograr mayor fidelidad se retoma el video de las entrevistas, complementado con los apuntes del entrevistador.

El siguiente paso es realizar el análisis de frecuencia, que consiste el conteo de las palabras que se más se repiten en el discurso de los entrevistados. Este apartado generó las primeras categorías explicativas. El precepto es que los indicadores (o palabras) que se mencionan en múltiples ocasiones son una fuente explicativa de la problemática objeto de estudio, el clima organizacional en las entidades del sector salud.

Resultados

Categorías de alta frecuencia

Conducto Regular

Se entiende por conducto regular la comunicación realizada a través de la escala jerárquica de la organización. En este sentido los funcionarios inician comunicándose primero con sus pares para darle solución a las situaciones relacionadas con su trabajo, funciones y las interacciones o conflictos propias de las labores diarias. Luego se comunican con los supervisores, siguiendo con el jefe de la dependencia, para finalizar con recursos humanos donde se tienen protocolos para abordar cualquier situación que se presente. Se relacionó el término en las siguientes dimensiones del clima:



Figura 1. Relación del conducto regular con las dimensiones del clima. Fuente: Elaboración propia a partir del modelo de Goncalves (2001).

La relación con la dimensión “Organización” (Goncalves, 2001) se encuentra en la pregunta número 1, donde se indaga si la organización es burocrática. En este caso se relaciona la burocracia. La organización es más burocrática mientras más se sigue al pie de la letra el conducto regular.

En general en este punto los entrevistados reportan que no es favorable para el clima organizacional que la organización sea burocrática. Ejemplo de ello está en uno de los discursos de los entrevistados donde se asegura que: “Siempre se maneja todo de manera formal y burocrática, todo queda por escrito y siguen los conductos regulares estrictamente”, complementando otro asegura que “La entidad es muy burocrática. Se hace más denso el trabajo y en ocasiones esto genera sobrecarga”.

Tiene correspondencia también con la dimensión “Conflicto”. En el hospital se cuenta con un protocolo de gestión del conflicto, en el que se sigue la estructura piramidal para buscar la mediación en la solución de los problemas interpersonales del trabajo, hasta llegar a Gestión Humana. Vista así, seguir el conducto regular es positivo para los funcionarios ya que ayuda a resolver los conflictos. Ejemplo de ello está en el discurso del entrevistado que manifiesta lo siguiente: “Se tiene un procedimiento siguiendo el conducto regular y es positivo”, otro dice: “Existe buen seguimiento al conducto regular con miras a intervenir sobre los conflictos y el protocolo se sigue con resultados positivos”.

Finalmente, se relaciona con la dimensión “Empoderamiento”. El reactivo utilizado para ello es el que pregunta por la autonomía. Los entrevistados consideran que exigir seguir el conducto regular para tomar decisiones hace que su labor sea más demorada, y los lleva a impedir que tengan independencia sobre sus tareas. Para otros funcionarios sí se tiene autonomía, ya que la entrevista se realizó en la dependencia de atención ambulatoria. Aseguran que, al estar solos en el terreno, si se tiene autonomía. Ejemplo de esto se encuentra el discurso que enuncia: “Lo importante es comentar sobre las tareas que se realizan, siguiendo el conducto regular, explicando lo que se ha hecho y tener justificación y argumentos”.

Institución Burocrática

Esta categoría se relaciona como se mencionó en la pregunta 1, con la dimensión de “Organización”. El 80% de los entrevistados concuerda con creer que la institución es muy burocrática. Aseguran que se afectan los tiempos de trabajo por tanto trámite lo cual genera sobrecarga laboral. Manifiestan también que hace denso el trabajo, con lo cual se hace referencia a que se genera un ambiente pesado y difícil de asimilar. Finalmente cabe resaltar se caracteriza a una institución burocrática como aquella en la que importan mucho los formatos, los trámites formales y el conducto regular.

Institución Horizontal

Esta categoría indica que el trato y las relaciones interpersonales valoran la opinión de los subalternos, a pesar de las jerarquías marcadas y la burocracia. En general se respetan y valoran los aportes de los funcionarios sin importar su lugar en la pirámide organizacional. El

10% restante opina que no es Horizontal pues sienten que no se tienen en cuenta sus opiniones por la marcada burocracia institucional. En este sentido, varios entrevistados consideran que desde algunas jefas no se da un trato horizontal, ya que marcan demasiado las jerarquías y desconocen la opinión o sugerencias de los subalternos.

Aunque no es una situación generalizada la mitad de las personas entrevistadas reconocen la dificultad de comunicación de dos de las jefes, esta situación se permea sobre la precepción de las relaciones interpersonales, los conflictos al interior del grupo de las jefes y la percepción de la influencia negativa de la burocracia sobre el clima. Hace parte también de la dimensión “Organización”.

Percepción de control sobre las tareas y ocupaciones

En la misma línea que las categorías anteriores, el 80% de las personas entrevistadas considera que tiene control sobre sus trabajos, las tareas y las funciones que les fueron asignadas, a pesar de que existan tareas que sobrepasen sus conocimientos y habilidades, cuentan con el apoyo de los jefes y superiores para hacer bien su trabajo. A pesar de lo anterior, reportan que algunos jefes no permiten que los subalternos tengan el control. El 10% de los funcionarios considera que no pueden tener el control de su trabajo por la sobrecarga de trabajo y por el crecimiento de la dependencia.

El control se relaciona con la dimensión de “Retos” (Goncalves, 2001), donde el control que se tiene sobre la tarea y los desafíos que implican las funciones o actividades por realizar condicionan a las personas en la permanencia o deserción de los empleos.

Incentivos de carácter general

En esta categoría se evidencia que el hospital busca incentiva a sus funcionarios demostrando preocupación e interés por todos los trabajadores. Les brinda obsequios por el cumpleaños, por tres años de servicio, por navidad, vales para taxi, etc. Solo el 10% de los entrevistados considera que no se reciben incentivos, esto se explica al reconocer que los incentivos no se dan por la calidad del desempeño; es decir, se reciben los premios se haga bien o mal el trabajo y paradójicamente esto desmotiva a quienes se esfuerzan por hacer bien su trabajo, ya que según ellos ni si quiera reciben refuerzo social (felicitaciones públicas o privadas). Algunos entrevistados consideran que no existen incentivos al no reconocer el desempeño. Se consideran a los regalos de carácter general “detalles” que son parte de una política de personal que busca generar motivación y pertenencia, pero se queda corto al no incluir la premiación por el desempeño sobresaliente. La dimensión a la que pertenece esta categoría es “Reforzamiento”.

Deseo de permanecer trabajando en la empresa

Los funcionarios consideran que la empresa les brinda estabilidad y por ello desean permanecer trabajando allí.

Su anhelo es por el contrario ascender en la jerarquía organizacional, ya que es política de la organización que su personal se cualifique. La mayoría lo que espera entonces es cambiar de dependencia a un nuevo cargo donde apliquen sus conocimientos y aumente su salario. Solo 20% desea cambiar de empresa por sentirse inconformes con la carga de trabajo, o al no ver viable la posibilidad de cambio de cargo por el tipo de carrera que estudiaron. En este apartado se incluye otra categoría de frecuencia media:

Los funcionarios consideran que la empresa es muy buen empleador, que favorece e incluso apoya la cualificación del personal, brindando la oportunidad de ascender y mejorar las condiciones salariales. La categoría a la que pertenece esta categoría es “Retos”.

Funciones acordes a las tareas diarias

La mayoría de los entrevistados consideran que sus funciones están acordes a los conocimientos y competencias que tienen al realizar sus tareas diarias. La complejidad de su trabajo al implicar temas de salud, dejan ver que pudiera ser que, si en ocasiones las tareas los sobre pasan pueden acceder a los médicos, especialistas y enfermeras jefes que están prestos en apoyarlos cuando lo requieran. El 10% de los entrevistados informa que en el trabajo administrativo tienen funciones que están por encima de las estipuladas para su cargo.

Retomando el discurso se asegura que: “Somos auxiliares administrativos 1 y hacemos funciones de auxiliar 2 y 3. Eso da una sensación de injusticia frente al trabajo”. La categoría se integra a la dimensión “Pertenencia”.

El procedimiento establecido para solucionar los conflictos es positivo

Los funcionarios reportaron como ya se dijo al inicio del análisis de frecuencia, que, al seguir el conducto regular, hasta llegar a recursos humanos, es una buena manera de resolver las diferencias interpersonales, ya que se cuenta con el apoyo en primera instancia de los supervisores y jefes, si hablar directamente con el compañero implicado no funciona. Luego

se llega a recursos humanos, donde se tienen preparados talleres especiales y contextualizados para resolver estas disputas.

Se destaca que la asistencia a estas actividades es obligatoria, lo cual garantiza su cobertura, en este aspecto se resalta el discurso de un funcionario que asegura “En muy pocas ocasiones la empresa toma medidas (frente a la resolución de conflictos), debido a que las personas prefieren no usarlo”, ... “En general los conflictos quedan latentes, se limitan a lo que hagan los (mismos) funcionarios. Aunque existe un procedimiento para el tema nadie lo utiliza”.

Existe solidaridad, apoyo y cooperación entre los funcionarios de la entidad de salud

En opinión de las personas que participan en la entrevista semi-estructurada, existe a nivel general, un ambiente de cooperativismo, apoyo y acciones solidarias entre los funcionarios de la entidad hospitalaria.

A pesar de ello al profundizar la relación entre las jerarquías de la entidad se reportó lo siguiente por el 20% de los funcionarios: “...Entre las jefes no se colaboran y eso afecta el trabajo de todos pues se generan órdenes contradictorias”.

Otra persona informa que: “De subalternos a los jefes es regular, tienden a ser groseros, agresivos y poco comprensivos, ya que muchos están estudiando para ser enfermeros jefes y no respetan a los supervisores”.

Se observa que paradójicamente, aunque los jefes si son solidarios con los empleados, los subalternos, suelen ser displicentes con sus jefes, llegando a ser irrespetuosos y displicentes. Esta situación debería ser tenida en cuenta para generar una intervención específica tendiente a que esta situación deje de presentarse. La categoría hace parte de la dimensión: “Solidaridad”.

Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo es una condición que se reporta de forma recurrentemente. Se le relaciona con las categorías: “Institución burocrática”, “Percepción de control sobre las tareas cotidianas”.

A mayor burocracia, aumenta la precepción de sobre carga de trabajo, debido a la necesidad de llenar formatos y buscar la formalidad en la comunicación con jefes y supriores.

La sobrecarga, también se relaciona con la percepción de control sobre el trabajo, ya que cuando se tienen muchas tareas, se tiene la percepción que se escapa el control sobre las ocupaciones.

Esta condición también se les atribuye a las jefes que al solicitar tareas de entrega inmediata o urgente, rompen la dinámica de trabajo y / o asignan tareas adicionales que terminan por aumentar el tiempo o la cantidad de trabajo.

Finalmente, debe decirse que la sobrecarga de trabajo también afecta las relaciones interpersonales por el estrés que se maneja. En palabras de un funcionario: “Es regular por que se maneja mucho estrés. La cantidad de trabajo afecta”.

Triangulación con la prueba estandarizada de Sagredo (2017)

Como se aclaró en la metodología, se buscó confirmar los resultados con una prueba estandarizada que mide el clima organizacional desde una perspectiva semejante a las dimensiones de Gonçalves, A. (2001), que fueron la base de la elaboración de la entrevista semi-estructurada. A continuación, se presentan sus resultados:

La prueba evidencia que, desde las dimensiones de Sagredo, la medición del clima organizacional evidencia que del cálculo del promedio de los puntos obtenidos por las respuestas a los 50 incisos.

Los valores oscilaron entre 0 y 100, para clasificar el “Clima Organizacional Global” se consideró según las respuestas de los encuestados una escala ordinal, donde la sumatoria de los puntajes obtenidos evidencia que el clima organizacional es adecuado, ya que presenta puntaje de 60 o más en el total de los funcionarios entrevistados. Según Sagredo, el clima organizacional es adecuado con 60 o más puntos de la sumatoria en la escala ordinal; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40. El menor puntaje obtenido fue de 67 y el mayor fue de 100. Asimismo, se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por categorías a partir del puntaje obtenido en la escala ordinal donde la sumatoria de los puntajes se ubica entre 0 y 10 puntos así:

- Clima organizacional adecuado: 6 o más puntos.
- Clima organizacional en riesgo: 4 a 5,9.
- Clima organizacional inadecuado: menos de 4.

Se encontró que el clima organizacional por categoría es adecuado con 6 o más puntos de la sumatoria en la escala ordinal más en el total de los funcionarios entrevistados. El menor puntaje obtenido fue de 0 y el mayor fue de 4.

Frente al análisis por dimensiones el clima organizacional también se reconoce como adecuado con 60% o más en el promedio del puntaje obtenido por el total de los funcionarios entrevistados. El mayor promedio por dimensiones fue reportado por un funcionario que marcó el 37,5% de respuestas negativas en la dimensión de “Estilo de Dirección”, que incluye las categorías de “Participación, Liderazgo, Resolución de Conflictos y Trabajo en Equipo”. De hecho, esta categoría es la que presenta los puntajes negativos más altos en la evaluación, sin que llegue a representar una situación de riesgo según la escala de Sagredo, con promedios como los siguientes: 26,6%, 30% y 33,3%.

De las categorías anteriormente citadas “Participación es la que menos reporte negativo tiene, en tanto que las que más reportes negativos tienen son “Trabajo en equipo y Resolución de Conflictos”.

En la comparación con la –ES- llama la atención que se coincide en el reporte de la “Resolución de conflictos” como una categoría que requiere acciones de mejora desde la perspectiva de las frecuencias de respuesta bajas pero significativas en la interpretación, pero desde la categoría de “Trabajo en Equipo” es una condición que requiere acciones de mejora desde la prueba cuantitativa y es una condición protectora (o favorable), desde el análisis de respuestas significativas con frecuencias bajas.

Conclusiones

El análisis del discurso evidenció diversas categorías relacionadas con el clima organizacional que se pueden dividir dos clases: “Protectoras”, que evidencian situaciones que promueven un clima organizacional favorable. La segunda clase es el “Riesgo”, que representa las categorías con evidentes problemáticas que afectan las percepciones del clima organizacional, al tornarlo negativo.

Categorías protectoras

Las categorías protectoras son las siguientes:

- “El conducto regular” se reconoce como una condición positiva para la resolución de conflictos. Se espera que se ascienda en la jerarquía iniciando por los directos implicados en el conflicto hasta lograr una solución favorable. Esta categoría se relaciona con “Procedimientos para resolver conflictos”. Siendo el conflicto uno de los inevitables de la existencia humana es importante contar con estrategias institucionales para resolver los conflictos de forma proactiva para las personas y la organización.
- “Trato Horizontal”. El “Trato igualitario” es una condición favorable para los funcionarios ya que se promueve sentimientos de valoración y respeto. Esta categoría se relaciona con la de “Escucha a los funcionarios”, aquí se implica tanto a las reuniones formales como a las interacciones cotidianas. Esta condición es clave desde jefes y

supervisores ya que se permea hacia el trato con pares. También es clave para favorecer buenas relaciones entre las directivas y los funcionarios. Bien utilizada puede ser una fuente inagotable de calidad y mejora en el desempeño de los funcionarios. Frente al clima, permite reconocer las problemáticas de los empleados para darle trámite favorable.

- Es importante abrir espacios no solo para quejas, sino además para sugerencias de mejoramiento que pueden ser invaluableles para mejorar procesos y reconocer nuevos talentos que merecen ser promovidos.
- Por otro lado, debe resaltarse la relación de esta categoría con “jefes que promuevan la comunicación y el trabajo horizontal”, lo cual indica que debe ser una política de la empresa y no una dinámica azarosa de unas pocas personas.
- “Percepción de Control”. Tener el dominio sobre las tareas y ocupaciones favorece la percepción de un clima favorable, por que las personas pueden identificarse con su trabajo mientras coincida con sus conocimientos y competencias. Esta categoría se relaciona con las “Funciones acordes a las tareas”. Aquí se reconoce que no se pide a los funcionarios nada que supere sus competencias. De igual manera, se relaciona con la de “Apoyo y Solidaridad”, en cualquier trabajo puede suceder que alguna tarea supere los conocimientos y habilidades de las personas, es fundamental recibir la cooperación de los compañeros y supervisores.
- “Incentivos”. Tener reforzadores o estímulos para los empleados es un factor muy positivo para el clima de una organización. Celebrar la antigüedad, los cumpleaños, la navidad y demás fechas especiales motiva y genera pertenencia. Sin embargo, es importante que además se reconozca el alto desempeño en las funciones. El refuerzo social (o felicitaciones públicas) o en privado es otro elemento significativo que aporta en la motivación y un clima laboral positivo.
- “Estabilidad”. Cuando la empresa favorece la permanencia, promoviendo el empoderamiento y la superación de los errores, los funcionarios desarrollan empoderamiento por su trabajo y se genera un buen clima laboral.
- “Movilidad en la Carrera Administrativa”. La posibilidad de ascender en la jerarquía institucional promueve la motivación, la pertenencia, el crecimiento personal y la mejora en la calidad de vida.
- “La solidaridad y la cooperación son elementos claves de un buen clima organizacional”.
- Promover estos valores incide en la motivación, el desempeño y la pertenencia institucional.
- “Las relaciones interpersonales son de buena calidad”, relacionada con la categoría anterior, el buen trato, la cordialidad, la amabilidad son una ficha clave del clima en las empresas.
- “La participación favorece la autonomía”. Se reconoce que, con mayores niveles de aportes e intervenciones, se genera mayor autonomía en las tareas. Esto implica un ahorro importante en horas de trabajo y horas hombre en lo referido a la Supervisión. La autonomía implica además conocimiento del trabajo y suficiencia en el ejercicio de las tareas.
- “Evaluación objetiva del desempeño”. Cuando una entidad cuenta con evaluaciones estructuradas y lejos de sesgos, se promueve la conciencia frente a la búsqueda de la excelencia y el alto desempeño. Esta categoría es la base de procesos de mejoramiento y de calidad.

Como se puede evidenciar la gran cantidad de categorías protectoras evidencian que la triangulación con la prueba estandarizada es correcta y que en general el clima organizacional en la entidad hospitalaria es adecuado. El beneficio adicional que ofrece la –ES- es que explica que categorías son positivas en la dependencia y en la entidad, para que se trabaje en mantenerlas y en la mejora permanente.

Categorías de Riesgo

A continuación, se presentan las categorías de “Riesgo” para el buen clima laboral.

- La primera categoría es de nuevo “El conducto regular”. Mientras que es positivo como estrategia para resolver conflictos, es negativo para las dimensiones de “Organización” y “Empoderamiento” de Goncalves (2001), con la primera se relaciona con la “Burocracia”, que se reconoce con un factor negativo para el clima, por las marcadas jerarquías que generan choques entre supervisores y los funcionarios. En la segunda dimensión afecta la esfera de la “Autonomía” ya que las marcadas jerarquías impiden la toma de decisiones desde los empleados.
- “Sobrecarga de Trabajo”, es una categoría relacionada con las esferas de “Burocracia, Percepción de Control y Relaciones Interpersonales”. Con la primera en el sentido que las marcadas jerarquías implican órdenes contradictorias, reprocesos, demasiados formatos en la comunicación interna y mayor cantidad de trabajo por la supervisión excesiva y desconfianza en el desempeño del funcionario.
- “Burocracia”. Se resalta por estar presente en las dos categorías anteriores. Está relacionada con otra categoría denominada “Exceso de Trámites”. Las marcadas jerarquías generan exceso de trámites, no solo en las tareas cotidianas, sino también en la comunicación formal entre jerarquías que termina siendo parte del problema de la sobrecarga de trabajo.
- “Tiempos de trabajo Excesivos”. Esta categoría es relevante por el desgaste físico y mental que termina afectando además las relaciones interpersonales por el estrés que se genera y las tensiones subsecuentes. Racionalizar los turnos de trabajo teniendo en cuenta el desgaste del trabajador de la salud es una fuente fundamental que redundará en la mejora no solo del clima, sino también de la salud de los trabajadores.
- “La Autonomía depende de la Tarea”. Esta categoría, muestra que existen trabajos o funciones que impiden el ejercicio de la autonomía, con lo cual se evidencia que no están formuladas adecuadamente los que aceres que los empleados deben realizar de acuerdo, a su formación y competencias y esto menoscaba el clima. Para el caso de las entidades de salud, las funciones

administrativas permiten mayor autonomía, en tanto que el trabajo con los pacientes limita el poder de decisión de los funcionarios.

- “El espacio de trabajo afecta las relaciones interpersonales”. Un espacio de trabajo limitado para muchos trabajadores incide negativamente en las relaciones por el hacinamiento que afecta no solo a la libertad de movimiento, sino también las interacciones entre los individuos, pues da pie a la murmuración y al ruido.
- La última categoría es “La evaluación del desempeño parcial o limitada”. Si la evaluación del desempeño existe, bajo los criterios de objetividad debe ser aplicada de forma censal y periódica. El hecho que algunos funcionarios desconozcan este procedimiento a pesar de llevar un tiempo considerable en la organización implica fallas en su implementación. Es fundamental que las evaluaciones, como ya se dijo, se apliquen con periodicidad para mejorar la calidad del desempeño y mejorar el clima de la organización.

A continuación, se presentan la síntesis de las categorías riesgo-protección:

Síntesis de las categorías	
Riesgos	Protección
La evaluación del desempeño parcial o limitada	Evaluación objetiva del desempeño
El espacio de trabajo afecta las relaciones interpersonales	La participación favorece la autonomía
La autonomía depende de la Tarea	Las relaciones interpersonales son de buena calidad
La autonomía depende de la tare	La solidaridad y la cooperación
Tiempos de trabajo excesivos.	Movilidad en la carrera administrativa
Sobrecarga de trabajo	Estabilidad
Conducto regular burocrático	Incentivos
	Funciones acordes a las tareas
	Apoyo y solidaridad
	Percepción de control sobre la tarea
	Trato horizontal
	Trato igualitario
	Escucha al funcionario.
	Jefe que promueven la horizontalidad
	Conducto para resolver conflictos.

Tabla 3. Síntesis de las categorías de Riesgo y protección. Fuente: Elaboración propia.

Propuesta Socioformativa

La presente propuesta de socioformación como se evidencia en el presente trabajo, requiere de un proceso investigativo que permita reconocer cuales aspectos requieren mejoramiento y cuales deben sostenerse por ser altamente significativos.

El estudio evidencia que para el caso del clima organizacional las pruebas cuantitativas por sí mismas, pueden tener el inconveniente de presentar panoramas positivos que impiden tomar acciones que sirvan para promover un buen clima o para prevenir sus efectos negativos.

Hacer que los funcionarios se expresen permitirá fomentar la investigación-acción jalonando su compromiso hacia las acciones emprendidas. En la misma línea la expresión de los trabajadores requiere que los especialistas o jefes de personal formen a su personal, no solo para que reconozcan las categorías inmersas en las dimensiones del clima organizacional, sino también para que reconozcan cómo evitar que se generen situaciones que lleven a desmejorar el ambiente positivo de trabajo.

Se requiere entonces:

1. Desarrollar diagnósticos cualitativos del clima organizacional.
2. Capacitar a los funcionarios en las dimensiones que inciden en el clima, para reconocer las causas que lo desmejoran y comprometerlos con las acciones de mejora.
3. Empezar procesos de mejoramiento y vigilancia constante de las condiciones de trabajo con el apoyo de los trabajadores.

Agradecimientos

Agradezco el apoyo de Corporación Unificada Nacional CUN, por apoyar el proceso de esta investigación, así como esta ponencia. De igual manera, a la profesional en Administración de Ser vicios de Salud Andrea Ortiz por la gestión logística y enlace con la EPS.

Referencias

- Bahrami, M. A., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer-alfaraj, R., y Ranjbar Ezzatabadi, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96–100. <http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Betül, B., (2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*.
- Bravo, S., Donado A., Prieto, R., Durán, S. y Salazar, E. (2017). Mipymes asociadas y no asociadas: una aproximación a su gestión en innovación y desarrollo tecnológico. *Revista Espacios*, 38(58), 17-34. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385817.html>
- Bustamante, M., Lapo, M. y Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia Política en Salud*, 15(30),126-141.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226.
- Céspedes, G., y Martínez, J., 2016, Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista Latinoamericana en derecho social*, (22)
- Chiang, M., Gómez, N. y Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*,33(57),48-60
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43 – 61.
- Córdoba, A., y Tejada, M. (2015). *Análisis del Clima Laboral de los servidores públicos en el sector central de la defensoría del pueblo*. Propia.
- Cuestas, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe ediciones.
- Delgado, A y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Síntesis.
- Durán, S. (2017). *Procesos multiculturales: organizaciones exitosas*. Editorial Educoe.
- Durán, S., García, J, Parra M., Velázquez, M, Hernández I, (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación Y Sociedad*, 9(1), 27-44. <http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/culturaeducacionysociedad/article/view/1809>
- Fainshmidt, S. y Frazier, M. (2017). What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. *Long Range Planning*, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>
- García J. Duran, S. y Prieto R. (2017). Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(2), 130-141. http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/2657

- García J., Durán, S., Parra, M., y Ramírez D. (2018). Gestión del Conocimiento: Factor Estratégico en el Desarrollo del Talento Humano para Impulsar la Productividad Organizacional en pymes. Capítulo 1. En Rincón, Y., Restrepo, J. y Vanegas V., (2018). *Nuevas Realidades Locales e Innovación*. pp. 20. Publicar-T. https://www.researchgate.net/publication/333295968_Gestion_del_conocimiento_factor_estrategico_en_el_desarrollo_del_talento_humano_para_impulsar_la_productividad_organizacional_en_pymes [accessed Aug 25, 2020].
- García, J., Durán, S., Parra, M., y Márceles, V. (2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. *Revista Espacios* 38 (32). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>
- Gil, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1),16-22.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). Gestión de Recursos Humanos. Editorial Pearson.
- Gonçalves, A. (2001). Dimensiones del clima organizacional. http://www.calidad.org/articles/dec97/2d_c97.htm.
- González, J. y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-77.
- Guevara, X., (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Quito: U. Andina Simón Bolívar.
- Hernández-Sánchez, I., Parra, M. A., García-Padilla, De Castro N y Duran S., 2018. Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Revista Espacios*, 39 (7).<http://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p22.pdf> Tomado de: https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_organizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla
- Juárez S., (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”. *Revista Cubana Salud Pública*. 44(4):97-111.
- León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A.*
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Martínez V., Cardeno P., Ramírez C., y Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo Gerencial*, 9(2), 140-157.
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A. y Fikri, N. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 1-10.
- Murillo, C., (2019). *Propuesta de Intervención para la mejora del clima organizacional en el SENA regional Santander*. Universidad EAN.
- Navarro, G., Arévalo, J. y Suárez, S., (2017). Clima organizacional: un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*, 38(44), 13.
- Niculita, Z. (2015). The relationship between work style and organizational climate for Romanian employees. *Procedia Economics and Finance*, 32, 1042-1049.

- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P; y Ramirez, J., (2018). *Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla*. https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_organizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla
- Pastor, A., (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, Lima 2017. U. San Ignacio de Loyola.
- Pedraza, N., (2018), El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación* 15 (1).
- Pérez, A. (1994). *Psicología y metodología del aprendizaje constructivo*. Braga S. A.
- Ramos, M., (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. UNAD
- Rojas N, D., Chirinos, Y. y Garcés C., (2017). El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos. En Meriño, Y., Chirinos L., Camejo L., y Martínez de Meriño, *Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria* (pp. 73-103). Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero
- Sagredo, A. (2003). *Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos*. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
- Sagredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 383–393.
- Sagredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en instituciones del sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. 43(1).
- Salazar, J., Guerrero J., Machado Y., Cañedo, R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista ACIMED*.20 (4).
- Santa Eulalia, M y Sampredo, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista médica electrónica*, 34(5), 606–619.
- Taylor, S. (1992). *La entrevista en profundidad*. Paidós.
- Zambrano, Y., (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas*. U. Externado.
- Zenteno-Hidalgo, A., y Durán Silva, C., (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 119-135.

Oportunidades de la economía circular en pequeñas y medianas empresas de Argentina.

Sebastián Laguto^{1*}, Nicolás Varriano¹, Pablo Giovannone¹ y Nicolás Andriollo¹

Universidad Tecnológica Nacional

Resumen

El sistema lineal de producción y consumo no ha cambiado desde la primera revolución industrial, y todavía se basa en la extracción de materia prima, la producción de bienes, la distribución, el consumo y la generación de materiales residuales y descarte. Este sistema se acelera a través de la consumación a nivel mundial de conceptos como la Obsolescencia Programada y la Obsolescencia Percibida. La Economía Circular (EC) se presenta como respuesta a esta problemática mediante el uso eficiente de los recursos, la mejora en la competitividad de las empresas, y promoviendo un modelo de producción inspirado en el equilibrio de la naturaleza. En el presente trabajo se realiza, mediante información antecedente y trabajo de campo, un diagnóstico preliminar del estado actual de implementación de prácticas de EC en las Pymes del Gran La Plata e identifican factores que facilitan o dificultan su avance.

Palabras clave: Economía Circular, Desarrollo Sostenible

Introducción

El sistema lineal de producción y consumo no ha cambiado desde la primera revolución industrial, y todavía se basa en la extracción de materia prima, la producción de bienes, la distribución, el consumo y la generación de materiales residuales y descarte. Todo este proceso acelerado mediante la implementación a nivel mundial de conceptos como la Obsolescencia Programada y la Obsolescencia Percibida diseñados para aumentar los niveles de consumo, bajo la idea de que aumenta el crecimiento y estabiliza los ciclos económicos.

El mundo se plantea hoy la necesidad de cambiar el sistema lineal, dado que no será posible asegurar las necesidades y recursos de las futuras generaciones a un ritmo de consumo y contaminación actual ascendente.

La economía circular se presenta como respuesta a esta problemática, mediante el uso eficiente de los recursos y la mejora en la competitividad de las empresas.

En regiones como la UE, ya se está trabajando fuertemente en nuevas políticas basadas en modelos circulares y uso eficiente de recursos.

La economía Circular defiende un modelo de producción inspirado en el equilibrio de la naturaleza para el desarrollo de una economía basada en productos y servicios que sean socialmente responsables y orientados a las personas, la economía y el medio ambiente. Éste nuevo modelo de EC se basa en la reducción del consumo de recursos, el aumento de la vida útil de los productos y el uso, frente al consumo.

La Economía Circular ha empezado a introducirse en la actual política económica y ambiental de la Comisión Europea, particularmente a través del Plan de Acción de la UE para la Economía Circular presentado por la Comisión Europea al Parlamento Europeo en diciembre de 2015. En Latinoamérica en general y en Argentina en particular no se observan iniciativas claras y sistemáticas en pos de la promoción del avance de la Economía Circular de una forma integral.

En el actual contexto nacional y regional, consideramos muy importante para las pymes la utilización de herramientas de EC, dado que tienen el potencial de incrementar su competitividad, capacidad de innovación y diferenciación en un mundo que demanda cada vez más productos sustentables.

El presente trabajo avanza sobre la realización de un diagnóstico del estado actual de implementación de prácticas de economía circular en las Pymes del Gran La Plata y la realización de una guía de implementación de prácticas de economía circular para PyMES.

El estudio es de tipo experimental descriptivo. Se ha trabajado con un grupo de PyMES del Gran La Plata con las cuales se establecieron reuniones generando un diagnóstico del grado de implementación de prácticas y principios de la EC, mediante la utilización de una herramienta de evaluación diseñada a tal fin.

Marco Teórico

Los sistemas de producción y consumo siguen manteniendo sus mismas características lineales desde hace más de doscientos años: Continúan siendo sus pilares la extracción de materia prima, la producción de bienes, el consumo y la consecuente generación de residuos. El mundo se plantea hoy la necesidad de cambiar esa linealidad sistémica, dado que no será posible asegurar las necesidades y recursos de las futuras generaciones a un ritmo de consumo y contaminación actual ascendente. La Economía Circular (EC) se presenta como respuesta a esta problemática, mediante el uso eficiente de los recursos y la mejora en la competitividad de las empresas. En regiones como la Unión Europea (EU), ya se está trabajando fuertemente en nuevas políticas basadas en modelos circulares y uso eficiente de recursos.

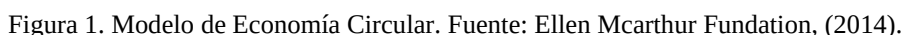
La Economía Circular defiende un modelo de producción inspirado en el equilibrio de la naturaleza para el desarrollo de una economía basada en productos y servicios que sean socialmente responsables y orientados a las personas, la economía y el medio ambiente. Éste nuevo modelo se basa en la reducción del consumo de recursos, el aumento de la vida útil de los productos y el uso, frente al consumo (ECOPYME, 2016).

El concepto de Economía Circular fue definido con el objetivo de cambiar radicalmente el actual sistema lineal de producción y consumo, para desasociar el uso de recursos naturales y las externalidades negativas del bienestar y el desarrollo. De esta manera se propone como una innovación radical de nuestro sistema de producción y consumo, que pretende mantener y fortalecer el desarrollo socioeconómico, incluyendo la creación de trabajo de manera sostenible, sin comprometer las funcionalidades ecosistémicas y preservando al mismo tiempo los recursos naturales, para las generaciones presentes y futuras (Tollin, 2016).

La Economía Circular no se propone solamente para responder a los desafíos globales como el cambio climático, la sostenibilidad y la preservación de la biodiversidad, sino que representa una oportunidad para fortalecer el bienestar y la prosperidad, manteniendo la creación de valor y de puestos de trabajo, fortaleciendo el potencial innovador ecosistémico, desacoplando desarrollo y bienestar del consumo creciente de recursos naturales y de la producción de impactos negativos para el medio ambiente (Morato et al., 2017). En definitiva, la economía circular se basa en principios como la diversidad, resiliencia y pensamiento sistémico, que requieren un enfoque metabólico, integrando ciclos materiales biológicos y tecnológicos (Figura 1).

Una Economía Circular es un sistema industrial restaurador o regenerativo por intención y por diseño. Sustituye el concepto de “caducidad” por el de “restauración”, se desplaza hacia el uso de energías renovables, eliminando el uso de químicos tóxicos, que perjudican la reutilización, y el retorno a la biosfera, y busca en su lugar, la eliminación de residuos mediante un diseño optimizado de materiales, productos y sistemas y, dentro de estos, modelos de negocios (Ellen Macarthur Foundation, 2014).

Por otra parte, en la transición hacia la Economía Circular es fundamental utilizar la ciencia apropiada, adaptada a los contextos y recursos locales, combinando tecnologías avanzadas y conocimiento tradicional (Ellen Macarthur Foundation, 2014). Para fortalecer este cambio, es necesario desarrollar sistemas integrados de evaluación, que se adapten a las nuevas políticas y legislaciones económicas. Por otra parte, es fundamental la definición de nuevos modelos de negocio (Empresas B, Empresas Sociales, Innovación Tecnológica y Comercial) con un enfoque distinto, dando más importancia al reúso y reciclaje que a los bienes de consumo. Para favorecer esta transición basada en la innovación ecosistémica, es también necesario fortalecer las comunidades y redes locales y el desarrollo de distritos, sobre todo a nivel local y regional, para favorecer los intercambios de energía, material, información, conocimiento y recursos de manera simbiótica.



En suma, la EC se basa en tres principios clave, cada uno de los cuales aborda varios de los retos en términos de recursos y del sistema a los que han de hacer frente las economías industriales; *Preservar y mejorar el capital natural* (... controlando existencias finitas y equilibrando los flujos de recursos renovables); *Optimizar el uso de los recursos* (...rotando productos, componentes y materiales con la máxima utilidad en todo momento, tanto en los ciclos técnicos como en los biológicos); y *Fomentar la eficacia del sistema* ^{SEP}(... revelando y eliminando externalidades negativas) (Ellen Macarthur Foundation, 2014).

En el ámbito latinoamericano, Chile es un país pionero en el reuso de materiales para prolongar su ciclo de vida. Un claro ejemplo es la empresa Neptuno Pumps, quien ha realizado interesantes esfuerzos en pos de reducir el impacto de sus productos, como se puede verificar en la publicación “Pumps and circular economy” de la revista World Pumps (Ostojic, 2016).

En Argentina el concepto de EC es relativamente nuevo, no habiendo publicaciones científicas relevantes, ni iniciativas públicas con un abordaje integral del concepto. Es decir, promoviendo la adaptación de los procesos de negocios, desde la concepción misma de los productos/servicios, hasta el estudio final del ciclo de vida del producto.

Es por eso que consideramos muy importante iniciar un trabajo de investigación en esta temática, contextualizado en el entramado empresario de nuestra región para promover el desarrollo de la Economía Circular en el marco de la Sustentabilidad y la Ingeniería.

El presente trabajo avanza sobre la realización de un diagnóstico del estado actual de implementación de prácticas de economía circular en las Pymes del Gran La Plata y la realización de una guía de implementación de prácticas de economía circular para PyMES.

El estudio será de tipo experimental descriptivo. Se seleccionará un número adecuado de PyMES del Gran La Plata con las cuales se establecerán reuniones, generando un diagnóstico del grado de implementación de prácticas y principios de la EC, mediante la utilización de una herramienta de evaluación diseñada a tal fin.

Oportunidades de la economía circular

Según estudios realizados por la Ellen Macarthur Foundation en 2014, la UE tiene una oportunidad de ahorros netos en materias primas de \$380 a \$630 Mil Millones de dólares anuales, dependiendo del nivel de aplicación. Dichos valores representan aproximadamente el 3% del PBI de la UE en 2010.

Para los bienes de consumo de vida útil corta (FMCG), se podría alcanzar un ahorro mundial de USD 700 Mil Millones al año. Lo que representa un 20% de los costos totales de materias primas incurridos por la industria de bienes de consumo (Schuman Robert Foundation, 2014). En el mismo estudio se enfatiza que se podrían ahorrar 100 millones de toneladas de acero en industrias como automotriz, metalmecánica y otras de uso intensivo de este recurso. Generando un beneficio extra, en cuanto contribuiría a reducir los precios internacionales del metal.

Un análisis llevado a cabo por Accenture nos confirma la estrecha relación entre el consumo de recursos y el PBI del país. Esto significa que la demanda de recursos tiene una fuerte dependencia con el crecimiento demográfico y económico (Ver Figura 2). Lo cierto es que un incremento del 1% en el PIB corresponde históricamente a un aumento medio del 0,4% en el uso de recursos (Lacy et al., 2015).

La EC tiene la potencialidad de mejorar los niveles de empleo locales, mediante el aumento de la demanda de trabajos de baja y media especialización. Estas ventajas, pueden parecer

inicialmente modestas en cuanto a su impacto. Como así también asociadas a mercados muy específicos. Pero, en los próximos 15 años, se espera que estos modelos de negocio obtengan una ventaja competitiva importante, porque inherentemente crean mucho más valor por cada unidad de recurso utilizada.

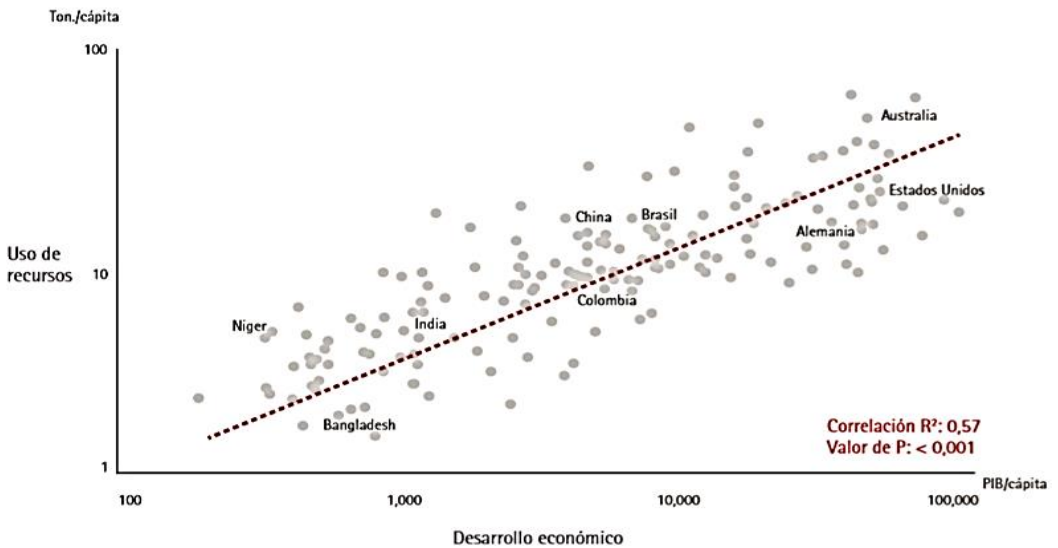


Figura 2. representación logarítmica de uso de recursos y desarrollo económico en 166 países.
Fuente: Elaboración propia.

Además, es probable que cumplan con otros requerimientos del mercado, asociados a una mayor seguridad en el suministro, mayor beneficio para los consumidores y reducción de costos ambientales (Tollin, 2016). Se enfatiza, en el mismo estudio, que cualquier aumento significativo en la productividad material producirá un impacto positivo sobre el desarrollo económico en independencia de los efectos de los modelos circulares en sectores específicos. A modo representativo, podemos mencionar que, en Estados Unidos, más del 90% de las materias extraídas para fabricar bienes duraderos se convierten en basura casi inmediatamente. A veces incluso el propio producto dura apenas un instante (McDonough y Braungart, 2013).

En el presente trabajo se pretende conocer de manera aproximada el estado actual de aplicación de conceptos y herramientas de la Economía Circular (EC) en la región del gran La Plata. De esta manera, estableciendo el alcance y desarrollo que las mismas han tenido en la región estableciendo su grado de influencia.

Una vez conocida esta línea base la idea es fortalecer las capacidades profesionales específicas en temas relacionados con la EC que permita a los distintos actores generar una visión crítica,

innovadora, integral creativa para desarrollar el ciclo de vida del proceso industrial o social, y responder de manera más significativa los desafíos del entorno.

Metodología

A partir de un análisis comprensivo de la EC, se trabaja sobre información antecedente, reuniones con empresarios y emprendedores locales y una herramienta de diagnóstico para las empresas del gran La Plata bajo distintas condiciones de entorno.

Se realiza un pormenorizado análisis de la legislación aplicable tanto a nivel, nacional, provincial, municipal, como internacional y se toma referencia de distintos organismos internacionales.

La estructura de la organización vinculada a la administración de operaciones, el diseño de productos y las políticas ambientales que pudieran ser integradas a la existencia formal o informal de prácticas vinculadas a la implementación de la EC, son la fuente principal del análisis.

Esta información es procesada y en función de los resultados obtenidos, se diseña una matriz, basada en los pilares de la EC planteados por la Fundación Ellen McArthur. A los efectos de mejor comprender la situación actual de su implementación en el contexto de la región y visibilizar debilidades y fortalezas, es que se desglosan y eligen los siguientes pilares fundamentales: ecodiseño, eficiencia hídrica, ecología industrial, economía de la funcionalidad, reutilización reparación, reciclaje y valorización.

En una primera etapa se trabaja sobre 15 empresas del sector PyME de la región apuntando a establecer el grado de alcance y desarrollo que pudieran alcanzar cada una de ellas sobre: Ver Figura 3 y 4.

Resultados

Algunos de los emprendimientos y empresas que trabajan bajo el criterio de economía circular, que pudieron ser identificados y merecen ser mencionados son:

Ewar Madeco. Empresa dedicada a fabricación y venta de “madera tecnológica” en base cáscara de arroz y plásticos desechados por otras industrias (cordón frutihortícola platense), siendo superior a las existentes en el mercado, compuestas básicamente de PVC. Y es 100% reciclable. Ubicada en Parque Industrial II de La Plata.

Swahili. La empresa espera convertirse en la primera Empresa B de la ciudad de La Plata. Utiliza bolsas de alimento para perros y lonas en desuso para confeccionar mochilas y bolsas

reutilizables. Además del abordar la problemática ambiental, trabaja por la inclusión, ya que tiene el taller en un barrio humilde, donde capacita a vecinos que encuentran en ese emprendimiento una salida laboral.

Plapimu-Laseisic. Planta Piloto Multipropósito y Laboratorio de Servicios a la Industria y al Sistema Científico. Bajo el formato de centro perteneciente a la Facultad Ciencias Exactas de la UNLP y a la Comisión de Investigaciones Científicas (CIC) de la provincia de Buenos Aires. La planta fue concebida, diseñada e instalada con un método simple, económico y absolutamente sustentable. La idea fue desarrollar un proceso que permitiera recuperar los metales presentes en las pilas agotadas, logrando un doble propósito: evitar la contaminación de suelos y aguas subterráneas y recuperar los metales para su reutilización, disminuyendo la explotación minera y la contaminación.

Planta De Reciclados La Plata SRL. En esta planta se reciclan los plásticos provenientes artículos de consumo masivo (mayormente bolsas de supermercados), transformándolos en nuevas bolsas que pueden destinarse a diferentes usos.

CEAMSE La Plata. En diciembre de 2017 se puso en marcha una planta de tratamiento mecánico-biológico. Los residuos son triturados, enfardados, clasificados o degradados por agentes bacterianos. La planta tiene capacidad de procesar 900 tn/día de desechos procedentes de La Plata, Ensenada, Berisso, Magdalena y Brandsen. La planta CEAMSE (TMB) es la primera experiencia nacional orientada al tratamiento del 100% de los residuos generados en un Región Capital.

CEAMSE La Plata (Biogas). El ministerio de Energía de la Nación, a través del programa Renovar, adjudicó a la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE) dos proyectos de generación de energía renovable a partir de los residuos generados en la Región que están depositados en el relleno sanitario. Las dos ofertas presentadas, corresponden a la generación de energía renovable por medio del biogás del relleno sanitario. Con una potencia de 10MWh, se podrá abastecer de energía a 17.000 hogares de la región.

Cotea “Reciclado Agroquímicos”. Se encuentra en proceso de implementación una planta de reciclado de envases de agroquímicos utilizados en el cordón frutihortícola de La Plata. El emprendimiento de la Cooperativa Telefónica de Abasto (COTEA) busca reducir el impacto ambiental generado por la actividad frutihortícola regional, al tratar adecuadamente los residuos químicos, y reutilizar el material plástico de los envases para producción de diversos productos que luego se comercializarán en la región.

Relevamiento Preliminar

EMPRESAS	PILARES								
	Ecodiseño	Eficiencia Hídrica	Eficiencia Energética	Ecología Industrial	Economía de la Funcionalidad	Reutilización	Reparación	Reciclaje	Valorización
Emp.1	50%	25%	50%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Emp.2	25%	25%	50%	0%	25%	0%	25%	0%	0%
Emp.3	25%	25%	50%	0%	0%	25%	25%	0%	0%
Emp.4	50%	0%	50%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Emp.5	100%	25%	50%	25%	25%	75%	25%	100%	0%
Emp.6	75%	0%	25%	25%	0%	50%	25%	75%	0%
Emp.7	25%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Emp.8	0%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	75%	0%
Emp.9	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Emp.10	0%	0%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Emp.11	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	75%	0%
Emp.12	25%	25%	50%	0%	0%	25%	25%	0%	0%
Emp.13	0%	25%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Emp.14	0%	50%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Emp.15	0%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Promedio	25%	13%	35%	5%	3%	12%	20%	22%	7%

Figura 3. Aplicación de los pilares de EC en PyMES de la región La Plata. Fuente: Elaboración propia. 0% Nula relación, 25% Baja relación, 50%, Media relación 75% y Alta relación 100% Muy alta relación

Del relevamiento realizado se ha podido observar que la normativa vigente está específicamente orientada a la gestión de residuos sólidos urbanos (RSU), y si bien se menciona a la EC dentro de los textos correspondientes, no se hace un abordaje integral de su significado.

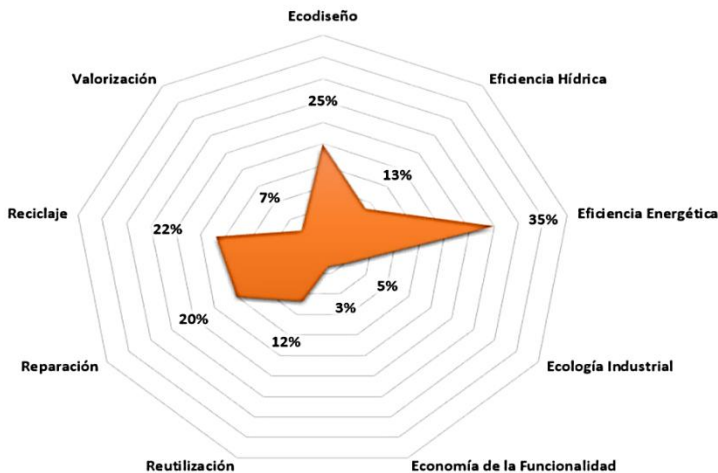


Figura 4. Gráfica de Relaciones. Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Consideramos importante la necesidad de contar con iniciativas que promuevan el desarrollo de productos/servicios concebidos desde el comienzo de su ciclo de vida para ser reutilizados y/o reciclados, promoviendo sistemas de comercialización basados en el uso y no en la posesión de bienes. Profundizar la responsabilidad legal de las empresas respecto de los desechos (sean o no peligrosos) originados por la producción, comercialización, uso y descarte de sus productos/servicios, como forma de promoción de un ciclo circular de los materiales utilizados, y la disminución sistemática de residuos.

Se han podido encontrar interesantes iniciativas de Economía Circular en la región. Algunos aspectos como el del mejor aprovechamiento de los recursos, y en especial la eficiencia energética, el ecodiseño y el reciclaje tienen una mayor ponderación en el interés de las empresas.

Es necesario un mayor y más profundo acercamiento con emprendedores y empresarios para conocer más sobre sus procesos y generar actividades conjuntas que fomenten la incorporación de conceptos sobre EC en otras empresas Pymes de la región.

En los próximos años de trabajo en la presente línea de investigación, consideramos que la Universidad deberá jugar un rol clave en la difusión, promoción e implementación de la EC en el entramado industrial local, como forma de impactar positivamente en la sostenibilidad, de cara al logro de los ODS 2030, e incorporar dentro de los currículos de todas las carreras estos temas para su difusión e incorporación a la práctica profesional de los egresados.

Referencias

- ECoPYME (2016), Assimilation of Circular Economy by SMEs. <https://tecnundoi.wordpress.com/2016/05/06/ecopyme-integracion-de-la-economia-circular-en-pymes/>
- Ellen Macarthur Foundation (2014). Hacia una Economía Circular.
- Lacy, P., Keeble, J., y McNamara, R. (2015). La Ventaja Circular. Accenture Circular Economy
- McDonough, W. y Braungart, M. (2013). *Cradle to Cradle. Rediseñando la forma en que hacemos las cosas*. ED. Mc Graw Hill
- Morató, J., y Tollin, N., y Luis Jiménez, A. (2017). Situación y Evolución de la Economía Circular en España. <http://cotec.es/media/informeCotecISBN-1.pdf>
- Ostojic, P. (2016). *Pumps and circular economy*. *World Pumps*, 2016, 1. ISSN: 0262-1762
- Schuman Robert Foundation, (2014). Economía circular y eficacia en el uso de los recursos: un motor de crecimiento económico para Europa.
- Tollin, N. (2016). Economía Circular para una Innovación Territorial: Un enfoque metabólico. <http://www.fao.org/action/territoriosinteligentes/articulos/colaboraciones/es/c/4274>

Diagnóstico empresarial basado en el modelo EFQM en una Pyme del sector de muebles de Bogotá, Colombia.

Víctor Andrés Rincón González^{1*}

¹Universidad Santo Tomás, Bogotá

*victorrincon@usantotomas.edu.co

Resumen

El presente documento expone la aplicación de un modelo de diagnóstico interno, como paso preliminar para realizar una consultoría empresarial en planeación estratégica a una Pyme en la ciudad de Bogotá. Para lograr el objetivo, se realizó la aplicación de un cuestionario, que fue complementado con entrevistas en profundidad y análisis de documentos internos y del sector; posteriormente se recopilaron, analizaron y sistematizaron los resultados, haciendo un comparativo con otras empresas similares en las que se aplicó el mismo instrumento, para finalmente, presentar las fortalezas y debilidades de la Pyme, como insumo para el análisis estratégico de sus factores internos.

Palabras Clave: Modelo de autoevaluación, Pequeña empresa, planificación estratégica.

Introducción

El Decreto 957 de 2019, que modificó la Ley 1450 de 2011, estableció una nueva clasificación del tamaño de las empresas en Colombia, de acuerdo con sus ingresos anuales y sector económico en el que opera, y fueron clasificadas en micro, pequeña, mediana y gran empresa. Las microempresas en el sector de manufactura son aquellas que poseen ingresos anuales hasta 23.563 unidades de valor tributario [UVT], es decir, hasta 839 millones de pesos para el año 2020.

De acuerdo a Confecámaras (2017), el 92.1% del total de empresas en Colombia corresponde a microempresas, y al sumar a las medianas empresas se abarca el 99.5% del total de empresas en el país. Este último grupo se denomina MiPymes, sigla que agrupa a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Pero también indican que, pese a su gran importancia, las microempresas se enfrentan a grandes dificultades, siendo una de ellas la tasa de supervivencia: “el 70% de las empresas creadas fracasan durante los primeros 5 años de existencia, siendo las microempresas las más afectadas dado a que solo un 29.1% y las pequeñas un 60% logran sobrevivir” (Confecamaras, 2016, pág. 4). Adicionalmente, Confecámaras afirma que las microempresas operan con

escasos progresos en su planeación estratégica: “las Pymes colombianas no perduran por los vacíos estructurales de sus administradores, así como por la ausencia de lineamientos estratégicos” (2016, pág. 3). De la misma manera, como lo señala el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro de Desarrollo Empresarial, citado por Vargas, la principal debilidad que tienen las Pymes colombianas es la planeación (2002, pág. 1).

Por lo anterior, el propósito del presente análisis es aplicar un modelo de autoevaluación en una Pyme del sector de diseño y fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá, Colombia, y que servirá de insumo para realizar una consultoría empresarial en la Pyme analizada para formular su planeación estratégica.

Marco Teórico

Factores internos

Según Porter (1998), la estrategia de una organización se define bajo un contexto de cuatro factores internos y externos a ella. En el contexto interno, las fuerzas y debilidades de la empresa, combinadas con los valores de las personas y de la misma organización, determinan los límites internos de la que la empresa tiene para establecer su estrategia competitiva. En la Figura 1 se describe la relación de los cuatro factores que deben ser considerados antes de planear la estrategia de la empresa.



Figura 1. Contexto de los factores en la estrategia. Fuente: Elaboración propia adaptado del modelo de Porter (1998).

Porter (1998) indica que los factores internos determinan las fortalezas y debilidades de la organización, y suelen definirse en términos de sus recursos y capacidades. Los recursos son los activos que tiene la organización para llevar a cabo sus actividades, y pueden ser físicos, tecnológicos y humanos. Mientras que las capacidades son competencias, habilidades y conocimiento para llevar a cabo las actividades.

Modelo EFQM

Kaplan y Norton (2008) indican que para el desarrollo del modelo estratégico *Execution Premium* se debe realizar un análisis interno de la empresa para determinar su desempeño y capacidades internas, y una de la herramienta sugerida por los autores es el modelo EFQM.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM por sus siglas en inglés) es una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 con sede en Bruselas, Bélgica, y su misión es lograr que las organizaciones europeas sobresalgan por su excelencia. “En la actualidad, la EFQM cuenta con más de 700 miembros, procedentes de prácticamente todos los sectores y países europeos, comprometidos con la calidad total y dedicados a la consecución de la excelencia organizacional” (Narbarte, 2007, pág. 3).

En 1992, la Fundación creó el modelo de excelencia EFQM que permite examinar de forma cualitativa y sistemática todos los aspectos del funcionamiento de la organización para identificar áreas de mejora. A diferencia de otros sistemas de gestión, el modelo no es normativo, no indica la forma en que se deben hacer las cosas ni tiene requisitos preestablecidos. Además, permite flexibilidad respetando las características de cada organización independientemente de su sector, tamaño o estructura. “Más de 700.000 empresas europeas de distintos sectores lo han adaptado, siendo el modelo más utilizado de evaluación de la excelencia por las organizaciones empresariales europeas. En América Latina el modelo ha tenido una importante acogida en las Pymes” (Orduz y Vargas, 2014, pág. 11).

El modelo EFQM consta de 9 criterios que se encuentran agrupados en 2 categorías: “agentes facilitadores” y “resultados”. “Los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos” (Narbarte, 2007, pág. 8). En la Figura 2 se presenta el esquema del modelo EFQM según la última actualización de mayo de 2019, con los 9 criterios y la ponderación individual dentro del resultado total.

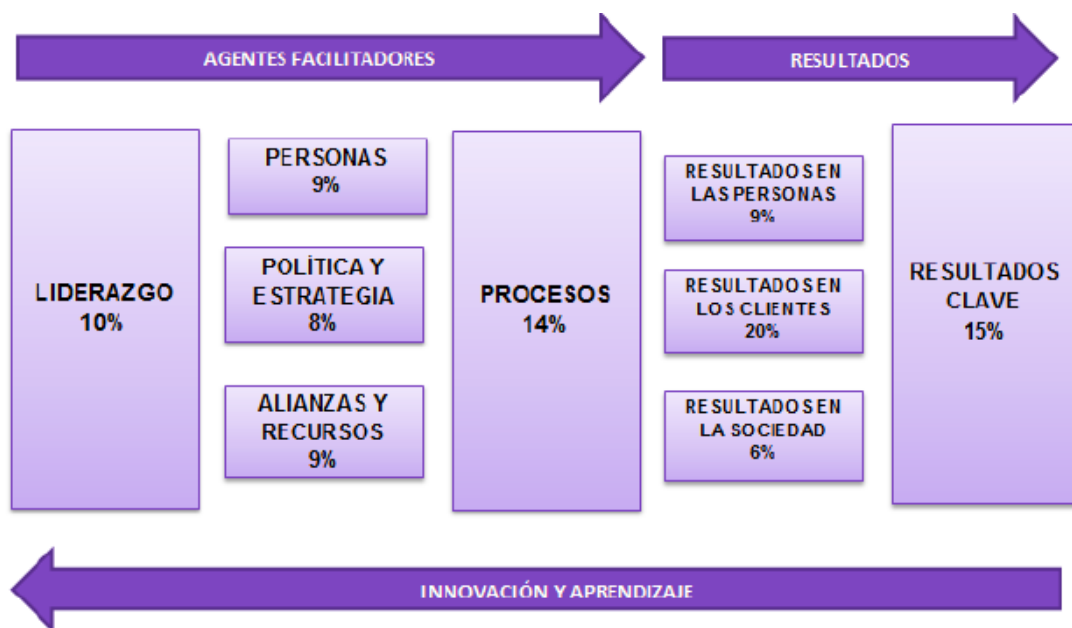


Figura 2. Esquema modelo EFQM. Fuente: Elaboración propia adaptado de Narbarte, (2007).

Modelo De Negocios Canvas (Lienzo)

Osterwalder y Pigneur (2011), creó el lienzo de modelo de negocio (*Business Model Canvas*) que describe en un solo gráfico las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor, contemplando todos los aspectos claves que la organización ha de tener en cuenta. Para ello, el modelo se divide en 9 módulos descritos en la Figura 3, que reflejan la lógica que sigue una empresa para generar valor y que cubren las principales áreas de un negocio: clientes, oferta, infraestructuras y viabilidad económica.



Figura 3. Modelo de negocio – Canvas. Fuente: Adaptado de Osterwalder y Pigneur, (2011)

Metodología

La investigación fue de tipo documental y descriptiva, en la medida en que hizo recolección de información en fuentes primarias y posteriormente, un análisis para identificar las relaciones existentes entre las variables analizadas mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios para determinar las características de la empresa objeto de estudio de este proyecto de investigación. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el levantamiento de información con la dirección de la Pyme y la exploración en documentos sectoriales y otras investigaciones sobre Pymes y del sector de muebles en Colombia.

Respecto al tipo de análisis, Hernández-Sampieri et al. la ubica en las investigaciones cuantitativas como “esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba” (2014, pág. 6). Por lo tanto, se realizó un análisis cuantitativo de las fortalezas y debilidades de la Pyme.

Se utilizaron herramientas cuantitativas para la obtención de la información primaria como el cuestionario de diagnóstico empresarial EFQM, el cuál fue diligenciado por el Gerente General de la Pyme, y que consta de 85 preguntas para evaluar cada uno de los 9 criterios de la empresa: liderazgo, estrategia y planificación, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en los empleados, resultados en la sociedad y resultados clave. De otra parte, para obtener los datos cualitativos, se emplearon herramientas como la observación y la entrevista semiestructurada a la gerencia de la Pyme analizada.

Para la obtención de información secundaria, se realizó la revisión de la literatura de la historia de la empresa, se recolectaron documentos y materiales de la Pyme y estudios del sector de muebles en Colombia, informes nacionales e internacionales de tendencias de muebles, así como estudios macroeconómicos e investigaciones de mercado del sector de muebles. Así, emergieron temas y relaciones entre conceptos, para identificar los factores internos.

Finalmente, con la información obtenida se elaboró el modelo de negocio Canvas el cual está dividido en nueve partes que describen los siguientes aspectos de la empresa: propuesta de valor, segmentos de mercado, canales, relaciones con clientes, fuentes de ingresos, recursos clave, actividades clave, asociaciones clave y estructura de costos.

Resultados

Entrevista a la gerencia general

De la entrevista semiestructurada al Fundador y Gerente General de la Pyme, se concluye que la empresa tiene como proceso misional el diseño, pero subcontrata los procesos de fabricación e instalación como una estrategia de flexibilidad en distintos tipos de proyectos, ubicaciones geográficas, y mínimos costos fijos e inversiones en activos fijos, lo cual es una fortaleza en momentos en que no se estén realizando proyectos o se deba cerrar la empresa por fuerza mayor. En el proceso de mercadeo y comercialización hacen uso de su ventaja competitiva al demostrar la experiencia de proyectos previos con clientes reconocidos, sin embargo, existe una debilidad al no poder proteger la propiedad intelectual de sus diseños y productos (J. Villarreal, entrevista personal, 17 de enero de 2019).

Cuestionario de autoevaluación en base al Modelo EFQM

En la Figura 4 se presenta a modo de resumen la metodología que se desarrolló para realizar la autoevaluación en la Pyme.



Figura 4. Metodología autoevaluación. Fuente: Elaboración propia.

Se utilizó el “Cuestionario de autoevaluación para organizaciones del modelo EFQM”, desarrollado por Centros de Excelencia (2016), el cual consta de 85 preguntas para evaluar

cada uno de los 9 criterios del modelo EFQM. Aunque el modelo permite, no se realizó ningún ajuste al cuestionario ya que todas las preguntas eran aplicables para la Pyme.

Así mismo, siguiendo las instrucciones del cuestionario en que la autoevaluación debe ser realizada por el equipo directivo de la organización, el cuestionario fue diligenciado por el Gerente General de la Pyme, a quien previamente le fue explicado el objetivo de la autoevaluación, la metodología de evaluación y el alcance del diagnóstico en 9 áreas de la empresa. Él tuvo la responsabilidad de contestar la totalidad del cuestionario de manera objetiva. Cada una de las preguntas del cuestionario se respondió mediante una escala de evaluación Likert de 5 elementos, sugerida en el modelo EFQM y que se presenta en la Tabla 1.

0%	25%	50%	75%	100%
Sin evidencia o anecdótica	Alguna evidencia	Evidencia	Evidencia clara	Evidencia total

Tabla 1 Puntuación autoevaluación. Fuente: Elaboración propia con información de (Centros de excelencia, 2016). Los colores indican el nivel de cumplimiento desde el más bajo (**rojo**), hasta el más alto (**verde**).

Respecto al método para calcular el puntaje de cada criterio y el puntaje total de la autoevaluación se siguieron los siguientes pasos:

- El resultado del criterio es la suma de las evaluaciones de cada pregunta, con el cálculo de los puntos obtenidos respecto al máximo de puntos posibles.
- Posteriormente se multiplicó la calificación por el porcentaje o peso ponderado que propone el modelo EFQM.
- Al tener la puntuación de cada criterio se suman todos los puntos y se obtiene la calificación final de la autoevaluación. El máximo de puntos posibles a obtener en el modelo es 1000.

En la Tabla 2 se encuentra a modo de resumen los resultados numéricos y porcentuales de cada criterio y la puntuación final para la Pyme.

Agrupación	Criterio	Distribución puntos EFQM %	Puntuación obtenida EFQM	Puntuación posible EFQM	% cumplimiento
1. Agentes facilitadores	1. Liderazgo	10%	41.67	100	41.7%
	2. Estrategia y planificación	8%	8.89	80	11.1%
	3. Personas	9%	36.00	90	40.0%
	4. Alianzas y recursos	9%	37.50	90	41.7%

Agrupación	Criterio	Distribución puntos EFQM %	Puntuación obtenida EFQM	Puntuación posible EFQM	% cumplimiento
2. Resultados	5. Procesos	14%	85.56	140	61.1%
	6. Resultados en los clientes	20%	118.75	200	59.4%
	7. Resultados en los empleados	9%	16.88	90	18.8%
	8. Resultados en la sociedad	6%	0.00	60	0.0%
	9. Resultados clave	15%	0.00	150	0.0%
Total		100%	345.24	1000	34.5%

Tabla 2 Puntuación de criterios modelo FQM. Fuente: Elaboración propia. Los colores corresponden a una escala visual del porcentaje de cumplimiento siendo **verde** el 100% y **rojo** un 0%

De la anterior información se analiza que las principales fortalezas de la Pyme se centran en los procesos en los que las personas y recursos físicos participan para generar el producto o servicio, y en los resultados en los clientes que miden el logro de la empresa con relación a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Sin embargo, La Pyme también tiene debilidades en estrategia y planificación ya que no ha realizado una correcta formulación de la estrategia que incida en su desarrollo futuro, en resultados en la sociedad al no identificar este grupo de interés-*stakeholder* en sus estrategias y planes, y los resultados clave ya que no ha determinado los objetivos esenciales y un sistema de medición para su éxito tanto a corto como a largo plazo.

De manera comparativa, Parra et al (2009) aplicaron el modelo EFQM y realizaron un diagnóstico detallado de gestión de la calidad en 10 Pymes metalmecánicas de Medellín. Los autores encontraron que en promedio las 10 empresas lograron buenos resultados en los criterios de “Resultados en Clientes” (4,2) y “Gestión del Personal” (4,0), continuando con resultados aceptables de “Gestión del Liderazgo” (3,7) y en la “Gestión de Alianzas y Recursos” (3,8). Finalmente, en los demás criterios los resultados fueron desfavorables: “Resultados en la Sociedad, Políticas y Estrategias, Resultados Clave, Gestión de Procesos y Resultados en las Personas”. Resultados casi idénticos a los de la Pyme analizada.

De acuerdo con Narbarte (2007), al tener la valoración ponderada de todos los criterios se obtiene la calificación global de la autoevaluación y se puede clasificar a la Pyme entre tres categorías según el modelo EFQM:

- **Compromiso con la excelencia:** se cumple cuando se obtiene una calificación de 300 a 400 puntos. Está destinado a aquellas organizaciones que inician su viaje hacia la excelencia y la organización tiene una relación de áreas de mejora relevantes.

- Reconocimiento a la excelencia: se obtiene con una puntuación de 400 a 500 puntos, y se alcanza cuando la organización tiene un enfoque estructurado y entra en una dinámica de mejora continua a través de la aplicación de todas las acciones de mejora.
- Premio Europeo a la calidad: cuando la calificación es de 500 puntos o más. Este premio es alcanzado cuando la organización tiene estándares de calidad de prestigio internacional.

La puntuación de **345** puntos sitúa a la pyme en el grupo de entrada denominado **“Compromiso con la excelencia”**. Sin embargo, tiene grandes áreas de oportunidad para seguir mejorando lo que le permitiría a futuro escalar a alguna de las siguientes agrupaciones.

Modelo de negocio actual

Con toda la información recopilada sobre la empresa, se creó el modelo de negocio actual para la Pyme que se encuentra en la Figura 5, basado en el modelo de lienzo (*business model canvas*) creado por Osterwalder y Pigneur (2011), que integra en un solo gráfico todos los aspectos claves de una organización, y describe la lógica que sigue la empresa para generar ingresos, y que cubren las principales áreas de negocio: clientes, oferta, infraestructura y resultados económicos.

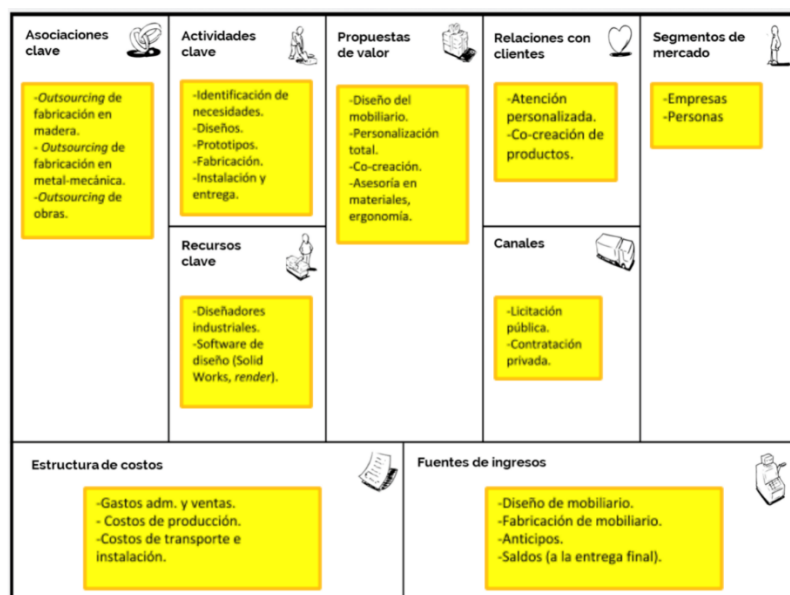


Figura 5. Modelo de negocio actual Pyme analizada. Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

El modelo EFQM ha tenido gran aceptación debido a la facilidad de implementarlo y que se encuentra enfocado en la autoevaluación de las áreas de la cada empresa. Además, puede ser utilizado en todo tipo de organizaciones incluyendo a las Pymes, para gestionar y mejorar su rendimiento. Finalmente, el modelo EFQM permitió realizar con facilidad la autoevaluación y diagnóstico de la Pyme analizada y hacer un comparativo con otras 10 Pymes de la ciudad de Medellín.

Por otra parte, del anterior análisis de factores internos de la Pyme, se destacan los siguientes como los de mayor impacto, que permitirán construir la matriz DOFA para crear las estrategias para la empresa:

Fortalezas: Amplia experiencia en el sector, propuesta de valor diferenciada a la competencia, uso de prestación de servicios y subcontratación de procesos no misionales, portafolio de casos de éxito con empresas reconocidas, exhaustiva identificación de las necesidades de los clientes, bajo poder de negociación de los proveedores y gestión de relaciones con los proveedores.

Debilidades: Alto poder de negociación de los clientes, número limitado de clientes, planeación estratégica empírica, falta de revisión y control de la estrategia, falta de gestión de procesos y falta de indicadores de desempeño clave de la empresa.

Referencias

- Centros de excelencia. (2016). *Cuestionario de autoevaluación para organizaciones del modelo EFQM*. <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/cuestionario.pdf>
- Confecamaras. (2016). *Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia*. http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%20B0lisis_Economico_N_11.pdf
- Confecamaras. (2017). *Informe de dinámica empresarial en Colombia 2016*. http://confecamaras.org.co/phocadownload/2017/Cuadernos_an%C3%A1lisis_econ%C3%B3mico/Informe_de_Din%C3%A1mica_Empresarial_2016.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill
- Kaplan, R., y Norton, D. (2008). *The Execution Premium*. Deusto.
- Narbarte, C. (2007). *Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia*. http://www.ceice.gva.es/documents/162784507/162787169/autoevaluacion_EFQM.zip/2fd99fde-b704-4677-8f8c-e6fe0d9fb20e
- Ordúz, A., y Vargas, A. (2014). *Adecuación e implantación del modelo de excelencia de la calidad EFQM en la fundación amor y vida*. Universidad de La Sabana.
- Osterwalder, A., y Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Deusto
- Parra, C., Villa, V., y Restrepo, J. (2009). Gestión de la calidad con el modelo EFQM en 10 pymes metalmecánicas de Medellín. *Revista EIA Escuela de Ingeniería de Antioquia* N° 11, 9-19. <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n11/n11a02.pdf>
- Porter, M. (1998). *Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors*. The Free Press.
- Vargas, A. (2002). Modelo para la elaboración de un plan de negocios para las empresas pequeñas y medianas. *Universidad ICESI, Estudios gerenciales.*, 93-108. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000100005

Análisis de los resultados de grupos de investigación Convocatoria 2018 Colciencias.

Giséle Eugenia Becerra Plaza^{1*} y William Umar Rincon Báez^{2*}

¹Corporación Universitaria de Asturias

²Escuela Latinoamericana de Ingenieros, Tecnólogos y Empresarios

*Asociación Colombiana de Facultades de Administración - Observatorio de Ciencias Administrativas

Resumen

Se analizan los resultados de los Grupos de Investigación e Instituciones universitarias que fueron avalados en la “Convocatoria Nacional para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación (GIDToI) y para el reconocimiento de Investigadores del SNCTEI -2018”, a partir de los listados de resultados finales de la convocatoria 833 de 2018¹(COLCIENCIAS, 2019) y el cruce de los datos de las mismas, con los datos característicos de las instituciones que se arrojan en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SNIES². Las instituciones además se agrupan de forma metodológica como los realizo el Modelos de Indicadores de Desempeño de la Educación -MIDE- que se realizó en 2018 (MEN, 2018). Los resultados nos muestran un aumento de grupos de investigación, especialmente de aquellos de mayor categorización. Al igual que en otras exploraciones, existe una tendencia de concentración regional de los investigadores y los grupos de investigación. Adicionalmente se presentan brechas de género en la cantidad de investigadores en todos los niveles.

Palabras Clave: Grupos de investigación, medición, regiones, Brecha de género

Introducción

El objetivo principal de la convocatoria fue “Contar con información actualizada de los Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y los investigadores del país, sus actividades y los resultados logrados para generar conocimiento sobre las capacidades, fortalezas, debilidades y potencialidades de quienes integran el SNCTEI.” Esta

¹ Los resultados de la convocatoria se encuentran en:

<https://minciencias.gov.co/convocatorias/investigacion/convocatoria-nacional-para-el-reconocimiento-y-medicion-grupos-0>

² Datos obtenidos de las estadísticas del SNIES enero de 2019, pueden ser descargados de:

<https://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa>

fue dirigida tanto a Personas y Grupos de investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación que estén avalados por cualquier institución, entidad o persona jurídica en Colombia que ejecute actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS, 2018).

Para COLCIENCIAS, un Grupo de Investigación, Desarrollo Tecnológico o innovación es “un conjunto de personas que interactúan para investigar y generar productos de conocimiento en uno o varios temas, de acuerdo con un plan de trabajo corto, mediano o largo plazo. Un grupo es reconocido como tal siempre que demuestre continuamente resultados verificables fruto de proyectos y de otras actividades derivadas del plan de trabajo (COLCIENCIAS, 2018). Para ello la Dirección de Fomento a la Investigación de COLCIENCIAS en 2002, diseñó el Modelo de medición de grupos de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación. A su vez se crean las dos herramientas para centralizar y procesar la información, además de proveer estadísticas confiables para el seguimiento del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología de Colombia: la primera una herramienta para el acopio de información de grupos de investigación la base nacional de grupos de investigación o GrupLAC, y la segunda una herramienta de información de currículos de personas que están involucradas en la labor de generación de conocimiento en todos los niveles CvLAC.

Los requisitos mínimos para el reconocimiento de un grupo de investigación por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MINCIENCIA- (Antes COLCIENCIAS) corresponden a (COLCIENCIAS, 2018):

1. Estar registrado en el sistema GrupLAC de la Plataforma ScienTI - Colombia en Colciencias.
2. Tener un mínimo de dos (2) integrantes.
3. Tener uno (1) o más años de existencia (edad declarada).
4. Estar avalado al menos por una (1) Institución registrada en el sistema InstituLAC - Colombia. Previamente, el grupo debió registrar su pertenencia institucional.
5. Tener al menos un (1) proyecto de investigación, de desarrollo tecnológico o de innovación en ejecución.
6. El Líder del grupo (a la fecha de cierre de la Convocatoria) deberá tener título de Pregrado universitario, Maestría o Doctorado.
7. Tener una producción de nuevo conocimiento o de resultados de actividades de desarrollo tecnológico e innovación, en la ventana de observación equivalente a un mínimo de un (1) producto por año declarado de existencia.
8. Tener una producción de apropiación social y circulación del conocimiento o productos resultados de actividades relacionadas con la Formación de Recurso Humano en CTel, en la ventana de observación equivalente a un mínimo de un (1) producto por el año declarado de existencia.

La forma como se clasifican los productos que son puntúan dentro de los grupos de investigación se dividen en cuatro grandes conjuntos productos que se muestran a continuación.

1. Resultados de actividades de generación de nuevo conocimiento
2. Productos resultados de actividades de desarrollo tecnológico e innovación
3. Productos resultados de actividades de apropiación social del conocimiento
4. Productos de actividades relacionadas con la Formación de Recurso Humano en CTel.

Los grupos se clasifican según un grupo de criterios que se presentan en el Modelo de Grupos de Investigación e Investigadores de COLCIENCIAS 2018 en: A1, A, B, C, que se distribuyen porcentualmente en cuantiles y según y Reconocido

Adicionalmente, los Investigadores se dividen en Investigador Emérito (IE), Investigador Senior (IS), Investigador Asociado (I), Investigador Junior (IJ); adicionalmente existen Investigadores en formación de doctorado, Estudiantes de Pregrado e Integrantes vinculados.

Resultados de la convocatoria 833 de 2018 por grupos

A partir de los criterios de la convocatoria 833 de 2018, se presentaron en total 8.070 registros dispuestos en el GrupLAC con cierre al 10 de junio de 2019, fecha del cierre de la convocatoria. En total 5.772 Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación fueron reconocidos. De estos, 5.589 se presentaron para reclasificación a la convocatoria. Si se coparan los datos con los presentados en las convocatorias 2016 y 2018, se presentan varios cambios: Primero un aumento del 7% en la cantidad de grupos, pasando de 5.207 en 2016 a 5.589 en 2018; se presenta un aumento del 37% en los grupos categorizados en A1, del 34% en los Grupos A, del 10% tanto en los Grupos B, como en C y una disminución del 63% de grupos únicamente con Reconocimiento (Figura 1).

Participan en el total de grupos de investigación 212 Instituciones de Educación Superior (IES). De ellas 68 de carácter oficial participando en 3.110 grupos; 144 instituciones privadas participando en 2.355 grupos. Además, participan 581 empresas tanto del sector público como privado, participando en 1.046 grupos de investigación.

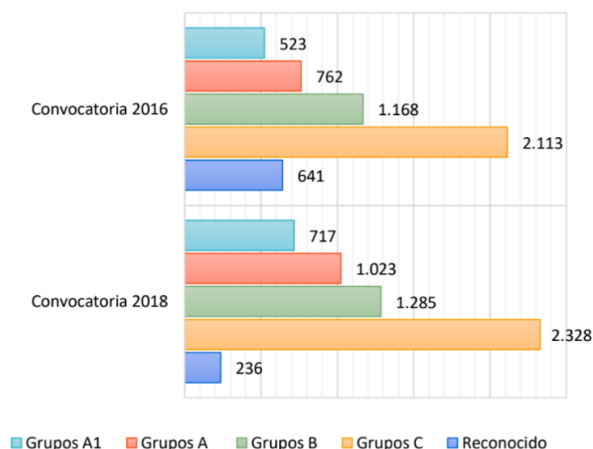


Figura 7. Comparación de la distribución de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación fueron reconocidos por las convocatorias 2016 y 2018 de COLCIENCIAS. Fuente: Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

La convocatoria presenta los resultados por Grandes Áreas de Conocimiento a partir de la clasificación realizada por la OCDE (OCDE, 2015). El área con mayor cantidad de grupos avalados es la de Ciencias Sociales con 1.852 grupos, seguidos de Ingeniería y Tecnología (1.124), Ciencias Naturales (1.034) y Ciencias Médicas y Salud (968); la de menor cantidad de grupos reconocidos es el área de Ciencias Agrícolas con 281 grupos (Figura 2).

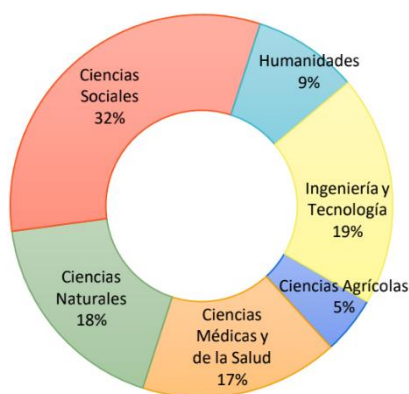


Figura 8. Distribución de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación por Áreas de la OCDE de la convocatoria 833 de 2018, COLCIENCIAS. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Ahora al observar por cantidad de grupos avalados en cada Área, Economía y Negocios es la de mayor número con 517 grupos; seguidos de Ciencias de la Educación y Otras Ingenierías y tecnológicas cada una con 412 grupos. Las primeras 15 áreas se muestran en la Figura 3.

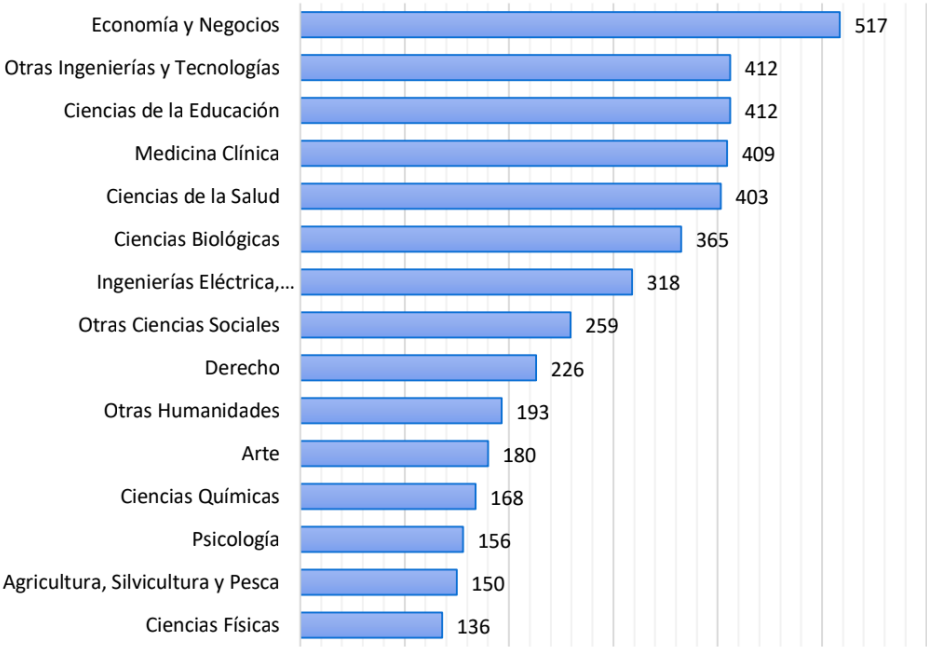


Figura 9. Primeras 15 Área de Conocimiento por cantidad de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación en la convocatoria 833 de 2018, COLCIENCIAS. Fuente: Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Al analizar la distribución por áreas de Conocimiento según la clasificación de los grupos de Investigación (Figura 4), en todas las áreas, los grupos con clasificación C, son el mayor porcentaje, estando este cercano al 40% en todos ellos. El área de Ciencias Naturales tiene la mayor cantidad de grupos A1 (174), y la de Ciencias Sociales en el resto de las clasificaciones. El Área de Ingeniería y Tecnología tiene la segunda cantidad de grupos en todas las clasificaciones y la de Ciencias Médicas y de la Salud la segunda cantidad de grupos reconocidos. El área de Ciencias Agrícolas tiene la menor cantidad de grupos en todas las clasificaciones de la convocatoria.

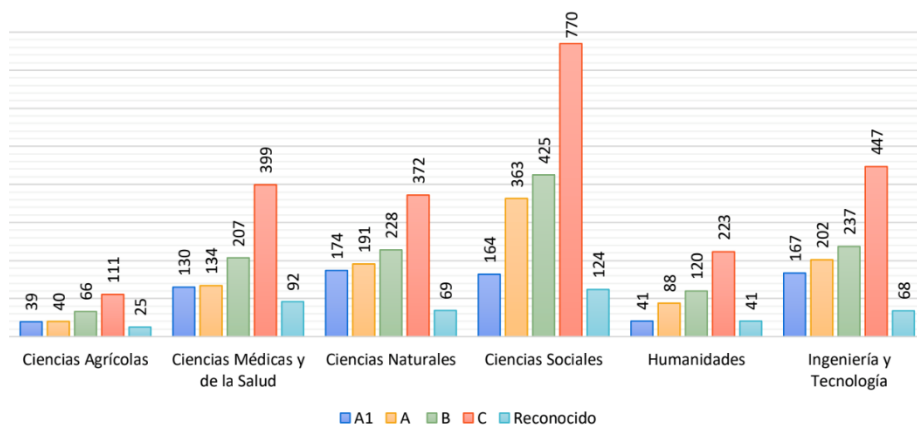


Figura 10. Comparación de los grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación por en cada Área de conocimiento de los resultados de la convocatoria 833 de COLCIENCIAS 2018.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Según el carácter académico de las IES, todas las Universidades tienen grupos de investigación avalados en la convocatoria (Figura 5); en el caso de las Instituciones universitarias o Escuelas tecnológicas solo el 78%, en las Instituciones tecnológicas el 43% y en las Instituciones técnicas profesionales solo el 32%.

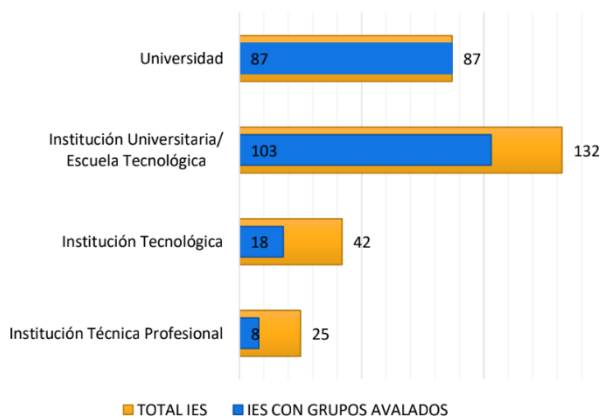


Figura 11. Comparación de IES según su carácter y los que tienen grupos de investigación avalados en la convocatoria de COLCIENCIAS 833 de 2018. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Así mismo al analizar los datos según la clasificación Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching que utiliza el Ministerio de Educación Nacional para clasificar las IES según el modelo del MIDE (MEN, 2018), donde se encuentran 14 IES con enfoque Doctoral, participando en 2.131 grupos de Investigación; Las IES con enfoque de

Maestría (33), que participan en 1.299 grupos; Universidades con Múltiples enfoque (27) participando en 892 grupos de investigación; las Instituciones con Múltiples enfoques (22), participando en 233 grupos de investigación; Universidades con 2 a 4 áreas (11), participando en 159 grupos de investigación; Las Instituciones universitarias de 2 a 4 áreas (54), participando en 317 grupos; las instituciones de pregrado Especializadas (9) con su participación en 80 grupos; y 7 instituciones de la Fuerza pública participando en 38 grupos de investigación.

Clasificación por Regiones y Departamentos

MINCIENCIA divide el país de 7 regiones (Figura 6) para analizar la convocatoria de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación. La región de Distrito Capital tiene el mayor porcentaje de grupos avalados en la convocatoria 833 de COLCIENCIAS, con cerca del total 32% de grupos del país, seguido de la Región del Eje Cafetero con el 21%; la Región del Llano es la de menor porcentaje con solo el 2% de los grupos Reconocidos en la convocatoria (Figura 7).

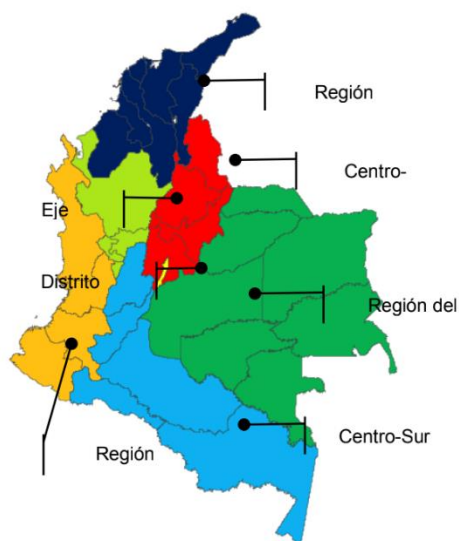


Figura 12. Regiones utilizadas por MINCIENCIA para la clasificación de los grupos de investigación. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

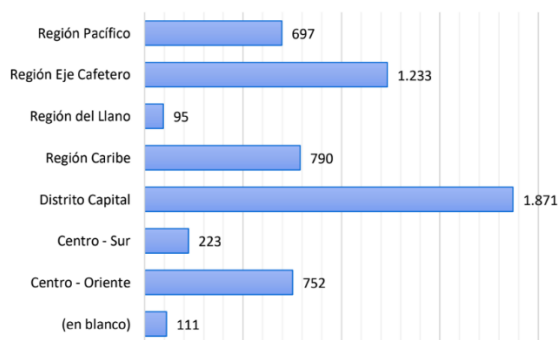


Figura 13. Cantidad de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación por Región del grupo de los resultados de la convocatoria 833 de COLCIENCIAS 2018. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Al realizar el análisis de los grupos de Investigación por unidades territoriales, se encuentra que la mayor cantidad de grupos de Investigación se encuentran en la ciudad de Bogotá (32%), seguidos de los departamentos de Antioquia (14%), Valle de Cauca (8%), Atlántico y Santander (5% cada una). Los departamentos con la menor cantidad de grupos pero que también por su poca tradición en investigación destacables son San Andrés y Providencia (4), Arauca (3), Guaviare (2), Vaupés (1) y Vichada (1); los únicos departamentos en los que no se encuentran ningún grupo de investigación son Guainía y Putumayo (Figura 8).

Datos generales de Investigadores Reconocidos en la convocatoria 833 de 2018

En la convocatoria se presentaron un total de 84.316 hojas de vida registradas y certificadas en el aplicativo CvLAC de COLCIENCIAS y avaladas por alguna institución. De ellas 16.799 currículos, cumplieron con los requisitos habilitantes de la convocatoria 833 de 2018, con un aumento cercano al 29% con respecto a la convocatoria 781 de 2017 donde se reconocieron 13.001 currículos.

El crecimiento más importante se presenta en la categoría de Investigadores Asociados, con un aumento del 83%, pasando en la convocatoria de 2017 de 3.595 investigadores a 4.349 en la de 2018 (Figura 9); así mismo se presenta crecimiento del 76% de los Investigadores Asociados y los investigadores Senior del 69%; la categoría investigadora Emérito, cayó en un 56%, pasando de 124 investigadores en 2017 a 56 investigadores en 2018.

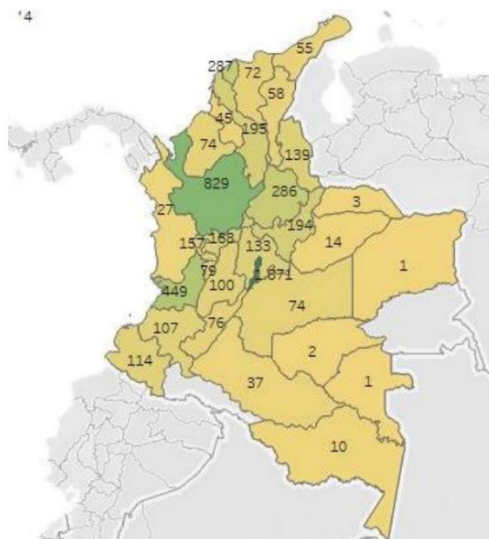


Figura 14. Cantidad de grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación por Departamento del grupo de los resultados de la convocatoria 833 de COLCIENCIAS 2018. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

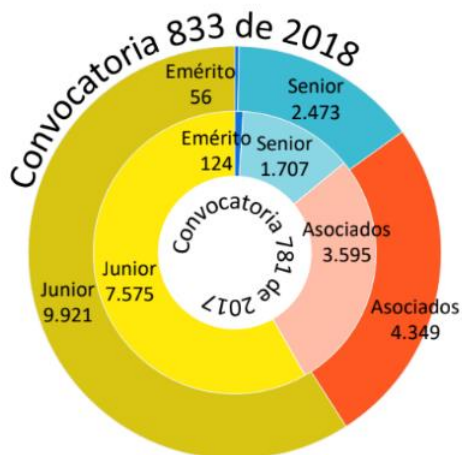


Figura 15. Comparación de la distribución de investigadores que fueron reconocidos por las convocatorias 2017 y 2018 de COLCIENCIAS. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

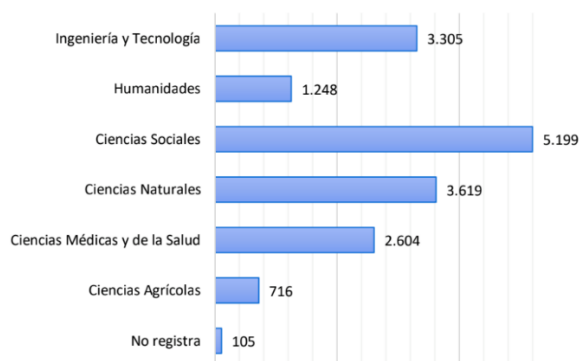


Figura 16. Distribución de investigadores por Áreas de la OCDE de la convocatoria 833 de 2018, COLCIENCIAS. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

La Gran Área de Ciencias sociales es la que mayor cantidad de investigadores tiene, con cerca del 31% de los investigadores avalados de la convocatoria (Figura 10); Ciencias naturales con el 22%, Ingeniería y tecnología con el 20%, Ciencias médicas y de la Salud el 16%, Humanidades con el 7% y Ciencias agrícolas con el 4%.

La mayor cantidad de Investigadores Eméritos se encuentran en el área Ciencias sociales, pero porcentualmente con respecto a la cantidad de investigadores es el área de Humanidades (Figura 11); en cuanto a los Investigadores Senior, el área con mayor cantidad es la de Ciencias naturales, siendo porcentualmente a su vez la más alta en este tipo de investigadores; en cuanto a los Investigadores Asociados, el área de Ciencias sociales es la que cuenta con mayor cantidad de estos investigadores y a su vez la más alta porcentualmente entre todas las áreas; para los Investigadores Junior, el área de Ciencias sociales es la de mayor cantidad de estudiantes, pero ciencias Agrícolas es porcentualmente la más alta entre las diferentes áreas.

Con respecto al género (Figura 12), el 38% de los Investigadores avalados en la convocatoria 833 de 2018 de COLCIENCIAS, son mujeres, con una Brecha de género cercana al 38,2% a favor de los Hombres. Así mismo el porcentaje de Hombres es más alto en todas las clasificaciones de la convocatoria (Figura 13), donde la brecha de género más alta se presenta en los Investigadores Sénior con el 59% de brecha a favor de los hombres, seguida de los Investigadores Eméritos con el 57%, luego los Investigadores

Asociados donde la brecha es del 39% y en el caso de los Investigadores Junior la brecha es la más baja con el 32%.

En el Distrito capital hay 5.373 investigadores avalados, seguidos de la Región del Eje cafetero con 3.909 investigadores, Región Caribe con 2.640, Centro Oriente con 2.010, Región Pacífico 1.814, Centro- Sur 417, 380 en el Exterior y 145 en la Región de los Llanos.

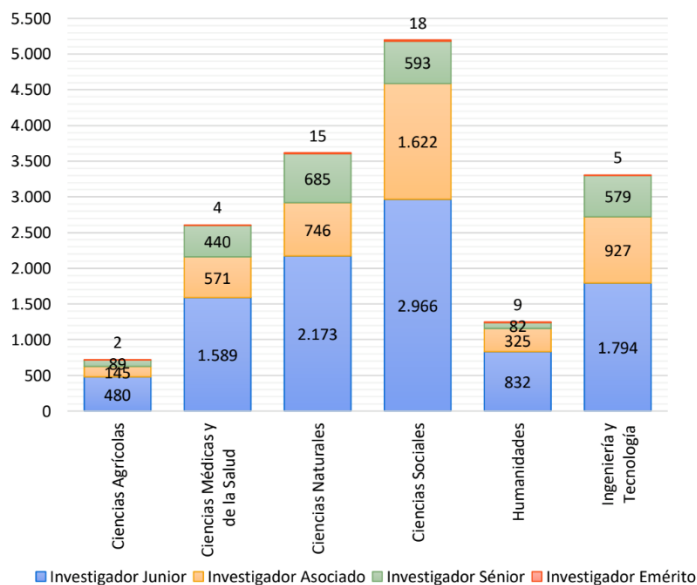


Figura 17. Distribución de investigadores según la clasificación y el Área de la OCDE de la convocatoria 833 de 2018, COLCIENCIAS. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

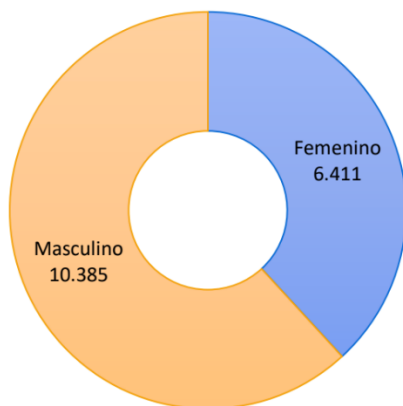


Figura 18. Partición de investigadores por Género de la convocatoria 833 de 2018, COLCIENCIAS. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

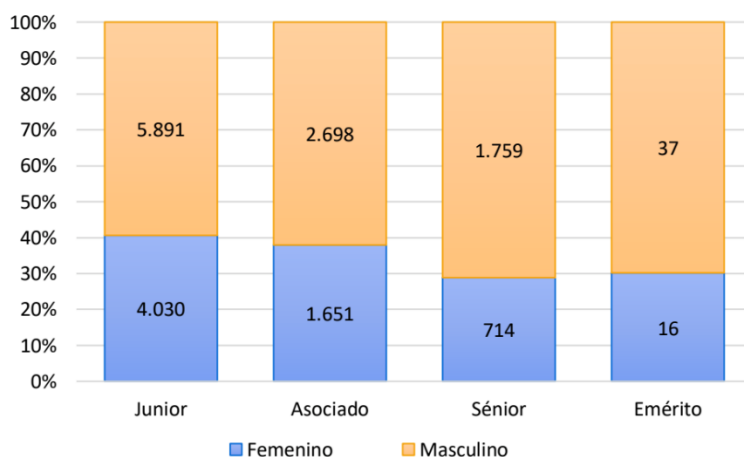


Figura 19. Comparación de la cantidad investigadores por clasificación, que fueron reconocidos por las convocatorias según su género. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

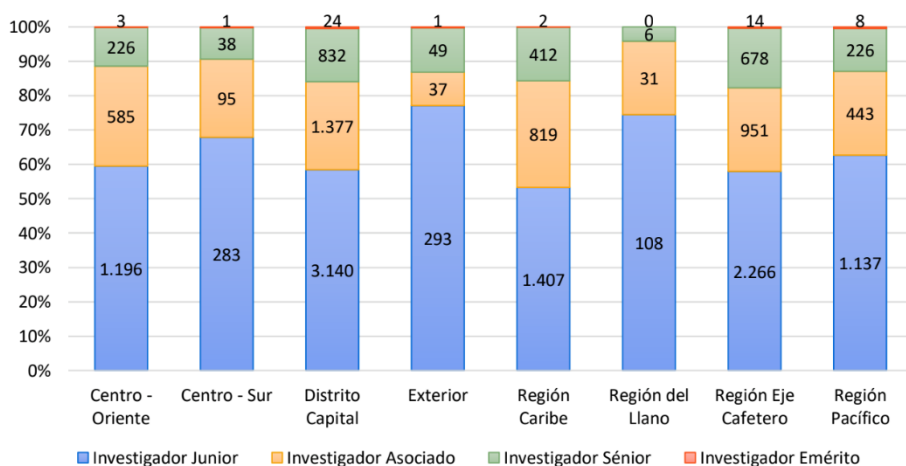


Figura 20. Comparación de la cantidad investigadores por clasificación, que fueron reconocidos por las convocatorias según la región de residencia. Elaboración propia en base a los datos de COLCIENCIAS 2019.

Al analizar las diferentes regiones por la clasificación de los investigadores en la convocatoria 833 de COLCIENCIAS, el Distrito Capital tiene la mayor cantidad de investigadores en las

diferentes clasificaciones (Figura 14); porcentualmente en la clasificación de Investigador Junior el Exterior tiene el mayor porcentaje, para el caso de los Investigadores Asociados, la región Caribe tiene el valor porcentual más alto y para los Investigadores Senior la región del Eje Cafetero; El Distrito Capital tiene el mayor porcentaje de Investigadores Eméritos.

Conclusiones

Los resultados nos muestran un aumento de grupos de investigación, especialmente de aquellos de mayor categorización. Eso muestra un fortalecimiento de las capacidades de investigación en el conjunto del país, o efectos de mayor inclusión por mayor participación en los criterios ajustados en el modelo de medición (Rueda-Barrios y Rodenes-Adam, 2016).

Con respecto al número de grupos de investigación e investigadores por áreas, parece haber una tensión de diferentes vocaciones investigadoras del país: si bien Ciencias sociales presenta el mayor número de grupos e investigadores, la suma de los grupos e investigadores de las áreas de ingeniería, ciencias naturales y ciencias médicas, que es o que generalmente agrupa las áreas STEM, suma un mayor número de grupos e investigadores que los de Ciencias Sociales. Existe entonces una tendencia fuerte a la presencia de grupos e investigadores de ciencias sociales y de áreas STEM, al parecer porque responden a áreas predominantes del saber en el ámbito global, pero también buscan responder preguntas a necesidades nacionales, regionales y locales (Rueda Barrios y Rodenes-Adam, 2016; Van Tuijl y Van der Molen, 2016). En el otro extremo, es igualmente dicente la poca presencia de grupos e investigadores en las ciencias agropecuarias, lo cual deja en duda el fortalecimiento de esta vocación en el posible desarrollo de Colombia (Roldán et al., 1999).

Los resultados también muestran que crece número de grupos avalados en Economía y Negocios, Ciencias de la Educación y Otras Ingenierías. Es un crecimiento importante pero que deja la duda de si es un crecimiento con calidad, ya que no logran estar cerca del nivel de calidad de los grupos u los investigadores de las áreas de Ciencias Naturales (que siguen mostrando más grupos e investigadores en los cuartiles más altos de la medición), ni la cantidad de grupos e investigadores en todos los cuartiles que muestran las áreas de ingeniería, salud y ciencias médicas. Esto pone en duda si el modelo es lo suficientemente universal como para abarcar como criterio a todas las áreas posibles de investigación, o si las áreas que menos indicadores de calidad en investigación pueden tener menor desarrollo con respecto a los parámetros universales y no solamente locales de sus campos de conocimiento (Rueda-Barrios y Rodenes-Adam, 2016).

También se presenta una relación del número de grupos de investigación, con el enfoque la institución (específicamente: tender a ser de Maestría o de Doctorado) y con tener más áreas de conocimiento en la institución de educación superior, según los datos del Modelo de Indicadores de la Educación Superior (MIDE). El tener formación de alto nivel es correlativo

con tener mayor cantidad de personas y equipos dedicados a la investigación porque ese es su sostén, y al tener más áreas de conocimiento es posible que aumente la masa crítica con diferentes intereses, que puede llevar a que se generen más grupo y se vinculen más investigadores (Rincón-Báez et al., 2018).

Al igual que en otras exploraciones, existe una tendencia de concentración regional de los investigadores y los grupos de investigación. La mayor concentración regional de dichos grupos está en la región Bogotá, seguida con gran distancia de la de Eje Cafetero, seguida, también a gran distancia, por las regiones Caribe, Pacífico y Centro-Oriente, seguidas a su vez a gran distancia por Centro Sur y Llano. En el mismo sentido, se concentran más grupos e investigadores por Departamentos y Distritos en Bogotá D.C, seguida de Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander, regiones que tradicionalmente muestran mayor capacidad económica, poblacional y educativa, en comparación con el resto del país. Esto cuenta como evidencia adicional en favor de la concentración de personas con mayores destrezas, talentos y aprendizajes en dichas regiones centrales, a expensas de su escasez en otras que cuentan con menos capacidad e infraestructura (Cuenca, 2016; González-Velosa et al., 2015).

En un sentido similar, Bogotá y su Distrito Capital tiene mayor cantidad de investigadores categorizados en todas las clasificaciones, a pesar de que la mayor cantidad de los Senior se ubican en Eje Cafetero, de los Asociados en Caribe, y de los Junior en los radicados laborando en el exterior.

La brecha de género en los investigadores puede obedecer a un cierre con el paso del tiempo que se refleja en la mayor inclusión de investigadoras en tiempo reciente por la mayor presencia de mujeres estudiando y graduándose de la formación de pregrado, con posible apoyo familiar para lograrlo a pesar de las barreras con las que frecuentemente cuentan en esos estudios (López-Bassols et al., 2018; Witteman et al., 2019). Eso parece relacionarse con una brecha de género en favor de los hombres en todos los niveles de investigadores categorizados, que, sin embargo, parece mayor en investigadores eméritos y Senior, que son los que frecuentemente tienen mayor trayectoria.

Referencias

- COLCIENCIAS. (2018). *Convocatoria Nacional para el reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación* – SNCTeI, 2018: <https://minciencias.gov.co/convocatorias/investigacion/convocatoria-nacional-para-el-reconocimiento-y-medicion-grupos-0>
- COLCIENCIAS. (2019). *Publicación de resultados finales de la convocatoria 833 de 2018*. Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Cuenca, A. (2016). Desigualdad de oportunidades en Colombia: impacto del origen social sobre el desempeño académico y los ingresos de graduados universitarios. *Estudios Pedagógicos*, 42(2), 69-93. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052016000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- González-Velosa, C., Rucci, G., Sarzosa, M., y Urzúa, S. (2015). *Returns to higher education in Chile and Colombia* (No. IDB-WP-587). IDB Working Paper Series.
- López-Bassols, V., Grazzi, M., Guillard, C., y Salazar, M. (2018). *Las brechas de género en ciencia, tecnología e innovación en América Latina y el Caribe. Resultados de una recolección piloto y propuesta metodológica para la medición*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.miem.gub.uy/sites/default/files/las-brechas-de-genero-en-ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- MEN. (2018). *Documento metodológico MIDE U 2018*. Ministerio de Educación Nacional.
- OCDE. (2015). *Rascati Manual 2015: Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264239012-en>.
- Rincón-Báez, W., Becerra-Plaza, G., Arias-Velandia, N., y Durán-Becerra, E. (2018). *Inteligencia de datos en la formación en administración y negocios en Colombia 2018*. Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano / Asociación Colombiana de.
- Roldán Luna, D., Cadena, G., Arbelaez, G., y Rico, M. (1999). *El perfil y la formación del profesional en ciencias agropecuarias y afines: un reto para Colombia en los próximos veinte años*. Colciencias - Agrufuturo. Obtenido de <http://repositorio.colciencias.gov.co/handle/11146/377>
- Rueda-Barrios, G., y Rodenes-Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1), 118-133.
- Van Tuijl, C., y Van der Molen, J. H. (2016). Study choice and career development in STEM fields: an overview and integration of the research. *International Journal of Technology and Design Education*, 26(2), 159-183.
- Witteman, H. O., Hendricks, M., Straus, S., y Tannenbaum, C. (2019). Are gender gaps due to evaluations of the applicant or the science? A natural experiment at a national funding agency. *The Lancet*, 393(10171), 531-540.

Identificación de posibilidades de emprendimiento, desde la construcción de las mujeres que reciben pago por actividad sexual del Barrio Santa Fe de la ciudad de Bogotá, como una alternativa de trabajo digno, en el marco de los ODS.

Luis Fernando Moreno Garzón¹, Oscar Enrique Gómez Rodríguez², Jairo Enrique Contreras Cuesta¹ y Orlando Martínez Corredor³

¹ Universidad Santo Tomás Sede Principal, Bogotá

² Universidad Piloto de Colombia, Bogotá

³ Fundación Universitaria del Área Andina

* luismoreno@usantotomas.edu.co

Resumen.

Los procesos de emprendimiento como una alternativa al trabajo digno, el alcance de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas (2015) y la responsabilidad social se tornan como base para el trabajo con mujeres en condición de recibir pago por actividad sexual. En esta dirección, el ejercicio de investigación realizado por investigadores de diversas disciplinas como administración de empresas, sociología, ingeniería y mercadeo recurre a teorías como las representaciones sociales, emprendimiento social, y métodos como la Investigación Acción Participativa (IAP), para que en colaboración con un actor institucional como lo es la Fundación el Buen Pastor, Seccional “Santa María Eufrasia”, permitieran gestar acciones sociales hacia formas productivas que fomenten los derechos humanos y sean socialmente sostenibles y corresponsables, lo cual permitió que ocho mujeres que reciben pago por actividad sexual del Barrio Santa Fe de la Ciudad de Bogotá (MPAS), se convirtieran en agentes del proceso de construcción del conocimiento a partir de sus experiencias. Los resultados obtenidos permiten observar que la inclusión social, desde el emprendimiento que surge a partir de las propias iniciativas de las (MPAS), permite generar una propuesta de innovación que apuesta a un cambio de paradigma frente a la manera como estas mujeres han percibido sus ingresos.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, prostitución, emprendimiento social, ODS, investigación acción

Introducción

En las formas productivas (trabajo) de las denominadas “zonas de tolerancia” para el ejercicio de la prostitución en Colombia, específicamente la ubicada en el Barrio Santafé de la Ciudad

de Bogotá D.C., se ejerce la prostitución como base económico-social. Ésta involucra mujeres en situación de prostitución, trabajadora sexual o persona que recibe pago por realizar actividades sexuales, sus hijos y entorno familiar, empresarios, comerciantes y usuarios vinculados con esta "cadena de valor".

Al respecto, se evidencian algunas características económico-sociales, en estudios realizados por el observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá (OMEG, 2017), mostrando que, 86% de las personas en situación de prostitución son cabeza de hogar con edades entre 18 y 59 años, acudiendo a esta actividad para satisfacer sus necesidades básicas. Para mantener su hogar, 4,8% aportan menos de \$300.000 mensuales, 19,2 % entre \$ 301.000 y \$600.000 y 34% entre \$601.000 y \$1.200.000. Sólo 40,9% declara que estos aportes son suficientes para cubrir los gastos de su hogar.

Bajo estas circunstancias se encuentran las mujeres que están en condición de recibir pago por actividad sexual (MPAS), en el barrio Santa Fe de la ciudad de Bogotá (BS de B), pues las condiciones para conseguir su sustento cambiaron radicalmente, no solo por las estrictas restricciones de la cuarentena, sino también por la situación de inseguridad personal y de aspectos sanitarios.

Ante este panorama, encontrar una opción para contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de algunas de estas mujeres en aras de la consecución de recursos para su subsistencia, era fundamental. La Fundación Hermanas del Buen Pastor como entidad que las acompaña y soporta en diferentes aspectos de su vida, permitió reconocer las inquietudes, intereses y conocimientos básicos relacionados con ideas de negocio que estas mujeres tenían de experiencias laborales previas.

En esta dirección, los procesos de emprendimiento fueron vistos como una alternativa de trabajo digno para estas mujeres, pues permiten el alcance de los ODS y la responsabilidad social, a partir de recurrir a teorías como el emprendimiento social y la investigación acción participativa, buscando formas productivas que fomenten los derechos humanos y sean socialmente sostenibles y corresponsables, permitiendo a las MPAS, tener una perspectiva diferente en sus proyectos de vida.

En este marco, el problema central se relaciona con el escaso conocimiento y motivación que, en términos de emprendimiento, se tiene, en relación con las características profesionales y culturales de las MPAS. Al respecto cabría preguntar ¿Cómo construyen las mujeres que reciben pago por actividad sexual del barrio Santa Fe de la ciudad de Bogotá, alternativas de emprendimiento, con miras a un trabajo digno en el marco de los ODS?

Bajo esta perspectiva, *el propósito central* consiste en Identificar las alternativas de emprendimiento que construyen las mujeres que reciben pago por actividad sexual del BS de B como una alternativa de trabajo digno, en el marco de los ODS³.

Marco teórico

Dentro del marco teórico fueron tenidos en cuenta conceptos inherentes a la responsabilidad social empresarial, la agencia, objetivos de desarrollo sostenible y emprendimiento social.

Para el tema del emprendimiento de carácter social el proyecto se apoya en Chica et al., (2016), en donde la producción de productos o servicios tiene un enfoque sostenible y no sólo productivo; el enfoque de responsabilidad social desde el cual se mira en la empresa su función social y sostenible, se tendrá en cuenta Lozano(2009); para el abordaje de la mujer como actor no pasivo, sino como un actor activo que no es concebido sin aptitudes, capacidades e iniciativa, sino como uno con valores, actitudes y aptitudes que aportan al orden y bienestar social, se recurre al concepto de agencia de Sen (2000); se tiene en cuenta los objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas (2015) para el abordaje y comprensión del emprendimiento social como una alternativa de trabajo digno.

Metodología

Este estudio es de corte exploratorio⁴, dada la escasa investigación de intervención social relacionada con el tema de emprendimiento vinculado a la prostitución, en aras de encontrar expresiones que fomenten el trabajo decente, y que entienda el lugar de agente⁵ de las MPAS; así mismo fue realizado a partir de la recolección de datos y el empleo de métodos cualitativos.

³ Los objetivos específicos son: Establecer las necesidades y expectativas de las mujeres que reciben pago por actividad sexual (MPAS), como insumo para la construcción de sus propuestas productivas; Desarrollar con las MPAS un programa básico de educación en emprendimiento cuyo enfoque de agencia, sirva para el diseño de sus proyectos productivos; Acompañar a las MPAS en la aplicación y desarrollo del modelo de organización y autogestión empresarial, como resultado del nuevo conocimiento generado en los talleres de formación en emprendimiento; Y Establecer las alternativas de emprendimiento desarrollados por las MPAS como una alternativa de trabajo digno, en el marco de los ODS.

⁴ Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (Hernández et al, 2014, pág. 93)

⁵ La propuesta se sustenta en la solidaridad, entendida como corresponsabilidad y parte de las habilidades y recursos personales que se ponen en juego para alcanzar metas; dejando de lado un sentido de limosna y apocamiento (Agencia). La inclusión social, desde el emprendimiento, que surge a partir de sus propias iniciativas. Esto da paso a generar una propuesta de innovación social que apuesta a un cambio de paradigma frente a la manera cómo han percibido sus ingresos; tanto ellas como el entorno social que, mediante el asistencialismo, contribuye al mantenimiento de estas dinámicas.

La unidad de análisis fue constituida por ocho (8) MPAS seleccionadas previamente por la Fundación Hermanas del Buen Pastor

Para el cumplimiento de los objetivos planteados el presente estudio se apoyó en la Investigación Acción Participativa⁶ (IAP), la cual permitió que las MPAS se convirtieran en agentes del proceso de construcción del conocimiento, encarnado en su propia realidad, permitiendo a los investigadores en calidad de orientadores asumir su rol de facilitadores-dinamizadores (FD). Así, el conocimiento es el producto de experiencias heterogéneas y de relaciones que se establecen entre los FD y las emprendedoras en formación. De esta forma se pudieron lograr que los sujetos-objetos de estudio (mujeres) tengan la posibilidad de participar directamente del conocimiento sobre su realidad.

Teniendo en cuenta el enfoque y el alcance de la presente investigación, para obtener los datos cualitativos, se emplearon herramientas como la observación, la entrevista semiestructurada, la carta asociativa como mecanismos de obtención de información y el diálogo de saberes. Para la obtención de información secundaria⁷, se realizó una revisión de la literatura.

En concordancia con la IAP⁸ se eligió el diseño fenomenológico y participativo propuesto por Hernández et al., (2014), teniendo en cuenta que el propósito principal de este proyecto consiste en explorar, describir y comprender las experiencias, a partir de las características e información de las 8 mujeres emprendedoras seleccionadas, sobre las cuales se anclan los fundamentos esenciales para la conformación de sus emprendimientos y así, descubrir y potenciar sus habilidades para afianzar sus capacidades empresariales, lo cual les da una perspectiva única.

En el diseño participativo se evidencia la implicación de las mujeres, las hermanas y los investigadores en la resolución de la problemática a lo largo del desarrollo de la investigación (Hernández et al., 2014). Bajo esta perspectiva, se gestionaron las iniciativas de las MPAS, para hacerlas alcanzables, mediante el conocimiento de aspectos inherentes a temas organizacionales (equipo de trabajo, capacidades, expectativas); técnico operativos (máquinas, insumos, capacidad productiva); marketing (conocimiento del sector, competidores, redes de distribución, posibles compradores, venta); financieros (balances financieros, costos y presupuesto, capacidad de endeudamiento) y de empleo de medios

⁶ El precepto básico de la IAP “consiste en conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene” (Hernández et al. 2014, pág. 496)

⁷ Bernal afirma que las fuentes de información secundarias “son aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones como los libros, las revistas, los documentos escritos”. (2010, pág. 192)..

⁸ En concordancia con la “IAP”, “su diseño, al igual que la muestra, la recolección de los datos y el análisis, surge desde el planteamiento del problema hasta la inmersión inicial y el trabajo de campo; desde luego, va sufriendo modificaciones, aun cuando es más bien una forma de enfocar el fenómeno de interés.”. (Hernández- Sampieri, 2014, pág. 503)

tecnológicos (redes sociales, aplicaciones de pago, entre otros). Todo esto bajo una mirada sostenible en ámbitos sociales y ambientales en el marco de los ODS.

Tomando como referencia la metodología (IAP) y el diseño ya enunciado, se desarrollaron cuatro etapas o ciclos que consisten en 1) la detección del problema de investigación; 2) La planeación colectiva; acción desde ellas (mujeres participantes) 3) Puesta en marcha del plan y realimentación 4) Información de los resultados de las acciones a toda la comunidad. Estos se presentan en los resultados que exponen a continuación.

Resultados

En este apartado se concretan los resultados de la aplicación de la IAP, señalando las técnicas y fases que se desarrollaron en base a esta metodología. A continuación, se detallan estas cuatro fases con los principales resultados obtenidos.

Fase 1: Detectar el problema de investigación

El problema detectado dentro del proceso investigativo tiene relación con una necesidad de cambio, que se presenta dentro de un grupo de MPAS, las cuales requieren alternativas para la generación de ingresos para ellas y sus familias, procurando con ello unas condiciones laborales dignas y buscando un cambio de actividad laboral que les ofrezca una perspectiva de vida diferente, a futuro.

Estas alternativas de cambio se soportan en un estudio previo sobre la posibilidad de empleabilidad de estas mujeres, donde se pudo indagar algunas inquietudes respecto del emprendimiento, como una posibilidad laboral que es apreciada por ellas. Este estudio se complementó a partir del análisis de documentos tales como el realizado por el Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá (OMEG, 2017), el *Global Reporting Initiative* GRI e ISO 26000.

A partir de esta necesidad, se configura un proyecto de emprendimiento que pretende aminorar la desigualdad que enfrentan las mujeres en situación de vulnerabilidad y posibilitar un medio de conseguir sus recursos económicos, reconociendo sus posibilidades personales tales como actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias, con el ánimo de que puedan tener una fuente de ingresos estable y sostenible.

Para la detección de este problema se realizó un análisis que compara las representaciones sociales⁹ de tres agentes sociales: mujeres en condición de recibir pago por actividad sexual, grandes y medianos empresarios considerados socialmente responsables bajo criterios del (GRI) por cumplir con alguno de los (ODS) y pequeños empresarios interesados en implementar acciones socialmente responsables.

En cuanto a las herramientas y la sistematización de la información se utilizó la entrevista y la carta asociativa, que se aplicó a ocho (8) mujeres y solo entrevista a tres (3) empresarios bajo la técnica de observación participante. Para el caso de las mujeres se tuvo en cuenta dos momentos y para los empresarios solo el primero: momento uno, la realizada por integrantes del grupo de investigadores; y momento dos, la indagación por personas consideradas cercanas al entorno de vida de las mujeres de quienes se obtuvo información¹⁰. Esta técnica permitió abordar preguntas que se consideran de fácil respuesta, como aquellas que por condiciones axiológicas no son de fácil acceso.

El método utilizado permite la obtención de imágenes socio cognitivas mediante las cuales los sujetos abordan la realidad y dan respuesta a situaciones en las que deben explicar y justificar sus acciones, frente a temas de la vida cotidiana. Se utiliza la entrevista semiestructurada¹¹ y la carta asociativa¹² como mecanismos de obtención de información; la primera es una técnica tradicional de indagación abierta y la segunda un dispositivo¹³ mediante el cual se identifica la estructura y forma de la representación social.

Después de analizados los datos, se elabora un reporte con el diagnóstico de la problemática, el cual se presentó a las participantes para validar información y confirmar.

7 Moscovici define las representaciones sociales como los sistemas de valores, ideas y prácticas que tienen una doble función: en primer lugar, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en un mundo social y material y dominarlo; y, en segundo término, permitir la comunicación entre los miembros de una comunidad, aportándoles un código para el intercambio social y un código para denominar y clasificar de manera inequívoca los distintos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal (Moscovici y Hewstone, 1986, p. 40).

¹⁰ Nos referimos a la comunidad de Hermanas del Buen Pastor, una congregación católica que hace intervención de evangelización y social en el Barrio Santafé, justo con la población intervenida en esta investigación por más de 15 años. Mostrando desarrollos en su trabajo de resignificación de la mujer que recibe pago por actividad sexual. Ver página web de fundación en: <http://www.hermanasbuenpastor.org/web/12-hermanas-apostolicas/27-fundacion-el-buen-pastor>

¹¹ Mediante un formato de preguntas abiertas en las que se indaga temas inherentes al trabajo, ahorro, emprendimiento y prácticas cotidianas. Ver en Hernández y Torres (2018).

¹² Es una carta mental donde se miran las cadenas asociativas de una palabra. En este procedimiento se pide al sujeto que produzca una segunda serie de asociaciones a partir de un par de palabras que contengan el término inductor inicial y cada uno de los términos asociados producidos por el sujeto en la primera fase, obteniendo series de asociaciones. De esta forma se identifican términos bisagra que organizan conjuntos de relaciones significativas. (Abric, 2001)

¹³ Se utiliza la noción de dispositivo como un mecanismo que orienta y activa valores y sentimientos en los sujetos, el cual se encuentra presente en la interacción social.

Fase 2: Planeación colectiva

El segundo ciclo metodológico relacionado con la elaboración del plan se desarrolló bajo parámetros de cooperación (Hermanas del Buen Pastor, investigadores y mujeres participantes). En común acuerdo, las hermanas y los investigadores consideraron mantener contacto permanente durante el proceso de formación e implementación de los emprendimientos de las MPAS. Adicionalmente, consideraron que la información obtenida fuera compartida y ajustada en común acuerdo, en temas como el abordaje y selección de las posibles opciones a participar del proceso y el desarrollo de la dinámica del proyecto, buscando de esta forma atender a los intereses de la Hermanas con su comunidad religiosa, los investigadores con sus universidades y las mujeres participantes con los compromisos adquiridos al vincularse a este proyecto.

Los elementos del plan a seguir son:

- a. Gestionar identidades autónomas, resilientes, con capacidad de agencia en el equipo de trabajo, en donde se cuestione la limosna como aspecto que impide la innovación y la creatividad.
Tareas formación y reto: (tiempos: un taller después de lo realizado en cada área de formación)
Cuatro talleres: con base en lo visto en cada área, apuntando a fortalecer el equipo de trabajo (Hermanas, participantes, investigadores).
- b. Gestionar habilidades organizacionales, técnico operativas, financieras y de mercadeo bajo un enfoque socialmente responsable y sostenible en el marco de los ODS.
Tareas formación y reto: (tiempos 2 meses: dos semanas a cada área)
 - Área organizativa, allí se formaron a las mujeres mediante un “diálogo de saberes” en temas que surjan de su inquietud y teniendo como referente aspectos como: equipo humano con el que se cuenta, habilidades, necesidades de formación, funciones, tareas y dirección, relacionada con el análisis de quién tomará las decisiones en la dinámica empresarial (liderazgo, agencia).
 - *Reto*: presentar la estructura organizacional de su idea de negocio o formalización de la ya elaborada (plan de mejoramiento).
 - *Incentivos*: se entregarán dones acordes a los resultados obtenidos.Bajo esta perspectiva si existían problemas, se recurre a estímulos que se ligan a figuras identitarias (estrellas o dones) como: paciencia, creatividad, perdón, valentía, confianza, amistad, que se otorgarán según la experiencia que se tenga en cada reto.
Nota: Se cuenta con la colaboración de las hermanas en la definición de estas figuras identitarias y se escuchan las iniciativas al respecto.

- Área mercadeo: allí se formará en las llamadas cuatro P's del mercadeo: producto, precio, plaza y promoción.
 - *Reto*: Identificar los aspectos de las cuatro P's y hacer la primera venta del prototipo o producto expuesto.
 - *Incentivos*: igual que en el área anterior.
- Área técnico-operativa: capacidad de producción, máquinas con las que se cuenta, equipo humano, tiempos y procesos.
 - *Reto*: Presentar una relación entre lo que se tiene, lo que se puede hacer y lo que haría falta según la idea de negocio o plan de mejora para hacerla sostenible. Generar igualmente un plan de compras.
 - *Incentivos*: igual que en el área anterior.
- Área financiera: registros contables, estados financieros, costos y presupuestos.
 - *Reto*: Entregar un informe que incluya: punto de equilibrio, balance general, estado de resultados, costos y presupuesto del emprendimiento.
 - *Incentivos*: igual que en el área anterior.

Para el cumplimiento de este plan se diseñó un cronograma de actividades que incluye las diferentes actividades a realizar.

Fase 3: Puesta en marcha del plan y realimentación

Para la ejecución del proyecto se plantearon los siguientes retos sobre los cuales se realizó el plan:

- **RETO**: (en ocho días) creación libre, con el fin de conocer los recursos utilizados y propuestas
Investigación acción: (planeación, acción desde ellas y sus espacios, nueva información, diálogo de saberes para generar confianza y autoestima, planeación, acción) y esto se retroalimenta desde ciclos negativos de retroalimentación. Se trata de que las personas con quienes se interactúa se empoderen de las problemáticas con confianza y autoestima.
- **RETO**: (quince días) orientar hacia un prototipo colaborativo
Investigación acción: se realiza el mismo proceso del reto anterior.
- **RETO**: (quince días) primeras pruebas de venta-quien logre sus ventas, se hará acreedora de un premio.
Investigación acción: se realiza el mismo proceso del reto anterior.
- **RETO** (quince días) puesta de su emprendimiento en la web -recaudación de fondos-Investigación acción: se realiza el mismo proceso del reto anterior.

Este proceso permitió que las MPAS se convirtieran en agentes del proceso de construcción del conocimiento, encarnado en su propia realidad, permitiendo a los investigadores en calidad de orientadores, asumir su rol de facilitadores-dinamizadores (FD). Así, el conocimiento es el producto de experiencias heterogéneas y de relaciones que se establecen entre los FD y las emprendedoras en formación. De esta forma se pudieron lograr que los sujetos-objetos de estudio (MPAS) tengan la posibilidad de participar directamente del conocimiento sobre su realidad. (Lewin,1992).

Fase 4: Informar los resultados de las acciones a la comunidad implicada en el proceso

A partir de actividades y encuentros con la comunidad comprometida en el proyecto, se informan resultados del proceso, relacionando aspectos de orden teórico, práctico, personal y espiritual. Cada una de las participantes (Hermanas del Buen Pastor, investigadores y MPAS), muestran la evolución lograda como consecuencia de la participación activa dentro del proceso investigativo.

Las MPAS señalan como el aprendizaje obtenido empieza a transformar su perspectiva de vida y en algunos casos, ya sus emprendimientos se convierten en una fuente de ingresos para ellas y sus familias.

Conclusiones

La inclusión social, desde el emprendimiento que surge a partir de las propias iniciativas de las MPAS, permite generar una propuesta de innovación que apuesta a un cambio de paradigma frente a la manera como han percibido sus ingresos; tanto ellas como los de su entorno social, que, mediante el asistencialismo, ha contribuido al mantenimiento de dinámicas de paternalismo que llevan a la limitación de estas mujeres. Estos emprendimientos sociales se sustentan en la solidaridad, entendida como corresponsabilidad y parte de las habilidades y recursos personales de cada una de ellas.

La Investigación Acción permitió a los participantes de este proyecto entender el problema por acometer, actuar sobre él y dar respuestas concretas a las necesidades de cada uno de ellos. Para la Fundación del Buen Pastor, fue de suma importancia llevar a cabo un proyecto que permitiera no solo acompañar a las MPAS desde el discurso y la Fe, sino también desde lo práctico, dando una solución adecuada y real a los anhelos de estas mujeres en cuanto al aspecto laboral. Para los investigadores porque pusieron a prueba sus conocimientos y porque como agentes activos en el proceso, realizaron igualmente un proceso de aprendizaje que les permitió sensibilizarse con la realidad social vivida por las MPAS, contribuyendo en la

construcción de los emprendimientos generados por estas mismas mujeres, y dando respuesta adicionalmente a los compromisos adquiridos con las Universidades donde laboran. Y finalmente, a las MPAS, porque llevaron a la realidad esas ideas de negocio que tenían guardadas en mente y que les permitió generar proyectos de vida diferentes, que les permitirán tener una visión de futuro esperanzador, dentro de las duras condiciones a las que están acostumbradas a vivir día a día, permitiéndoles acceder a un trabajo digno y haciendo que los propósitos propuestos desde los ODS, se hagan realidad para este grupo de mujeres.

Estas mujeres señalan como el aprendizaje obtenido empieza a transformar su proyecto de vida y como a partir de los emprendimientos aún incipientes, empiezan a generar sus propios recursos, como una alternativa de trabajo digno para ellas y sus allegados. Esto permitió que se convirtieran en agentes del proceso de construcción del conocimiento, encarnado en su propia realidad, permitiendo a los investigadores en calidad de orientadores asumir su rol de facilitadores-dinamizadores (FD). Así, el conocimiento es el producto de experiencias heterogéneas y de relaciones que se establecen entre los FD y las emprendedoras en formación, logrando finalmente que los sujetos-objetos de estudio (MPAS), tengan la posibilidad de participar directamente del conocimiento sobre su realidad y actuar sobre ella, de forma decidida.

Este tipo emprendimiento social se convierte en un modelo a seguir en tanto integra las dimensiones espirituales, técnicas y sociales. *En lo espiritual*, es una experiencia profunda de fe, solidaridad y compromiso; *en lo social* como una alternativa para ofrecer a las mujeres una oportunidad de emprendimiento estructurada y acompañada, acrecentando el despertar de su creatividad y sus iniciativas y *en lo técnico*, mediante el desarrollo de sus ideas de innovación y emprendimiento.

Referencias

- Abric, J.C. (2001). Un enfoque estructural de las representaciones sociales. *Paper on Social Representation*, 9, 3.1-3.15. http://www.psr.jku.at/PSR2000/9_3Banch.pdf
- Chica, M. F., Posso, M. I., y Montoya, J. C. (2016). Importancia del emprendimiento social en Colombia. *Documentos de Trabajo ECACEN*, (2).
- Dirección de Gestión del Conocimiento Secretaría Distrital de la Mujer. Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá-OMEG (2018) Caracterización de personas que realizan Actividades Sexuales Pagadas en contextos de prostitución en Bogotá-2017". <http://www.sdmujer.gov.co/noticias/informe-sobre-actividades-sexuales-pagadas-contextos-prostituci%C3%B3n-bogot%C3%A1>
- Global Reporting Initiative. (2011-1). *GRI e ISO 26000: cómo usar la guía del GRI en combinación con la norma ISO 26000*. Universidad Católica de Chile, Vincular & Giz. <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Documents-UpdatedVersion.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.) Caracas.
- Hernández-Sampieri, R., y Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana
- Lewin, K. (1992). La investigación-acción y los problemas de las minorías. AA. VV., *La investigación-acción participativa. Inicio y desarrollo*, Biblioteca de Educación de Adultos, 6, 13-25. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/0965079930010102>
- Lozano, J. M. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Trotta
- Moscovici, S. y Hewstone, M. (1986). *De la ciencia al sentido común. Psicología Social II*. Paidós.
- Naciones Unidas. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf
- ODS para Colombia. (2018). *ODS en Colombia: Los retos para 2030*. file:///C:/Users/JACKY/Downloads/undp_co_PUBL_julio_ODS_en_Colombia_los_retos_para_2030_UNU.pdf
- Sen, A. (2000). El desarrollo como libertad. *Gaceta ecológica*. 55. 14 - 20 <https://www.redalyc.org/pdf/539/53905501.pdf>

Revisión teórica de variables para el análisis del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de alumbrado público para personas jurídicas en Yumbo, Colombia.

María Norma Martínez Rodas^{1*} y Jaime Apolinar Martínez Arroyo²

¹ Universidad de Celaya, Celaya.

² Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo, Michoacán.

* marianorma34@yahoo.com.

Resumen.

La satisfacción del cliente representa un punto de análisis importante para cualquier empresa, pues son ellos los que modifican y sostienen el funcionamiento de la organización. El objetivo de este artículo es presentar una revisión teórica de variables que permitirían el estudio de la satisfacción del cliente en la prestación del servicio de alumbrado público en Colombia. Se revisaron diversos artículos científicos publicados en revistas académicas relacionadas con conceptos administrativos y normativos, dichos artículos publicados a partir del año 2000 hasta la actualidad. Se evidenció en la revisión variables claras para el estudio de la satisfacción, estas son: tecnología e infraestructura, calidad y continuidad del servicio, mantenimiento y reparación de daños, conservación del medio ambiente e imagen corporativa. Por último, se plantea como continuación de este artículo, integrar las variables con la escala SERVQUAL como un posible instrumento capaz de sintetizar la teoría y poner en práctica un instrumento tipo Likert para la aplicación de la teoría en un caso real.

Palabras claves: nivel de satisfacción, servicio de alumbrado público, eficiencia.

Introducción

En la antigüedad el fuego permitió tanto cocer los alimentos como iluminar el hábitat y el entorno, para defenderse de los intrusos y determinar el norte a seguir. Creció la comunidad y se convirtió en una necesidad iluminar no sólo el hábitat sino el conjunto de viviendas, las plazas, las vías, para proteger a sus miembros de accidentes, evitar caídas y golpes, ubicar el espacio en la oscuridad, ver por dónde circulaban y en última instancia evitar los delitos que se pudieran cometer al amparo de la oscuridad.

En Colombia el primer intento lo llevó a cabo Antonio Nariño quien, en el año 1791, durante su alcaldía, organizó un cuerpo de serenos portadores de un farol manual con vela de sebo,

para iluminar únicamente la Calle Real. El costo de este servicio lo cobró a los comerciantes quienes se opusieron a este “impuesto” y la iniciativa duró un año.

En Bogotá en 1855 la junta de comercio empezó a instalar lámparas de petróleo en las principales esquinas. En 1865 la junta de comercio recaudaba un impuesto municipal que lo utilizaba para mantener el servicio de “alumbrado público y sereno” (Villegas, 2004).

En el ordenamiento legal, el impuesto al alumbrado público tiene su origen en la Ley 97 de 1913, en su artículo primero: “El Concejo Municipal de la ciudad de Bogotá puede crear libremente los siguientes impuestos y contribuciones, además de los existentes hoy legalmente; organizar su cobro y darles el destino que juzgue más conveniente para atender a los servicios municipales, sin necesidad de previa autorización de la Asamblea o Departamento: ... literal d) Impuesto sobre el servicio de alumbrado público (Ministerio de justicia, 1913).

La Ley 84 de 1915 hizo extensivo a los Concejos Municipales de todo el país las atribuciones conferidas al Municipio de Bogotá, en el artículo 1 literal d) de la Ley 97 de 1913. La Constitución de 1991 admitió como principio clave para el logro de la eficiencia en los servicios públicos la competencia y la libre entrada a todo agente que estuviera interesado en prestar los servicios de energía (Minjusticia, 1915).

En el año 2006 el gobierno nacional mediante Decreto 2424 del 18 de Julio, reguló la prestación del servicio de alumbrado público. En el artículo segundo definió el concepto de alumbrado público: Es el servicio no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o distrito. El servicio de alumbrado público comprende las actividades de suministro de energía al sistema de alumbrado público, la administración, la operación, el mantenimiento, la modernización, la reposición y la expansión del sistema de alumbrado público (Fuente, 2014).

En Colombia, mediante el artículo 191 de la Ley 1753 del 9 de Junio de 2015, por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: “Todos por un nuevo país”, se establece que los costos y gastos eficientes de todas las actividades asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público serán recuperados por el Municipio o distrito que tiene a su cargo su prestación a través de una contribución especial, con destinación específica para la financiación de este servicio, previa determinación de la metodología por parte del Ministerio de Minas (Cruz, 2002).

Contrato de concesión una herramienta de gestión pública

Para Bohórquez y Camacho (2002), citando la Ley 80 de 1993, a partir de su artículo 32, numeral 4, el contrato de concesión se puede definir como:

Aquellos contratos que los celebran las entidades estatales con el objeto de otorgar a una persona llamada concesionario la presentación, operación, explotación, organización o gestión, total o parcial, de un servicio público, o la construcción, explotación o conservación total o parcial de una obra o bien destinado al servicio o uso público, así como todas aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, a cambio de una remuneración que puede consistir en derechos, tarifas, tasas, valorización o en la participación que se le otorgue en la explotación del bien, o en suma periódica, única o porcentual y, en general, en cualquier otra modalidad de contraprestación que las partes acuerden (Congreso de la República, 1993).

Como características del contrato de concesiones se consideran las siguientes: es bilateral, es oneroso conmutativo, es de tracto sucesivo, está sujeto a las normas de derecho administrativo, es regulado por cláusulas reglamentarias y contractuales, es intuitu persona y es solemne.

Satisfacción del cliente como variable dependiente de estudio de la prestación del servicio

Los servicios brindados por empresas concesionadas son foco de análisis en la medida en que funcionan como extensión de la gestión de recursos pública. Con lo cual, la satisfacción del cliente es un elemento central de estudio. Para Bolton y Drew (1991) es la respuesta de la realización del consumidor, es una idea y percepción momentánea o transitoria del producto o del servicio. Esta proporciona un nivel placentero de realización relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio.

Para Zárraga et al. (2018) la satisfacción del cliente es un concepto que se compone de otros claves para llegar a comprender aún más la complejidad del término, como se puede ver en la figura 1.



Figura 1. Conceptos que componen la satisfacción del cliente. Fuente: Elaboración propia basado en Zárraga, Molina y Corona (2018).

Por otro lado, la satisfacción del cliente puede asociarse con un sentimiento como lo indican Fournier y Mick, (1999) y Zeithaml et al., (2009). Este sentimiento, puede catalogarse como uno de placer, emociones positivas como felicidad, euforia y una sensación de corazón cálido. La satisfacción, en síntesis, es la evaluación que le da un cliente a un producto o servicio, en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas se tenían a la hora de adquirirlo o hacer uso de él.

Objetivos específicos

Para llegar a responder el propósito general de este estudio, es necesario plantear los siguientes objetivos específicos:

1. Indagar en la teoría existente referentes temáticos para estudiar las variables de satisfacción del cliente, tecnología e infraestructura, calidad y continuidad del servicio, mantenimiento y reparación de daños, conservación del medio ambiente e imagen corporativa.
2. Describir el abordaje teórico de las variables de satisfacción del cliente, tecnología e infraestructura, calidad y continuidad del servicio, mantenimiento y reparación de daños, conservación del medio ambiente e imagen corporativa.

Diseño y método

El presente artículo se realizó teniendo en cuenta una revisión detenida y rigurosa de artículos científicos, la búsqueda arrojó la mayoría de los artículos de las bases de datos de Redalyc y Elsevier. Al igual que se revisaron leyes, decretos y planes de desarrollo de Colombia en los cuales se pudo encontrar información jurídica que aclarara términos y conceptos. Posterior a

esto, se reunieron los conceptos las variables, que según la teoría indicaban un camino para el abordaje del nivel de satisfacción de la prestación del servicio de alumbrado público para personas jurídicas en Colombia, siendo estos: tributo, tributos nacionales, tributos territoriales, contrato de concesión, relación con los clientes, imagen corporativa, teoría de la satisfacción y eficiencia.

La búsqueda arrojó 30 documentos académicos, entre artículos científicos, tesis de pregrado y maestría, algunos con revisión teórica y otros estudios de caso; de los cuales se revisó el resumen para verificar su pertinencia. De estos fueron 20 los que se seleccionaron y de los cuales se realizó el diseño de este artículo.

Resultados

El siguiente apartado, se divide en seis secciones. Cada una de ellas describe teóricamente las variables claves utilizados para sentar las bases sobre un posible abordaje que permita entender las condiciones bajo las cuales el servicio de alumbrado público debe ser estudiado cuando se habla de que los clientes son personas jurídicas.



Figura 2. Variables propuestas para el estudio. Fuente: elaboración propia.

Tecnología e infraestructura

La variable, está inmersa en un concepto contemporáneo denominado, “gestión tecnológica”, estar a la vanguardia en el uso de tecnología de punta y su utilización para innovar en el sector.

Revisando autores antiguos, encontramos que para Cordua (1994) el concepto se puede definir como, el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y el uso de la tecnología.

En la literatura, se trata el concepto como uno multidisciplinario, y el mismo no puede ser propio de ninguna disciplina en especial. Más bien, este es un proceso que se interesa por los puntos de encuentro entre la ciencia, la ingeniería, la economía y la gerencia o administración de instituciones, en otros términos, referidos a las empresas, estas deben decidir, si el aspecto tecnológico, que permita desarrollar ventajas con el sector, se crea, se adquiere o se adapta (Zoltan, 1995).

Por otra parte, para Jiménez y Castellanos (2008), la gestión tecnológica apareció en respuesta a la necesidad de manejar el factor tecnológico con el sentido estratégico que se le ha conferido dentro de la organización.

Revisando otras definiciones, nos encontramos la elaborada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su glosario de términos, refiriéndose a la gestión tecnológica como aquella disciplina que mezcla diferentes conocimientos de ciencias como ingeniería, ciencias y administración; esto con el fin de realizar la planeación, el desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas las cuales contribuyan al logro de los objetivos tanto estratégicos como técnicos de una organización (BID, 1990).

Para ser más precisos y la definición que consideramos más precisa, es aquella que toma el concepto como el proceso de administración de las actividades de I + D en todas sus etapas: Desde la concepción del proyecto, la negociación, la conformación de los equipos, el seguimiento al proyecto, la evaluación de los resultados y la transferencia de la tecnología hacia el sector productivo (BID, 1990).

Calidad y continuidad del servicio

Esta variable, se puede explicar en el marco del concepto de eficiencia, en el cual la calidad del servicio brindado genera de forma lineal la continuidad del servicio, de forma que, el concepto de eficiencia se puede definir a la luz de Rojas, Jaimes y Valencia (2018, p.3) citando a Fernández y Sánchez (1997) como la “expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”.

Para Cardona (1987) la eficiencia se puede definir desde tres tipos: 1) Eficiencia técnica, se relaciona directamente con la clase de trabajo que debe desarrollarse o ejecutarse. Haciendo énfasis en la idoneidad de los métodos que se usan en el proceso, sin dejar de lado la adecuación de las instalaciones, maquinas, equipos y procedimientos que se utilizan, lo que debe concluirse en un producto de alta calidad y/o un servicio cinco estrellas. 2) Eficiencia administrativa, abarca todos aquellos procesos administrativos, cuidando la racionalidad con la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. 3) Eficiencia personal, esta mezcla algunas variables como lo son los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales de los individuos y de su espíritu de vocación y entusiasmo en el trabajo.

La eficiencia también se puede encontrar segmentado cuando se habla del servicio público, siendo de relevancia describirla, debido a que en esta investigación se analiza y estudia el nivel de satisfacción de la prestación de un servicio público.

La eficiencia en el sector público ha sido estudiada en la literatura, para Cardona (1987) la eficiencia en este contexto significa alcanzar no solo aspectos puramente económicos, sino que también debe perseguir metas sociales, para él, la administración pública de un servicio debe:

Obtener, mediante una racional actividad, la satisfacción de las necesidades de la comunidad tanto materiales como culturales, dentro del proceso político y dentro de las reglas de la ética pública. (...) Naturalmente esto no excluye la economía y la exactitud. Pero el interés público guía la acción administrativa y el resultado de esa acción no siempre es economía en sentido estricto (Cardona, 1987, p.8).

Para Cardona (1987) la administración de un servicio debe ser satisfactoria, en especial de aquellos que son públicos y resalta algunas características que debe tener dicho servicio para ser considerado como tal, estas son: equidad en la prestación del servicio, prestación del servicio en un tiempo oportuno, un servicio amplio que cubra la mayoría de los necesitados por este, un servicio continuo, en donde los ciudadanos tengan permanente asistencia y que sea progresivo, es decir, que mejore con el paso de los días en calidad y en ejecución, incorporando nueva tecnología que permita ser más productivo (hacer más con los mismos recursos).

Mantenimiento y reparación de daños

Esta variable, se aborda teóricamente desde el concepto de relación con los clientes, para el cual, otra forma de catalogarlo es a través del concepto denominado marketing relacionar, De Guzmán (2014) lo define como una de las vertientes del marketing, el cual, en la actualidad

se ha convertido en una estrategia efectiva para la implementación de las organizaciones, consiguiendo mantener clientes fieles y satisfechos.

Por otra parte, para Regalado et al., (2011) el enfoque se basa en consolidar relaciones firmes y duraderas con las personas o las organizaciones que, tanto directa, como indirectamente, podrían influir en el éxito de las estrategias de marketing de la empresa u organización. Llegando a forjar fuertes vínculos económicos, técnicos y sociales entre las partes que intervienen e interaccionan.

Conservación del medio ambiente

La variable conservación del medio ambiente, se abordó desde la óptica de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual surge a partir de los años 50 y 60 en Estados Unidos y se implanta en Europa en 1990 a través de la iniciativa de la Comisión Europea por involucrar a los empresarios en una estrategia para generar empleo y este una cohesión social. Este proceso de poner a las empresas cara a cara con la comunidad permitió un proceso de reconciliación pues la empresa se involucró en soluciones de tipo social propiciando conexión social, la solidaridad y el respeto por el medio ambiente (Publicaciones Vértice, 2009).

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (2000) la RSE es considerada como la acción voluntaria que surge del compromiso de las empresas, en el sentido en que deben actuar congruentemente para cumplir su finalidad y cubrirla de forma integral, tanto con el contexto interno como externo; debe ser parte de este accionar, el considerar las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos los participantes demostrando respeto en las relaciones y teniendo presente los valores éticos con el propósito de llegar al bien común.

Por otra parte, en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual se deriva de declaraciones de las Naciones Unidas (1999) en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción; se establecieron diez principios u objetivos en el marco de los grupos mencionados anteriormente con el fin de conseguir una incorporación de estos objetivos en las empresas y de esta forma contribuir con una mejor responsabilidad de sus acciones hacia el mundo (Pacto Mundial, 2000).

Dentro de estos diez principios se nombran tres los cuales tienen que ver con el entorno ambiental, éstos son:

principio 7) Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente, 8) Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y 9) Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente (Pacto Mundial, 2000, p.1).

A raíz de esto las empresas trabajan por involucrarse cada vez más con la RSE de la mano de los Estados y las instituciones internacionales.

Imagen corporativa

Para Armendáriz et al., (2015), la imagen corporativa es el concepto que una empresa quiere transmitir tanto externa, como internamente. De otra forma, podría decirse que es un conjunto de ideas que permiten que el público relacione con la empresa, siendo relevante la relación directa que se da con la actividad a la que se dedique la empresa, además de la calidad en los productos y servicios, la atención que se da al cliente, la liquidez de la empresa, la participación en el mercado, la forma o estrategia de distribución, entre otros conceptos.

El objetivo que persigue la imagen corporativa es mantener la presencia de la empresa en la mente de los consumidores, generar mayor índice de ventas, crear reconocimiento y prestigio de la empresa, desde la publicidad, lograr que su logo logre soportar campañas publicitarias, se use para campañas publicitarias periódicas y que se logre reducir costos con la buena utilización de la marca Armendáriz et al., (2015).

Algunas de las partes más importantes dentro del concepto de imagen corporativa son, el producto, el ambiente, la comunicación, el comportamiento de las personas dentro y fuera de la empresa entre ellas y con los clientes Armendáriz et al., (2015).

1. Producto: En él influyen factores como el desempeño, apariencia del producto y calidad del servicio.
2. Ambiente: Hace énfasis al lugar físico en donde opera la empresa (oficinas, edificios, etc).
3. Comunicación: En algunos casos los productos no proyectan la identidad de lo que son interiormente, esta identidad se ve reflejada en su envase o empaque, en la publicidad diseñada y en aspectos promocionales que lo impulsa.
4. Comportamiento: En los casos en que se brinda un servicio las campañas publicitarias provienen de la forma en que las personas se comportan.

Desde otra perspectiva, la imagen corporativa, puede ser definida como “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (Capriotti,1999, p.30).

Otra definición, la abordan Pasquel et al., (2016), en donde mencionan que el concepto de imagen corporativa puede ser reflejado a partir de una representación mental que conforma cada individuo, la cual a su vez es formada por un compendio de atributos referentes a la empresa u organización.

Conclusiones

Como propuesta para la puesta en práctica de la teoría antes revisada en búsqueda de interacción de conceptos se propone utilizar la escala SERVQUAL, esta escala es Uno de los instrumentos que sirven para medir el nivel de satisfacción de los clientes. Calixto et al., (2011), la definen como una escala multidimensional constituida por dos sub-escalas, una de expectativas del usuario y otra de sus percepciones. Dicha escala posee cinco dimensiones:

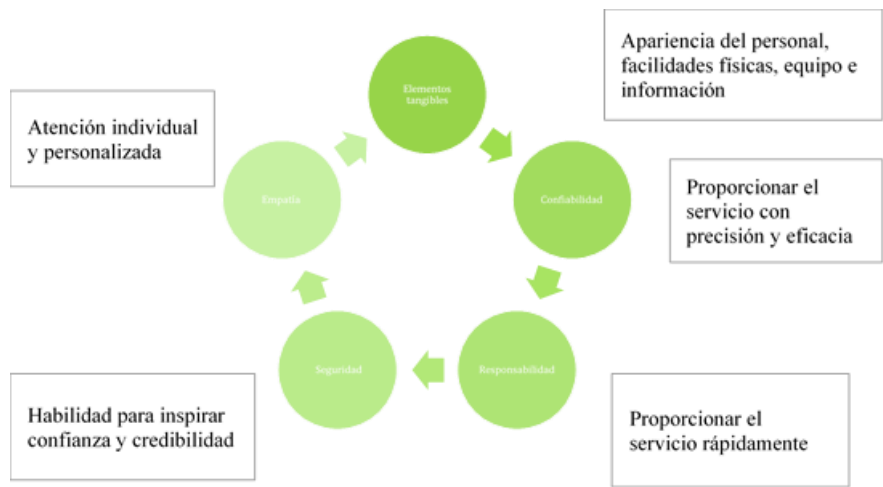


Figura 3. Dimensiones de la escala SERQVUA. Fuente: Elaboración propia con información de Calixto et al., (2011).

Para Tobías y Mancilla (2018), el modelo de escala está fundamentado en la teoría de la disconfirmación, de forma que, en tanto se cumple el nivel de expectativa que tenía el usuario, se llega a definir el servicio como satisfactorio.

Este planteamiento se utilizó para la elaboración de un instrumento tipo escala Likert con el cual se estudia el nivel de satisfacción de una empresa prestadora del servicio de alumbrado público en Colombia y a su vez hace parte de la elaboración de una tesis doctoral.

Referencias

- Armendáriz, C., Meixueiro, D., Márquez, G., y Polanco, G. (2015). La imagen corporativa como valor de marca. *In Global Conference on Business and Finance Proceedings 10*, (2), pp. 1-10.
- Banco Interamericano de Desarrollo, (BID). (1990). Bid-Secab-Cinda. Glosario de términos de gestión tecnológica. *Colección Ciencia y Tecnología 28*.
- Bohórquez, L., y Camacho, M. (2002). El contrato de concesión. Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana).
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS17.pdf>.
- Bolton, R., y Drew, J. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384.
- Calixto, M., Sawada, N., Hayashida, M., Mendes, I., Trevizan, M., y de Godoy, S. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto & Contexto Enfermagem*, 20(3), 326-333.
- Capriotti, P. (1999). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Deusto.
- Cardona, C. (1987). El concepto de eficiencia y su importancia en la Administración Pública. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(2), 7-11.
- Centro mexicano para la filantropía (CEMEFI). (2000). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Trillas.
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 28 de octubre). *Ley 80 de 1993*.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0080_1993.html
- Cordua, S. (1994). *Tecnología y desarrollo tecnológico. Capítulo de libro: Gestión tecnológica y desarrollo universitario*. CINDA.
- Cruz, D. (2002). *Tipología de los tributos*. En d. Q. Cruz, *Modelo de tributo para América Latina*. Cepal.
- De Guzmán, J. (2014). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes. Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación*, 4(2), 25-42.
- Fernández, M., y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Fournier, S., y Mick, D. (1999). Rediscovering satisfaction. *Journal of marketing*, 63(4), 5-23.
- Fuente, J. (2014). *El impuesto del alumbrado público*.
http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rimpuestos&document=rimpuestos_012b1e350f25025ce0530a010151025c
- Jiménez, C., y Castellanos, O. (2008). *Retos de la gestión tecnológica para el siglo XXI. Retos y nuevos enfoques en gestión de la tecnología y del conocimiento*. Giro Editores.

- Ministerio de Justicia de Colombia. [Minjusticia]. (1913, 24 de noviembre). *Ley 97 de 1913*. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019426>
- Ministerio de Justicia de Colombia. [Minjusticia]. (1915, 30 de noviembre). *Ley 84 de 1915*. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1628014>
- Pacto Mundial. (2000). *10 principios del pacto mundial*. <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Pasquel, G., Báez, V., Pauker, L. y Apolo, D. (2016). Percepción, activos intangibles y stakeholders: modelo para el análisis de imagen corporativa. *Mediterránea de comunicación*. 7(1), 179-196.
- Publicaciones Vértice (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Publicaciones Vértice.
- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., y Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Trillas.
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06).
- Tobías, L., y Mancilla, J. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. Trillas.
- Villegas, L. (2004). <https://bibliotecadigital.icesi.edu.co>. https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/65968/1/valoracion_empresas_alumbrado.pdf
- Zárraga, L., Molina, V., y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.
- Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D., Davalos, J., y Espinosa, I. (2009). *Marketing de servicios*. Trillas.
- Zoltan, S. (1995). *Seminario sobre Gestión tecnológica*. SENA.



Ediciones

SUMMA